



# INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DE AUDIENCIAS

DICIEMBRE 2023 A DICIEMBRE 2024

ACTIVIDADES DE LA DEFENSORÍA E INTERCAMBIO  
CON LAS AUDIENCIAS



PRESENTADO POR  
MTRA. LAURA MARTÍNEZ ÁGUILA  
DEFENSORA DE AUDIENCIAS DEL IMER

# ÍNDICE

+ PROGRAMA AUDIENCIAS IMER

+ MENSAJES DE LAS AUDIENCIAS

+ CASOS ESPECIALES

+ VINCULACIÓN DE LA DEFENSORÍA

+ OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES



## 1 PROGRAMA DE LA DEFENSORÍA

---

Los temas abordados semanalmente se adaptaron en la a temas de actualidad nacional e internacional, 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, para comprender en ese contexto amplio la relevancia de los derechos de las audiencias

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
- Debates internacionales de regulación de las plataformas digitales
- Redes de periodismo latinoamericano
- Equidad de género en el periodismo deportivo
- Medios públicos en América Latina
- Acceso a la información en caso de violaciones graves a DDHH
- Medios comunitarios y afromexicanos
- Libertad de expresión y diversidades sexogenéricas
- Mecanismos de participación ciudadana en experiencias internacionales
- Derecho a la comunicación y defensorías latinoamericanas



## 2 INTERNACIONALIZACIÓN DE LA DEFENSORÍA

---

Participación como integrante de la Organización Interamericana de Defensoras y Defensores de Audiencias (OID) en el Día Mundial de la Libertad de Prensa 2024:

Prensa para el Planeta en Santiago de Chile en dos mesas dedicadas a la

revisión del Derecho a la Comunicación y los retrocesos experimentados en países sudamericanos, como Chile, Brasil y la Argentina, extendiendo además conexiones con integrantes de la Red de Periodistas Feministas, provenientes de Ecuador y el

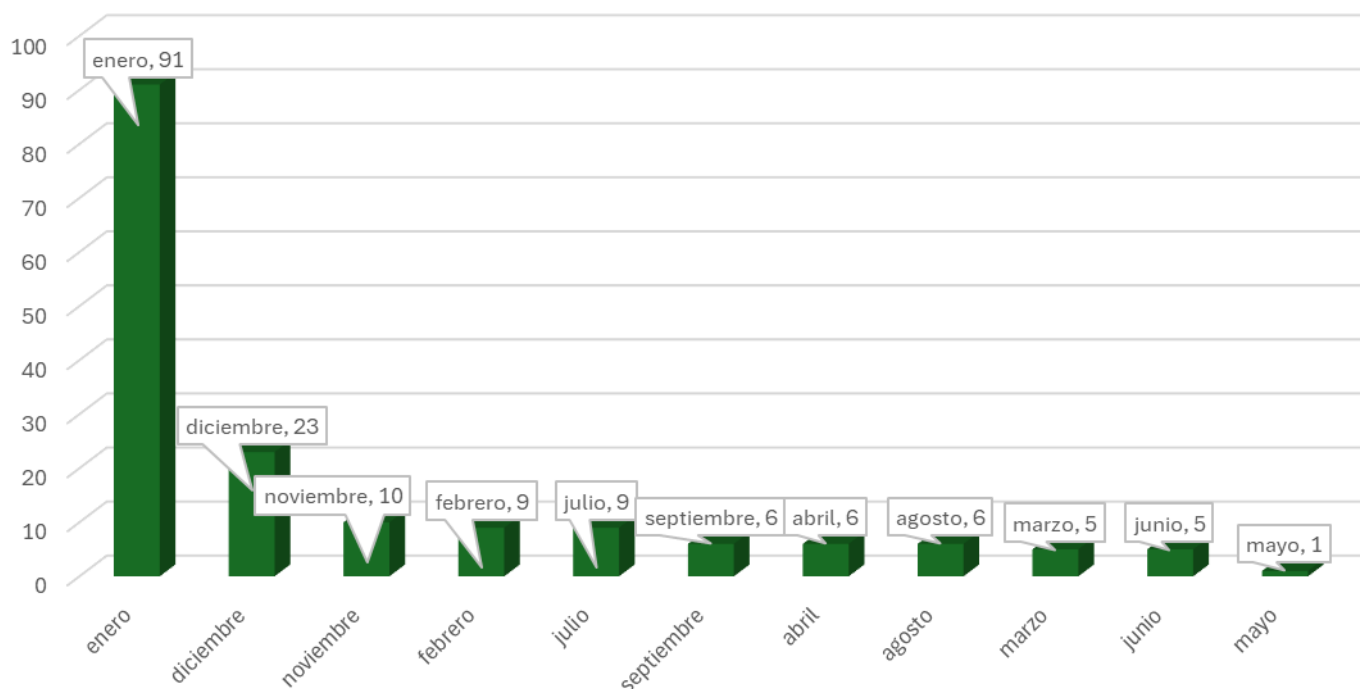


Salvador, así como con el Colegio de Periodistas de Chile, la Defensoría del Público de Medios Audiovisuales de la Argentina de la antigua Ouvidoria de la Empresa Brasil de Comunicacao.

### 3 PARTICIPACIÓN DE LAS AUDIENCIAS

---

Total de mensajes recibidos por mes



En 2024 se recibieron un total de 171<sup>1</sup> mensajes en la Defensoría, entre redes sociales y correo electrónico. Una participación marcada por el patrón de coyunturas en cambios relevantes en la programación.

La distribución por mes de los mensajes recibidos muestra, primero, en el contexto para entender la gráfica anterior, enero de 2024 comenzó con un incremento de mensajes motivados por la “Queja” debido a la salida de “El programa de los Simios” y las versiones parciales, engañosas, además de confrontativas que el ex colaborador del espacio compartió en sus redes sociales. Pasado el conflicto, el cual duró dos días, la media de mensajes con la defensoría volvió a la normalidad.

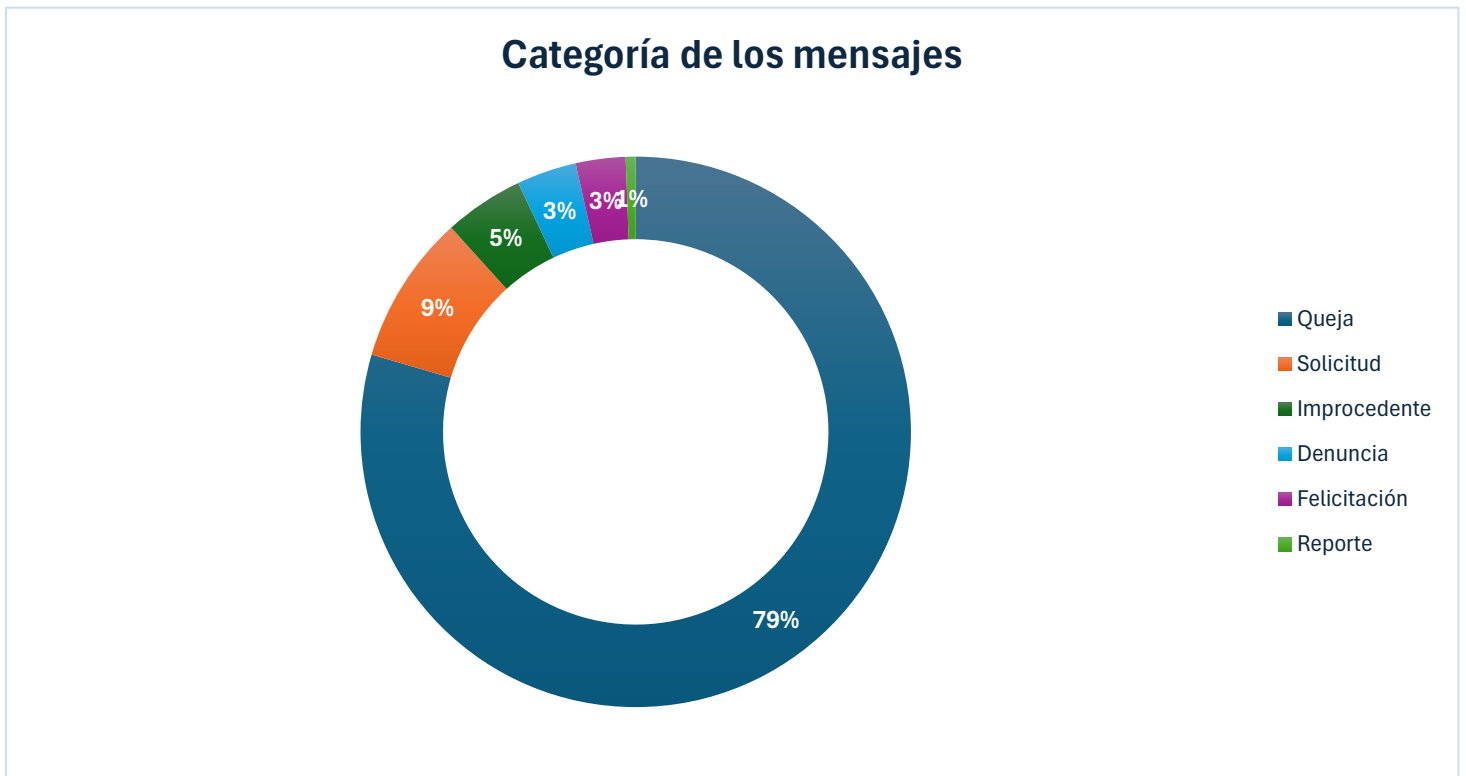
Del mismo modo diciembre tiene un leve incremento en la recepción de las comunicaciones pues algunos cambios programáticos notables se presentan hacia el final del año, fenómeno que de 2023 a 2024 fue evidente en el caso citado: desde mediados de diciembre se fue generando

---

<sup>1</sup> Se hizo un corte metodológico de los mensajes recibidos en redes sociales y que, pese a mencionar a la Defensoría en la conversación, no se dirigían para hablar con la Defensoría, simplemente respondían a todos los usuarios marcados en el tuit. Tal como fue en el caso de enero 2024 y en junio, cuando una conductora reportó un caso de acoso digital por parte de un usuario: la cuenta de la Defensoría en Twitter (X) fue mencionada en casi 100 ocasiones, sin embargo no eran audiencias buscando respuesta de la Defensoría.

un ambiente hostil a las mudanzas en la emisora Reactor 105, el cual culminó entre los días 11 y 13 de enero de 2024, tras la salida del aire del programa.

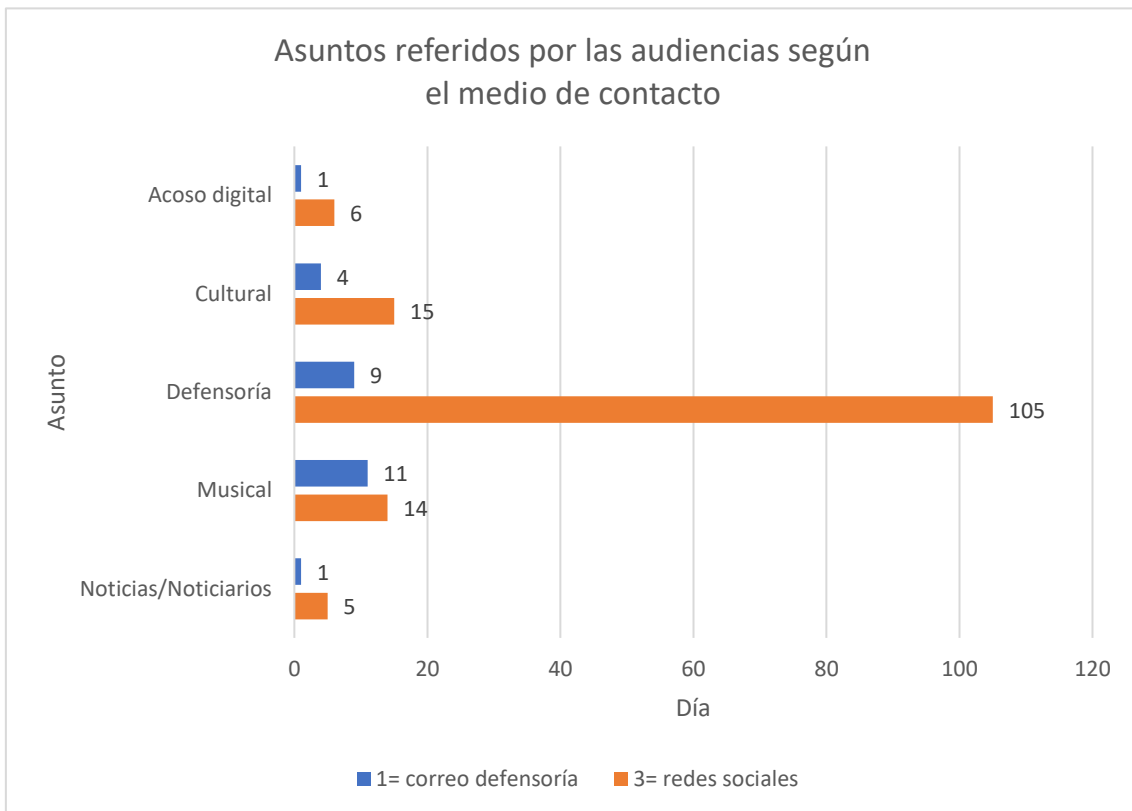
En el siguiente gráfico se mostrarán las principales categorías de los mensajes de las audiencias:



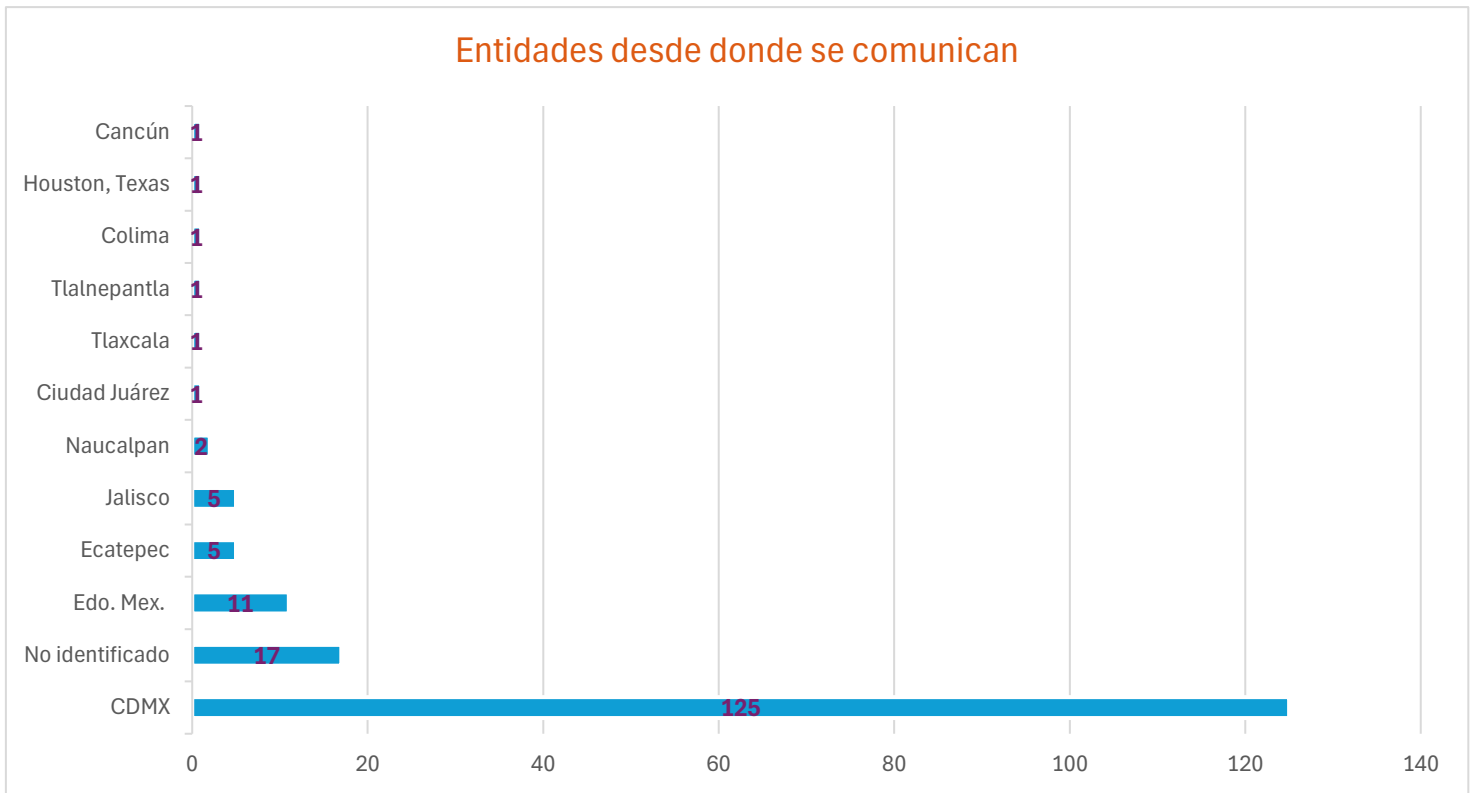
Al respecto es importante mencionar varias observaciones detectadas por la Defensoría:

- 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 los conductores de los espacios provocaron una escalada desproporcionada de rumores, inferencias sin sustento y acusaciones por parte de las audiencias del espacio; lo cual dificulta y deslegitima el trabajo institucional.
- Desinformación: intencionalidad direccionada 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.
- Por segunda ocasión se detectó una estrategia de “bombardeo” de mensajes entre cuatro usuarios principales; los cuales oscilaban entre los 70 y 140 en un rango de 12h, interactuando con otros perfiles desconcertados por las versiones ofrecidas, haciendo referencia a la inconformidad con el trabajo de la gerencia responsable de la emisora, como resultado de los mensajes divulgados por el excolaborador.

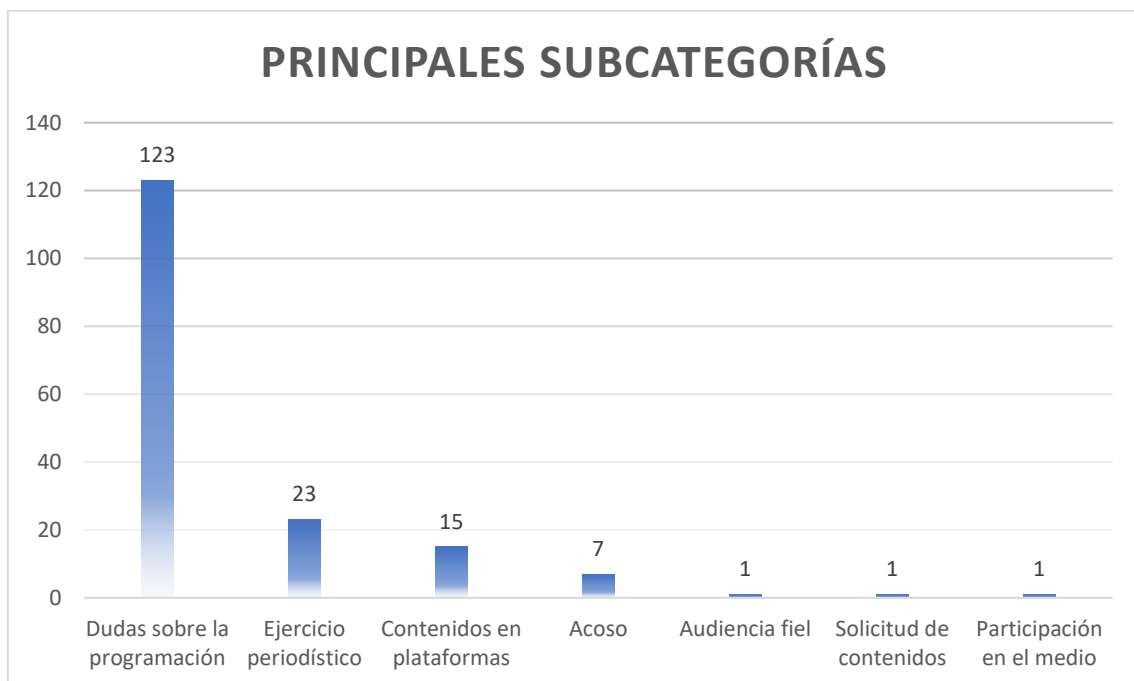
- Dichos perfiles de usuarios quienes no solo incentivaban a otras audiencias del programa a inconformarse, sino que también esparcían desinformación acerca del caso a partir de los siguientes ejes:
  - Nepotismo, incapacidad, amiguismo, autoritarismo dentro de la emisora
  - Censura como resultado de las causas anteriores
  - Opacidad interna del IMER y de la Defensoría, coludida con la gerencia de la emisora
- Uno de esos perfiles continúa siendo @Cherolero, un usuario en constante monitoreo y acoso al trabajo en Reactor 105.7fm
- Varios perfiles de los quejosos solo tuitean en horarios de transmisión de diversos conductores y conductoras de Reactor 105.7fm, en actividad como de “pase de lista” durante la transmisión
- 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, mas no se consiguió revertir el descrédito a la atención por parte de la Defensoría.



## 4 DISTRIBUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE LAS AUDIENCIAS

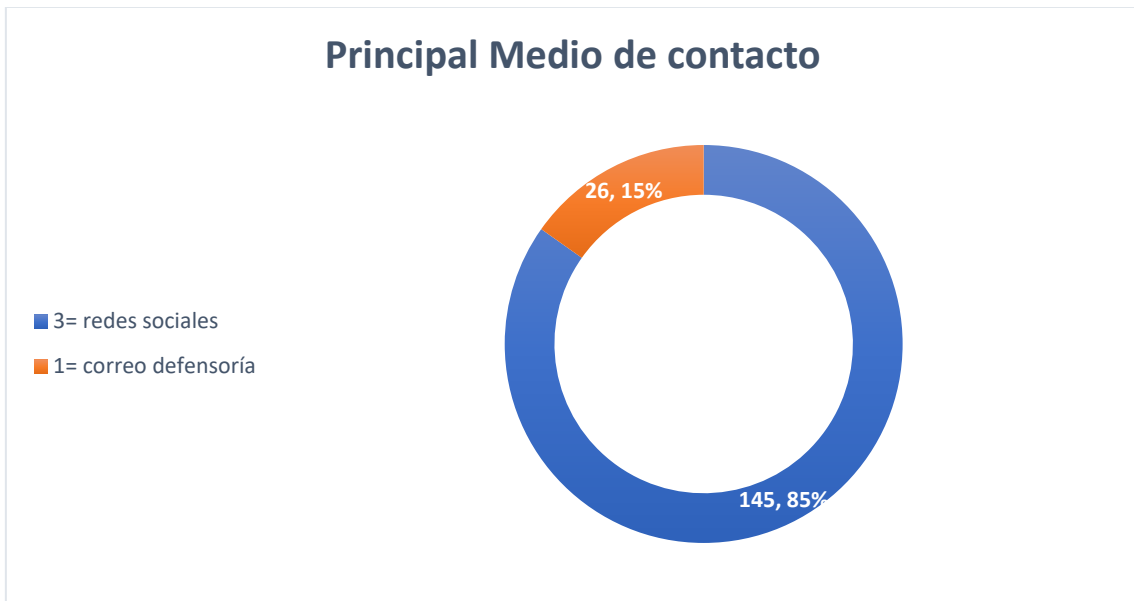


Se mantiene, además de que ha incrementado, la centralidad de los mensajes recibidos desde Ciudad de México, en comparación durante el periodo de la pandemia, donde se logró incentivar la participación de radioescuchas desde otras entidades, por ejemplo provenientes de las emisoras al sureste del país, donde el Instituto también tiene una fuerte presencia.

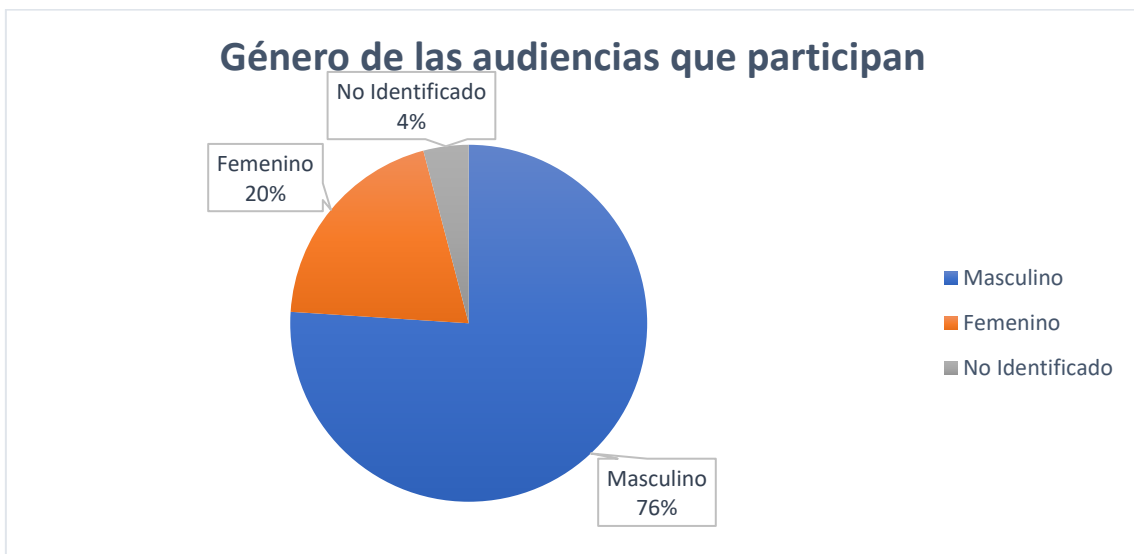


La gráfica de arriba muestra las subcategorías que acompañan a las principales categorías (o motivos de comunicación de la Defensoría), es decir, el mayor pretexto para una Queja se correlaciona con Dudas sobre la programación, pues las audiencias no comprenden los motivos de los cambios o se enfrentan a estrategias motivadas por las personas al frente de los espacios, que les impiden aceptar la respuesta de la Defensoría a sus inquietudes.

Del mismo modo la categoría Solicitud se correlaciona con la disponibilidad de contenidos en los microsítios de las emisoras o a la actualización de los programas en los correspondientes repositorios para su escucha virtual,



Las redes sociales siguen siendo el principal contacto con la defensoría; no obstante, por cuarto año consecutivo (2021, 2022, 2023 y 2024) el correo electrónico continúa creciendo como una vía donde las audiencias desarrollan con argumentos y explicaciones sus principales inquietudes, como si fuese una vía de contacto que ofrece mayor confianza para audiencias que se identifican a sí mismas con datos como ocupación y/o lugar de trabajo, grado académico, motivo de sus inquietudes y de la pregunta con la cual desean un esclarecimiento u obtener información.



Es el tercer año consecutivo en el que hay un incremento en la participación de audiencias masculinas en proporción a las audiencias femeninas. Aquí es importante esclarecer una nota metodológica: debido a las estrategias de intercambio entre los grupos de usuarios que incentivan las quejas, reclamo o frustración de las audiencias de un programa específico, se ha detectado que dichos usuarios son principalmente hombres, que inician por “llamar” a otros hombres o interactuar con otros usuarios hombres quejosos, que se suman a la “conversación” en redes.

Un aspecto llamativo del caso de enero de 2024 fue que apenas tres audiencias mujeres se manifestaron en medio de las quejas, el resto de los mensajes, directamente mencionando y aludiendo a la Defensoría, eran solo hombres radioescuchas de “El Programa de los Simios”, de ahí la desproporción por género.

## 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, así también interrupciones en el servicio de streaming (transmisión por internet y app para dispositivos móviles) fueron los más reportados
- 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 durante la cobertura electoral.

## 6 CASOS ESPECIALES

---

En cuatro momentos distintos, dos locutores de la emisora Reactor 105 fueron señalados por casos de acoso sexual, se trata en primera instancia del conductor del programa “Ruco de Onda”, mensajes recibidos primero de manera anónima al mail en enero de 2024 y después en agosto, con la persona identificándose. En el correo, se afirmó que el conductor del programa utilizaba el espacio para dirigir burlas y amenazas contra la persona que envió el mail.

El segundo caso se trata de un programador, también de Reactor 105 quien en 2020 envió mensajes de naturaleza sexual aparentemente no consentida a una usuaria radioescucha de la estación, fue reportado que ahora en 2024 siguió a esa usuaria en un evento anunciado en Reactor 105, pero que no ocurrió en las instalaciones del Instituto.

Al tratarse de situaciones que exceden la capacidad y funciones de la Defensoría, centrada en temas de contenidos y programación de los medios de comunicación, se recomendó a las denunciantes mencionar el caso al Comité de Ética del IMER para investigar, así también analizar la situación de los dos colaboradores mencionados.

Es importante añadir que después de haber respondido a las cuentas, los mensajes desaparecieron en redes sociales.

## 7 VINCULACIÓN DE LA DEFENSORÍA

Durante 2024 se participó en distintos eventos, eventos 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.

Igualmente se participó en congresos internacionales, donde se compartieron metodologías para la investigación en temas relacionados a la Media Accountability, o Herramientas para la Rendición de Cuentas en los Medios de Comunicación, tal como es el caso de las Defensorías de Audiencias,



**Ouvidorias e Defensorias das Audiências em Contextos Comunicacionais Cambiantes.**



Consejos Ciudadanos, entre otras prácticas éticas o corregulatorias.

Dicho eso, dos participaciones importantes fueron en el marco del Seminario de Políticas de Comunicación: Derecho a la comunicación y a la participación, de la Universidad de Brasilia y el Congreso ALAIC 2024, en la Universidad Estatal de Sao Paulo, en calidad de vice-coordinadora del **GT18 Ética, Libertad de Expresión y Derecho a la Comunicación**, así como también **Coordinadora del GI5**



digitales e inteligencia artificial, junto a especialistas mexicanos, latino e iberoamericanos.

Por último, en calidad de integrante activa de la Asociación Mexicana de Defensorías de Audiencias (AMDA) e responsable del Comité de Investigación y Actividades Académicas de la Asociación, se participó como organizadora y moderadora en el Encuentro AMDA 2024 en dos mesas, dedicadas a temas sobre derechos



## 8 RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES

Permanece como una tarea pendiente de continuar por parte de la Defensoría de Audiencias la sensibilización en el trabajo con el personal de locución, conducción y producción en los temas relacionados a derechos de las audiencias tales como perspectiva de género, violencia de género, diversidades sexogenéricas y racismo.

El interés, al igual que la participación ocurre entre personas con cierta jerarquía o capacidad de toma de decisiones, tales como gerencias en primer lugar, después en subdirecciones, esto representa un reto en la formación del personal para promover una nueva perspectiva ética para las prácticas comunicativas en la radio que rompa el estigma prevalente, de que la regulación o la normatividad representa una censura de la corrección política, que impide programar o hacer radio. A las personas participantes de las actividades de formación les preocupa saber qué decir o no, antes de reflexionar el cómo o a quiénes estamos hablándole en la radio pública.

Entre las recomendaciones ante los cambios en la programación: es importante considerar estrategias conjuntas entre las instancias tomadoras de decisiones, como la Mesa Editorial y el Comité de Programación para que, paralelo al trabajo de la Defensoría de Audiencias, se eviten los casos de desinformación cuando personas excolaboradoras del Instituto divulgan versiones parciales, incompletas o engañosas sobre el proceso que llevó a su salida del aire. Esto con el fin

de que las audiencias confíen en el trabajo de desmentir rumores, versiones falsas o distorsionadas de la decisión tomada, decisiones que por impopulares que sean en los cambios a la dinámica en la radio, no necesariamente vulneran o trasgreden los derechos comunicacionales de la comunidad radioescucha del IMER.

Finalmente, cabe a esta Defensoría el compromiso hacer una escucha sistemática y frecuente de los espacios noticiosos, para contar con elementos de posible comparación con el trabajo realizado en la Dirección de Investigación y el propio Sistema Nacional de Noticiarios, para cuando los mensajes de radioescuchas indiquen contenidos de parcialidad político-ideológica en la información.

Aunque constituyen la minoría de los mensajes recibidos, de 2022 a la fecha han llegado más observaciones de audiencias en ese sentido, cuando se manifiestan acerca de IMER Noticias, por lo tanto se requieren datos registrados, con un cierto histórico de escucha desde la perspectiva de derechos de las audiencias, para responderle a las audiencias o emitir una recomendación proporcional, de ameritarlo, siempre en consonancia con el SNN y Dirección de Investigación.