



INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DE AUDIENCIAS

DICIEMBRE 2022 A DICIEMBRE 2023



PRESENTADO POR
MTRA. LAURA MARTÍNEZ AGUILA,
DEFENSORA DE AUDIENCIAS DEL IMER

ÍNDICE

+ PROGRAMA AUDIENCIAS IMER

+ MENSAJES DE LAS AUDIENCIAS

+ VINCULACIÓN DE LA DEFENSORÍA

+ CAPACITACIÓN INTERNA

+ OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES



1 PROGRAMA DE LA DEFENSORÍA

Diversificación de los temas abordados semanalmente, adaptados en la medida de lo posible a temas de actualidad, mediante los cuales se acompañen coyunturas o datos relevantes, concernientes con el derecho a la información, libertad de expresión y su vínculo con otros derechos humanos.

En esta ocasión los principales ejes temáticos fueron los siguientes, con un mayor acercamiento con colectivas y organizaciones de la sociedad civil, así como también activistas sociales con incidencia en el entorno académico:

- Derechos digitales e inteligencia artificial
- Violencia contra periodistas
- Transparencia, bases de datos públicas
- Derechos humanos de las mujeres
- Mujeres indígenas y afromexicanas organizadas
- Acceso a la información en caso de violaciones graves a DDHH
- Personas migrantes
- Diversidades sexogenéricas
- Mecanismos de participación ciudadana
- Experiencias internacionales de otras defensorías

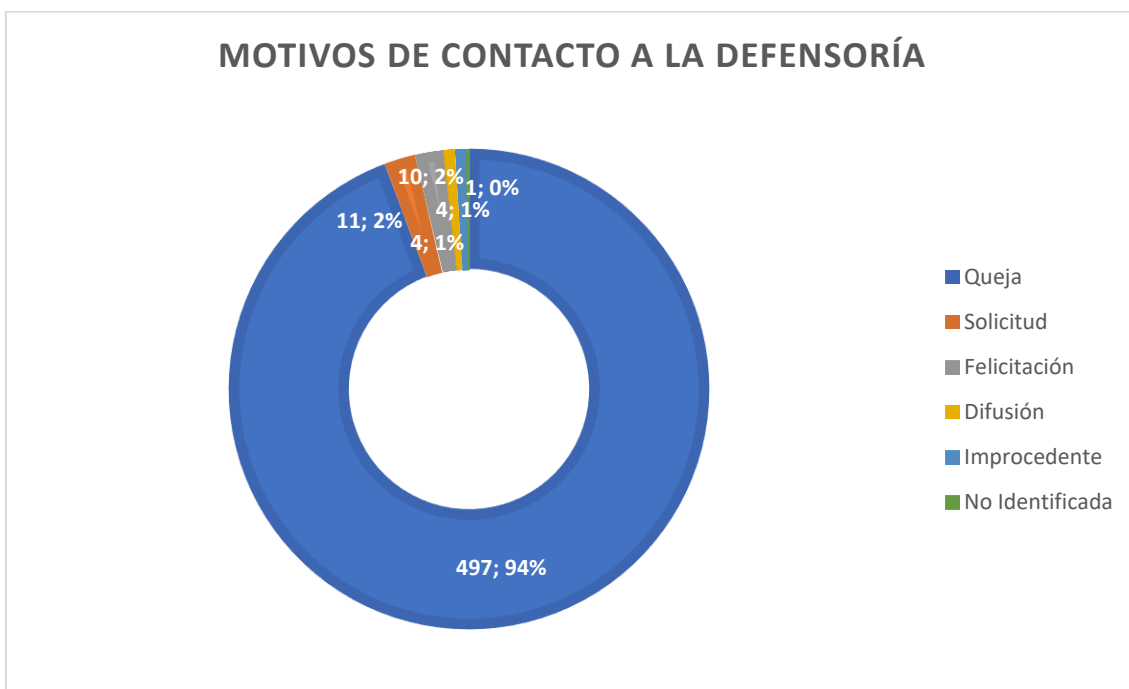
2 INTERNACIONALIZACIÓN DE LA DEFENSORÍA



Experiencias compartidas con otros países pioneros en la implementación de figuras de mediación y rendición de cuentas en los respectivos modelos públicos de comunicación en países como Brasil y Argentina.

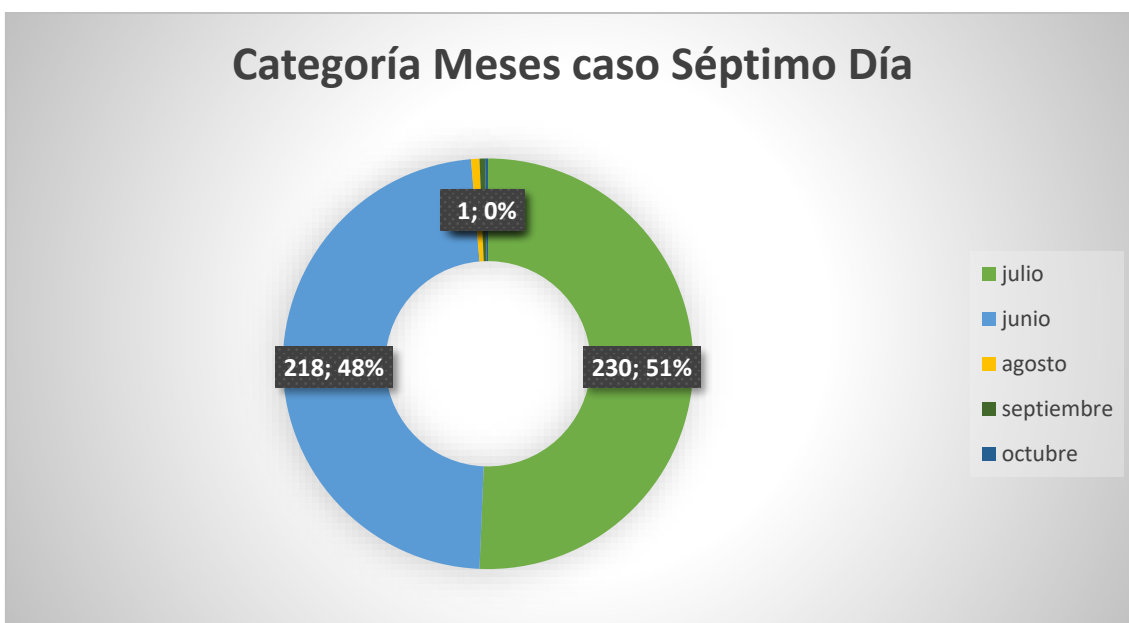
En años anteriores se priorizó el conocimiento de las distintas defensorías de audiencias a nivel nacional. En 2022 y 2023 se le ha dado énfasis a divulgar la existencia de defensorías/ouvidorias en otros países

3 PARTICIPACIÓN DE LAS AUDIENCIAS



La categoría “Queja” continúa siendo el principal motivo de contacto con la Defensoría de Audiencias. En contexto la gráfica de arriba, en 2023 hubo un aumento exponencial de mensajes clasificados en esta categoría durante los meses de junio y julio, motivados por la salida del programa “Séptimo Día”. Un evento que disparó los mensajes de las audiencias, principalmente en la red social Twitter (X), y en menor proporción vía correo electrónico.

Del total de los 527 mensajes recibidos en el periodo anual comprendido entre diciembre 2022 y diciembre 2023, los meses de junio y julio de 2023 acapararon un total de 448 mensajes, como se ilustra en la siguiente gráfica:

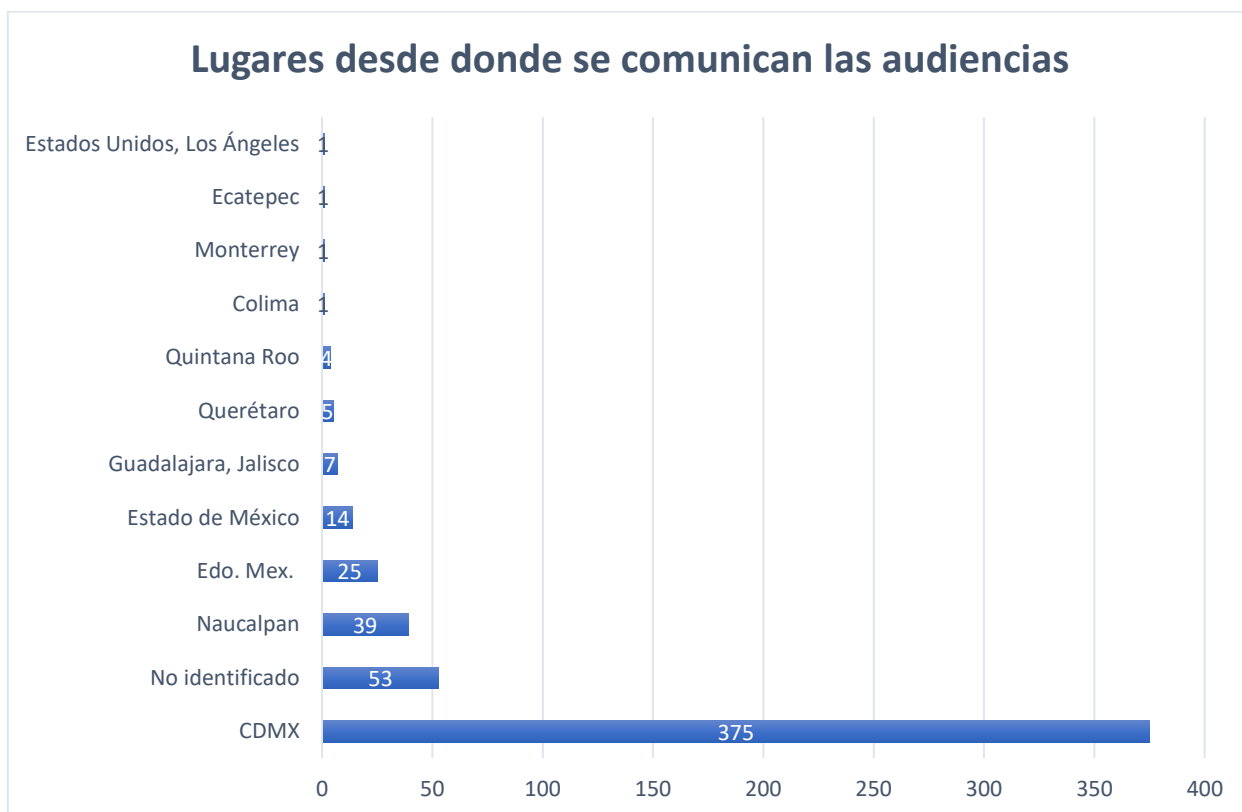


Al respecto es importante mencionar varias observaciones detectadas por la Defensoría:

- La necesidad de una comunicación interna e institucional proactiva cuando se toman estas decisiones, con el fin de evitar que acciones individuales e intencionadas generen, fomenten procesos de desinformación a gran escala, tal como ocurrió con este caso.
- Informaciones incompletas, descontextualizadas, mal explicadas por parte de la locutora del espacio provocaron una escalada desproporcionada de rumores, inferencias sin sustento y acusaciones por parte de las audiencias del espacio; lo cual dificulta el trabajo institucional.
- Intencionalidad de la desinformación: por la manera en que el caso fue abordado en las redes sociales de la locutora, desde un inicio se buscó deslegitimar cualquier respuesta o posicionamiento de la emisora en cuestión, del propio Instituto así también de la Defensoría, al intencionalmente confundir y dar atribuciones que no son de la competencia de ninguna Defensoría de Audiencias, no solo la del IMER.
- Saturación a la capacidad de respuesta institucional, así como de la atención de la Defensoría a las audiencias del espacio. Se detectó una estrategia de “bombardeo” de mensajes; los cuales oscilaban entre los 70 y 140 en un rango de 36h, por parte de perfiles en la red social Twitter(X) haciendo referencia a la inconformidad con la salida del aire de este programa en específico.
- Se detectaron tres perfiles de usuarios quienes no solo incentivaban a otras audiencias del programa a inconformarse, sino que también esparcían desinformación acerca del caso a partir de los siguientes ejes:
 - Ataques, hostigamiento personal contra la locutora
 - Censura y recorte presupuestal por parte del IMER
 - Incapacidad, incompetencia, nepotismo de la gerencia
- Uno de esos perfiles hasta la fecha, @Cherolero es un usuario en constante monitoreo y acoso al trabajo de la gerencia en Reactor 105.7fm
- En acompañamiento con las Direcciones de Radiodifusión e Investigación, así como en el intercambio con Mesa Editorial, para hacerles del conocimiento de las recomendaciones públicas, fue posible darle atención y respuesta a este caso, el cual ocupó el 86.14% del total de mensajes recibidos y atendidos por la Defensoría en todo el año. Se muestra en la tabla siguiente la distribución de mensajes alusivos al tema:

Mes	Cuenta de Mes
julio	230
junio	218
agosto	3
septiembre	2
octubre	1
Total general	454

4 DISTRIBUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE LAS AUDIENCIAS



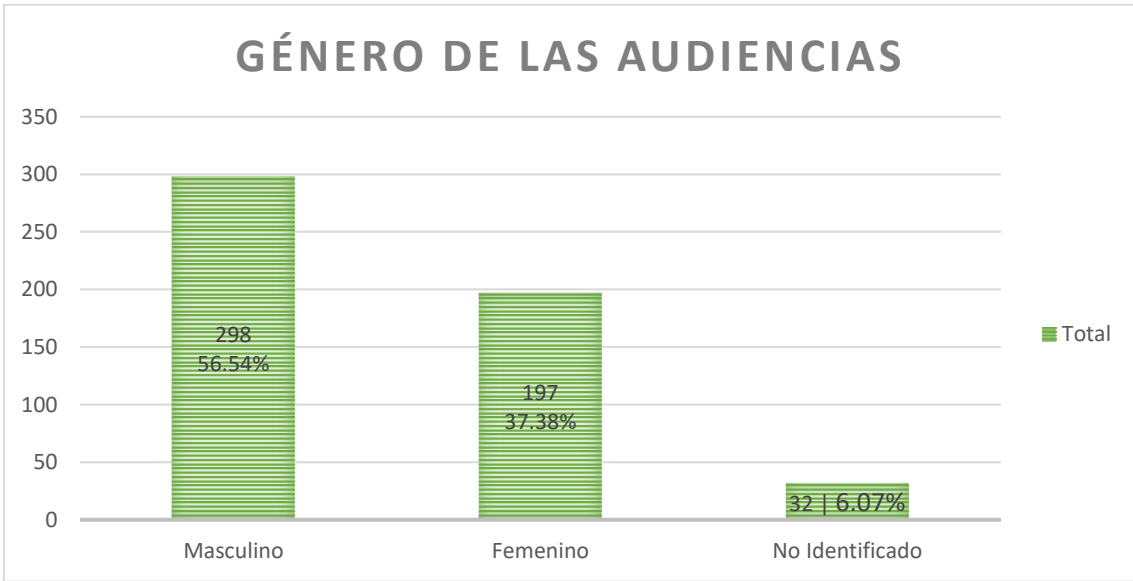
Prevalece la centralidad en Ciudad de México, con la acotación de que los mensajes entre junio y julio también dispararon la prevalencia de la entidad.



En la distribución de participaciones para el 2023 vemos un comportamiento distinto al de otros años, con una mayor participación de las audiencias al inicio, a mediados y hacia el fin del año.



Las redes sociales siguen siendo el principal contacto con la defensoría; no obstante, por tercer año consecutivo (2021, 2022 y 2023) el correo electrónico continúa creciendo como una vía donde las audiencias desarrollan con argumentos y explicaciones sus principales inquietudes.



Por segunda ocasión consecutiva (2022 y 2023) hay un incremento en la participación de audiencias masculinas en proporción a las audiencias femeninas. Aquí es importante esclarecer una nota metodológica: debido a lo explicado anteriormente por el caso excepcional en los meses de junio y julio se detectó una mayor participación de hombres manifestándose en la red social Twitter (X). Asimismo, los registros de la audiencia pueden incluir que en más de una ocasión el mismo usuario envió un mensaje.

5 PRINCIPALES RAZONES DE QUEJA O INCONFORMIDAD

A continuación se enumeran las principales razones por las cuales las audiencias del Instituto se inconforman y contactan a la defensoría:

- Cambios a la programación: no avisados con anticipación, no comprendidos por los motivos
- Fallas técnicas: problemas para sintonizar Opus 94, Horizonte Jazz en Ecatepec y otros municipios colindantes al norte de la CDMX. Interrupciones en el servicio de streaming (internet y aplicación) fueron los más reportados este año
- Profesionalismo de los conductores: exigencias en el uso correcto del lenguaje o no empleo de “malas palabras”; respeto al horario para NNyA, pronunciación correcta de palabras o nombres en otro idioma
- Ejercicio periodístico: audiencias que reportan parcialidad en los comentarios a favor del gobierno (IMER Noticias Primera emisión); audiencias inconformes con posturas críticas al gobierno el IMER Noticias Segunda emisión. Ejemplo:
 - “si trabajan en la radio pública y no les parece, ¿qué hacen ahí criticando al gobierno? Que se vayan a la iniciativa privada donde allá sí se puede golpear a la actual administración”.

6 VINCULACIÓN DE LA DEFENSORÍA

DIALOGOS LATINOAMERICANOS

**ALFABETIZACIÓN MEDIÁTICA E INFORMACIONAL
Y DERECHO A LA EDUCACIÓN**

26/OCTUBRE 09:30H

TRANSMISIÓN ONLINE

Rocío Alorda
Guillermo Orozco
Sany Gómez & Laura Martínez

50 AÑOS DE LA FRATERNIDAD MÉXICO - CHILE

youtube.com/@andasemosaudiencias
facebook.com/endezensadelasaudiencias

Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación - ALAIC

ALAIC

Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación

CIRCULAR II

XI Seminario de la Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación - (Seminario ALAIC 2023)

XVII Congreso Brasileño de Comunicación Ciudadana - (CBCC 2023)

XVII Congreso Brasileño de Comunicación Ciudadana

El Sembrador de la Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación

Comunicación ciudadana, información y bienestar

ALAIC

La Secretaría de Cultura a través de Radio Educación, tiene el honor de invitarle a la

BIE N4L

INTERNACIONAL DE RADIO

Del 6 al 8 de septiembre en el Centro de las Artes de Tlaxcala

CONFERENCIAS, TALLERES, EVENTOS CULTURALES Y LA PREMIACIÓN DEL CONCURSO INTERNACIONAL DE PRODUCCIONES RADIOFÓNICAS

Consulta el programa completo y los detalles en bienalderadio.gob.mx

CULTURA | RADIO EDUCACIÓN

aula pública
PPG-FAC UnB | Tópicos Especiais em Comunicação

Comunicação Pública e Participação

Akemi Nitahara
LAPCom UnB | PPGCom UFF | EBC

Laura Martínez Aguilá
IMER | AMDA | AMEDI | OI

Rita Freire
Portal MEMO | Rede Crandinet
Ex-presidenta do Conselho Curador da EBC

Moderação:

Fernando Oliveira Paulino
UnB | ALAIC

Elton Bruno Pinheiro
UnB | UMaêra

FUTURO UnB | AGORA
LAPCOM Laboratório de Políticas de Comunicação
PPG-FAC

Programa especial

Escuchar a las juventudes en la radio pública

CON PARTICIPACIÓN ESPECIAL
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DEL CLAUSTRO DE SOB JUANA

@AUFERENCIASIMEB
TSH COMX

Durante 2023 se participó en distintos ventos, coloquios nacionales e internacionales junto a expertos, especialistas y profesionales de la radio pública, el periodismo, la investigación en comunicación, así también junto a académicas activistas en defensa de la comunicación pública. Se convocó a la primera visita de estudiantes de licenciatura en Comunicación, motivada por la Defensoría, para conocer las instalaciones y grabar un programa junto con ellas-os

7 CAPACITACIÓN INTERNA

En continuidad a otros esfuerzos realizados desde 2020 con el objetivo de que el personal del IMER conozca, se familiarice y trabaje en conjunto con la Defensoría, en esta ocasión, motivada por una petición de la gerencia de Horizonte Jazz se impartió un curso de sensibilización a la violencia de género con el fin de crear un **Manual de Prevención de la Violencia de Género en la Radio Pública**.

7.1 RESULTADO DE LAS SESIONES SE DETECTÓ LO SIGUIENTE:

- Resistencia del personal de cabina en las emisoras a conocer un poco más del tema
- Resistencia por parte del personal masculino ante la sensibilización con perspectiva de género o al reconocimiento de tipos de violencia de género no tan evidentes
- Resistencia al uso de lenguaje incluyente
- Mayor presencia de gerencias lideradas por mujeres
- Confusión en algunos términos o situaciones
- Problemas en común entre las emisoras para la capacitación del personal en perspectiva de género

8 TALLER DE LA DEFENSORÍA

El Instituto Mexicano de la Radio convoca al Taller:

¿Cómo leer a los medios?

3 sesiones presenciales a efectuarse los días 15, 16 y 17 de noviembre, de las 17:00 a las 19:00 horas

Sesión 1. Rendición de cuentas y participación ciudadana: el rol de las Defensorías de Audiencias y Consejos Ciudadanos

Sesión 2. La libertad de expresión y sus límites: identificar el discurso de odio

Sesión 3. Medios públicos en América Latina, ¿qué podemos aprender de las experiencias sudamericanas?

Imparte: Mtra. Laura Martínez Águila, Defensora de las Audiencias del IMER

Mayorazgo 83, Col. Xoco, C. P. 03330, Benito Juárez, CDMX

DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS

Primera vez que la convocatoria al taller fracasa. De las 30 inscripciones recibidas para el taller presencial apenas tres personas se presentaron a las tres sesiones. Lo cual demostró que, de continuar, el taller deberá continuar con la modalidad en línea, pues varias usuarias-os en redes sociales preguntaron si sería online o híbrido.