

## **Defensoría de las Audiencias de Instituto Mexicano de la Radio IMER**

INFORME ABRIL 2016-OCTUBRE 2017

La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión señala en su artículo 259 lo siguiente:

### **Sección III**

#### **De la Defensoría de Audiencia**

Artículo 259. Los concesionarios que presten servicio de radiodifusión deberán contar con una defensoría de audiencia, que podrá ser del mismo concesionario, conjunta entre varios concesionarios o a través de organismos de representación. El defensor de la audiencia será el responsable de recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de las personas que componen la audiencia.

La actuación de los defensores de las audiencias se ajustará a los criterios de imparcialidad e independencia, cuya prioridad será la de hacer valer los derechos de las audiencias, según los códigos de ética que haya firmado o a los que se haya adherido cada concesionario.

Los defensores de las audiencias y los códigos de ética deberán inscribirse en el Registro Público de Concesiones, mismos que estarán a disposición del público en general.

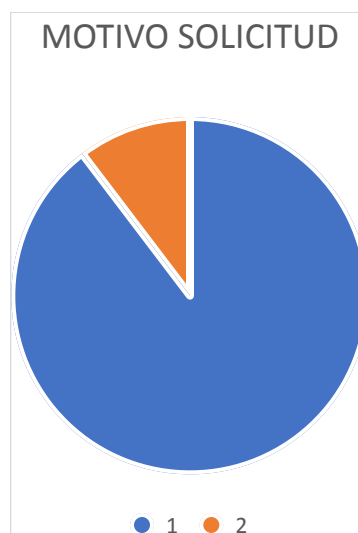
Los defensores de audiencia determinarán los mecanismos para la difusión de su actuación, entre los cuales podrán optar por correo electrónico, páginas electrónicas o un número telefónico, las cuales deberán contar con funcionalidades de accesibilidad para audiencias con discapacidad, siempre y cuando no implique una carga desproporcionada.

De tal suerte que en el sitio de internet de Instituto Mexicano de la Radio se ha implementado un mecanismo por el cual las Solicitudes de Defensoría de la audiencia se han recibido en el 100%.

El total de Solicitudes de defensa recibidos fue de 58 en el periodo señalado.

Las Solicitudes que fueron enviadas y se atendieron variaron entre comentarios y sugerencias para la programación en general, incluyendo música, programas, producción, locución, promociones, eventos y noticias, solicitudes de información, felicitaciones y quejas, quedando de la siguiente manera;

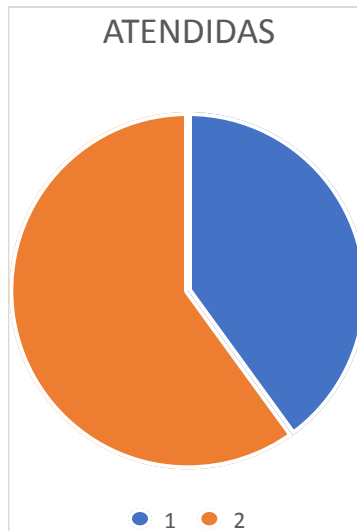
- 52 Quejas
- 6 Comentarios, Opiniones, felicitaciones y solicitudes sobre programación.



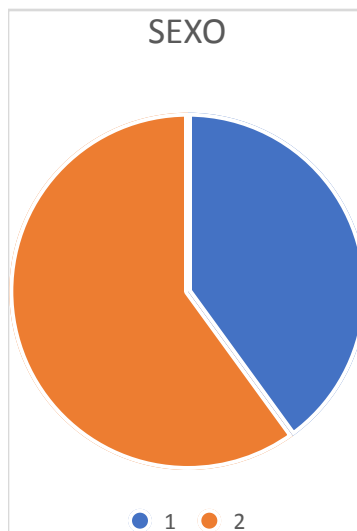
Cabe destacar que en el periodo señalado no se recibieron comentarios sobre la calidad de la transmisión de las estaciones ni sobre asuntos relativos a los servicios digitales de las mismas.

Es pertinente comentar que en todos los casos se ha dado respuesta y atendido la Solicitud aun no siendo motivo de Defensoría.

Se atendieron 57 de las 58 Solicitudes, quedando solo una en trámite.



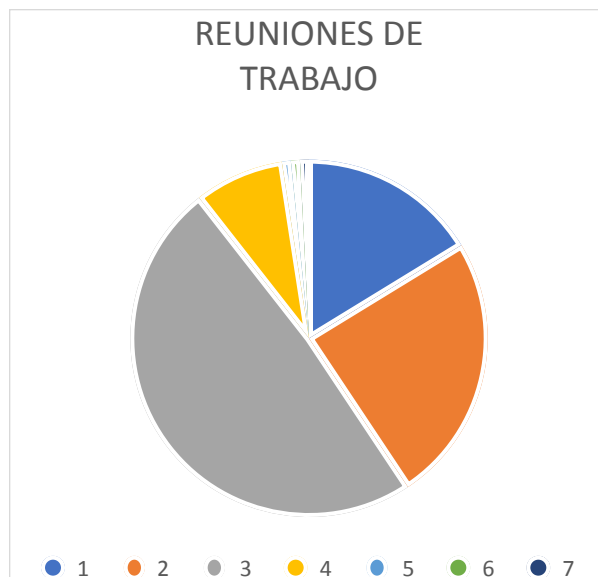
De los 58 radioescuchas que enviaron Solicitud, 38 son hombres y 20 son mujeres.



Los rangos de edad se presentaron de la siguiente manera:

- 15 a 25 años                      6





Se produjeron y transmitieron cápsulas informativas sobre la Alfabetización Mediática y la Defensoría de Audiencia.

Se participó en los siguientes eventos:

- Mesa “Los Derechos Humanos de las Audiencias”.
- Foro “Foro Internacional sobre Derechos de las Audiencias”
- Congreso “Congreso Latinoamericano de Defensorías de las Audiencias”

Se llevaron a cabo diversas recomendaciones relativas a los cambios de programación sin información previa a la Audiencia, los cambios de locutores o la salida de ellos sin ninguna explicación, sobre el lenguaje utilizado en algunas emisiones y sobre la música y el contenido en cuanto a sus letras y el mal uso del lenguaje.

Ciudad de México a 16 de octubre de 2017

Eduardo Leycegui.