

Informe anual
Defensoría de las Audiencias
Instituto Mexicano de la Radio
Abril-diciembre 2025
Dra. Graciela Martínez Matías

Introducción

La Defensoría de las Audiencias en México, se yergue como una figura jurídica de primer orden con la nueva Ley de Telecomunicaciones y radiodifusión publicada por el Decreto del Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025.

La nueva Ley coloca a los derechos de las audiencias como un factor fundamental para la construcción de la democracia de México, por ende, El Defensor ha de ser el vehículo coadyuvante para un diálogo horizontal entre los profesionales de los medios audiovisuales (radio y televisión) constructores de contenidos y las audiencias.

En el caso de la Defensoría del Instituto Mexicano de la Radio, el nombramiento de quien esto escribe, data del mes de abril del 2025, fecha en que el jurídico lo registra de manera oficial ante el extinto Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

Desde el primer momento se pensó en crear una Defensoría, qué teniendo como marco referencial la Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión y los lineamientos de los Derechos de las Audiencias, ofreciera una perspectiva distinta. Quizá suene ambicioso, pero el verbo que se planteó fue y continúa siendo, reconfigurar la Defensoría de las audiencias desde una mirada decolonial, intercultural, feminista y de proximidad. Son tiempos de transformaciones y de retos.

Dichas categorías son polisémicas, pueden ser observadas desde la teoría, filosofía y la política, para esta Defensoría del Instituto Mexicano de la Radio la enunciación es política, social y comunicativa; el objetivo es fijar un posicionamiento firme y diferenciado de lo que ha sido esta figura en los medios de servicio público de este país.

Ante todo, se propuso colocar a las audiencias como sujetos de derecho en un contexto social, político y cultural, en el que los discursos racistas, clasistas, estigmatizadores en México y el mundo son cotidianos en los medios de comunicación hegemónicos.

En el caso del IMER, el objetivo planteado es factible en razón de que posee 19 emisoras (además de IMER noticias), con perfiles diferentes que abarcan una pluralidad de radioescuchas. Para dar cumplimiento a éste, durante los meses precedentes se efectuaron las

siguientes actividades, mismas que se enuncian a continuación en cumplimiento al Artículo 18 fracción VII de los Lineamientos.

La propuesta se estableció de la siguiente manera:

a. La defensoría de las audiencias del Instituto Mexicano de la Radio, IMER.

La identidad de defensoría de las audiencias del Instituto Mexicano de la Radio se constituye con base en la Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión 2025 y la misión del IMER como medio de servicio público.

La Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión establece:

Artículo 250. El servicio público de radiodifusión de interés general deberá prestarse en condiciones de competencia y calidad, a efecto de satisfacer los derechos de las audiencias, para lo cual, a través de sus transmisiones brindará los beneficios de la cultura, preservando la pluralidad y veracidad de la información, además, de fomentar los valores de la identidad nacional, con el propósito de contribuir a la satisfacción de los fines establecidos en el artículo 3o. de la Constitución

Sumado a lo anterior: La Defensoría del IMER, con base en el proyecto de medios impulsado por el gobierno federal y el contexto sociocultural e histórico del país, establece crear una defensoría intercultural, decolonial, feminista y de proximidad.

El servicio público radiofónico tiene el deber de responder con sus contenidos y narrativas a las necesidades sociales, políticas, culturales, lúdicas y de salud a las audiencias a las que se dirige; y, tiene el desafío: disputar las agendas que se construyen desde los medios hegemónicos, proveyendo “*información socialmente necesaria*”. (Mata, Marita).

Actividades

La Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión 2025 establece que la Defensoría tiene que realizar actividades propias de la Alfabetización Mediática, a través de canales de radio, televisión, sitios web u otras plataformas digitales. En el caso del IMER, el trabajo se llevó a cabo de manera digital y sobre todo de manera presencial, en razón de que la proximidad con las audiencias es uno de los objetivos de esta Defensoría. A continuación, se informa de las actividades llevadas a cabo.

I. Plan integral de trabajo.

Elaboración del programa integral de trabajo 2025. Se efectuó con base en lo solicitado por el director General del IMER, Fernando Chamizo y los Lineamientos de los Derechos de las Audiencias. Se entregó en tiempo y forma a la directora de Investigación, maestra Gabriela Alejandra López. Anexo. I.

II. Alfabetización mediática (Media Literacy)

La categoría de Alfabetización Mediática es acuñada por la UNESCO, misma que es retomada en su momento por el Instituto de Telecomunicaciones y Radiodifusión, que hace énfasis en la capacidad de las audiencias de acceder, analizar, crear y evaluar la información que nos llega desde diferentes canales y medios de comunicación.

La Alfabetización Mediática refiere a las competencias que permiten a los televidentes y radioescuchas desenvolverse en el campo de la información y la comunicación. Es decir, aquellas habilidades y conocimientos que necesita una persona para entender e interpretar la información que recibe de los medios y las redes sociales, y que le capacitan para realizar un análisis crítico de la misma para crear contenidos de forma segura y responsable. La Defensoría del IMER, dividió dicha alfabetización en dos áreas: Alfabetización interna, esto es, cursos, talleres y charlas con los profesionales de la radio del IMER (Gerencias, guionistas, programadores, locutores, etcétera); y, alfabetización externa, también cursos, talleres y visitas guiadas a estudiantes (de la UNAM y la UACM donde imparte clase) a audiencias y radialistas de algunas regiones de México.

a. Alfabetización mediática interna

- Impartición del primer ciclo de sesiones titulado: *IMER: Diálogos y encuentros de proximidad con los profesionales del servicio público y los derechos de las audiencias*. Se dieron cuatro cursos al personal de las radiodifusoras del IMER ubicadas en la Ciudad de México los días 28, 29, 30 y 31 de julio.

- Taller sobre la Ley de Telecomunicación y Radiodifusión (Enfocado a revisar los Derechos de las Audiencias), con los gerentes de las emisoras de la Ciudad de México y Foráneas dentro del ciclo: *IMER: Diálogos y encuentros de proximidad con los profesionales del servicio público y los derechos de las audiencias*. 10 septiembre.
- Taller sobre la Ley de Telecomunicación y Radiodifusión (Enfocado a revisar los Derechos de las Audiencias planteado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en febrero de 2025), con los gerentes de las emisoras de la Ciudad de México y Foráneas dentro del ciclo: *IMER: Diálogos y encuentros de proximidad con los profesionales del servicio público y los derechos de las audiencias*. 15 de octubre 2025.
- **Curso-taller.**
IMER: Diálogos y encuentros de proximidad con los profesionales del servicio público y los derechos de las audiencias.
Sesión.3
Los derechos de las audiencias del IFT 2025 y su aplicación en la construcción de contenidos del IMER. 9 diciembre 2025.

b. Alfabetización mediática externa

Ciclo de mesas: *La reconfiguración de la Defensoría de las audiencias del servicio público audiovisual en la era de la inteligencia artificial y el humanismo.*

- Organización de la mesa: “*El papel de la Defensoría de las audiencias en los medios de servicio público*”. **12 de agosto 2025.**
Panelistas. Lenin Martell Gamez, Defensor del Sistema Público de Radiodifusión, Karina Sánchez García, docente de la Universidad Autónoma del Estado de México y Carlos Padilla, director de la Revista Zócalo y ex Defensor Audiencias de Canal 22.
- Organización de la mesa titulada: *Aportes y deudas de la Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión 2025 a los derechos de las audiencias.* Septiembre 2025.
Panelistas: Dra. Alma Rosa Alva de la Selva, profesora de tiempo completo de la Universidad Nacional Autónoma de México. Doctora Norma Pareja Sánchez, Profesora investigadora de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México y doctor José Agustín Pineda Ventura, académico de la Universidad Anáhuac.

- Organización y moderación de la mesa sobre derechos de las audiencias.
Mesa titulada: *Los derechos de las audiencias de las mujeres, un imperativo de nuestros tiempos y el papel de la administración para el fortalecimiento de la figura de la Defensoría.* **19 noviembre 2025.**

Panelistas:

Dra. Walys Becerril Martínez. Académica de la Universidad Pedagógica Nacional y fundadora de la Escuela Feminista-comunitaria.

María Eugenia Chávez Fonseca, directora de Radio Violeta e integrante la Asociación Mundial de Radio Comunitarias.

Mtro. Alejandro Arana Velázquez, director de Finanzas, Administración y Desarrollo Técnico de Radio Educación.

c. Visitas guiadas

La Defensoría ofreció cinco visitas guiadas a los estudiantes de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México (de las asignaturas: La radio medio de expresión y Seminario de Investigación) y de la Universidad Nacional Autónoma de México (Nuevas Alternativas del Guion Audiovisual y del seminario doctoral La decolonialidad e Interculturalidad del Programa de Posgrado en Ciencias Políticas y Sociales) para que conocieran las funciones del Servicio Público Radiofónico. Al final se les ofreció una charla sobre Los Derechos de las Audiencias.

III. Difusión de la Defensoría

Difusión de la Defensoría de las audiencias del IMER en las siguientes universidades italianas y mexicanas.

- a. Roma 3. Roma, Italia.
- b. Universidad de Lenguas y Comunicación, IULM. Milán, Italia.
- c. Universidad Nacional Autónoma de México
- d. Universidad Autónoma de la Ciudad de México

IV. Cursos de capacitación

1. **Primer taller de Periodismo Radial comunitaria.** Participación como docente con el tema: Introducción al mundo de la radio el 24 de mayo.
2. **Curso:** El servicio público radiofónico para los prestadores de servicio social en el Instituto Mexicano de la radio.
3. **Curso:** El lenguaje radiofónico y la construcción del guion sonoro.

4. La defensoría de las audiencias. Charla introductoria dirigida a los prestadores del Servicio Público Audiovisual. (Directores de área y gerencias).
5. **Curso: Sonidos que curan.**
Elaboración y desarrollo del Programa del curso-taller: *Sonidos que curan* en el marco de la XV Bienal Internacional de Radio 2025.
Los días 7 y 8 de octubre se desarrolló el curso *Sonidos que curan*, impartido cada día en un horario de 10.00 a 14.00 con la afluencia de más de 30 asistentes provenientes de diversos medios de comunicación y universidades de México.
6. **Moderación de la mesa:** 100 años de contar historias con Sonidos, Sonodoc, presentada el jueves 9 de octubre en la XV Bienal Internacional de Radio.

VI. Programas radiofónicos

1. **Imaginarios sonoros**, programa radio.
Concepción, escritura, investigación y producción radiofónica del programa titulado: Imaginarios sonoros. Proyecto de cápsulas de tres minutos de duración que tiene como objetivo recuperar y ejemplificar los derechos de las audiencias estipulados en la Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión 2025.
2. **Territorio libre, podcast.**
Concepción, escritura, investigación y producción del programa: Territorio libre, elaborado para Podcast en el sitio de la Defensoría de las Audiencias con el apoyo de los estudiantes del Posgrado en Ciencias Políticos

V. Consejo de Programación

1. Participación en la reunión del Consejo de Programación del IMER, celebrado el 11 de septiembre a las 17 horas.

VI. Investigación y escritura de documentos

Se escribieron los textos sobre *Defensoría de Audiencias*, *Derechos de las Audiencias* y *Audiencias con discapacidad*, para la página web de la Defensoría de las Audiencias del IMER, mismos que fueron entregados al coordinador de Redes Sociales, Jonathan López, el 15 de septiembre 2025.

VII. Atención a quejas y comentarios de las Audiencias del IMER

Nombre		Respuesta	Resolución
Luisa Arellano	<p>La radioescucha muestra su inconformidad por los cambios de programación en la emisora de Horizonte 107.9 de FM. Ella escucha la radio por el Jazz y no por noticiarios, que, a su consideración, que tienen conductores parciales. Apela a que se regrese a la parrilla de programación musical.</p>	<p>Estimada Luisa Arellano, Antes que nada, una gran disculpa por responder con tanto retraso, tuvimos una situación con la página de la Defensoría de las Audiencias, pero aquí estoy atenta a sus gentiles comentarios. Agradezco su amabilidad al escribir y ser una persona tan comprometida con los derechos de las audiencias. No obstante, el tiempo, tenga la certeza que a la brevedad veremos que los periodistas realicen un periodismo plural e independiente que responda a lo que es un servicio público radiofónico, y veremos las razones por las cuales se ha optado por centrar más la programación con noticiarios. En breve me comunicaré nuevamente con usted.</p> <p>Saludos cordiales,</p> <p>Dra. Graciela Martínez Matías Defensora de las Audiencias Instituto Mexicano de la Radio</p>	<p>Se escribió a la maestra Mariana Viveros Pérez, gerente de la emisora para la obtención de la respuesta. Se comprometió a escribir a la Defensoría la argumentación de estos cambios. En el diálogo que tuvimos: la gerente arguyó que la incorporación de noticiarios obedece a la coyuntura sociopolítica de México y el mundo que exige informar de manera continúa a la sociedad. La respuesta también se dará a través de la emisora y se le avisará de manera puntual a la escucha, a quien además de darle una respuesta por escrito se le hará de manera verbal.</p>
Guadalupe Pastrana. Integrante del Consejo Ciudadano.	<p>Me estoy poniendo en contacto con usted porque el día domingo 19 de octubre escuché, en Horizonte, un fragmento de la retransmisión del</p>	<p>He escuchado el programa en cuestión, y coincido con usted, es fundamental tener en estos programas sobre la historia, invitados de los</p>	<p>Con base en las atribuciones que me ofrece la Ley y los lineamientos de los Derechos de las Audiencias, hablé con la</p>

		<p>programa "Historia del pueblo mexicano", en el cual hablaron del Día de la Resistencia Indígena. En el fragmento que escuché (que fueron alrededor de 20 minutos) no hubo ningún invitado de algún pueblo originario (lo cual me parece esencial para abordar ese tema).</p>	<p>pueblos originarios para que den su testimonio. Un programa de un medio público tiene como obligación ser plural e incluyente. Voy a revisar con la gerente de Horizonte esta situación, y hablaré con el área de producción para pedirles sean cuidadosos en la construcción de sus contenidos. Cuando tenga la respuesta se la comunico a la brevedad. Agradezco su gentileza al dirigirse a esta Defensoría. Saludos cordiales,</p> <p>Dra. Graciela Martínez Matías.</p>	<p>gerente de Horizonte, licenciada Mariana Viveros. Le expuse la situación. Respondió que revisaría con el área de producción, conductores y guionistas para que cuando se habló del tema de los pueblos indígenas se incorporé a alguna persona de las comunidades. La respuesta se dará a través de la emisora de Horizonte.</p>
	Eduardo Martínez	<p>Buenas tardes Dra. Graciela Martínez Matías, Una felicitación por su reciente nombramiento en la Defensoría de Audiencias.</p> <p>Hace poco enviamos una petición al IMER, por correo electrónico, pero no contestan...</p> <p>¿Usted sería tan amable en apoyarnos para establecer contacto con los tomadores de decisiones para nuestra petición?</p> <p>Muchas gracias, Eduardo Martínez</p>	<p>Disculpas por no responder. Tuvimos un problema con las cuentas de correo de la Defensoría y el servidor. Aquí me reporto para lo que pueda apoyar. Saludos cordiales, Dra. Graciela Martínez Matías</p>	<p>Se le respondió y ya no obtuvimos respuesta para dar seguimiento a su inquietud.</p>
	Gabriela Jiménez Bernal	<p>La periodista y radioescucha acudió con su madre a un concierto de Opus 94. En el ingreso el personal de vigilancia le hizo abrir su bolso para revisarla, hecho que le pareció una falta de respeto.</p>	<p>Esta Defensoría, no obstante que los incidentes mencionados por la radioescucha Gabriela Jiménez Bernal no tienen relación con los contenidos de la emisora OPUS 94, se le respondió pidiéndole una disculpa.</p>	<p>En respuesta a las quejas de Gabriela Jiménez, en el Estudio A se puso iluminación más potente, y en el momento que ingresan y egresa el público las luces están encendidas. También se le pidió al personal de vigilancia ser respetuosos</p>

		<p>Posteriormente, en el Estudio A, ante la falta de iluminación, su madre se cayó.</p> <p>Estos dos hechos la llevan a escribirle al Director General, Fernando Chamizo y extender su queja.</p>		<p>con las audiencias que acuden a los conciertos organizados por las emisoras.</p>
	<p>María Esther Garcés teteragarces@yahoo.com.mx</p>	<p>Manifiesta su desacuerdo ante los cambios que ha tenido Horizonte 107.9 FM, sustituyendo espacios musicales y culturales por una programación excesiva y repetitiva de noticias y análisis.</p>	<p>Estimada María Esther,</p> <p>Buenas noches, la saludo en espera que usted y los suyos estén en plena salud.</p> <p>Antes que nada, agradezco el tiempo que ha destinado a escribirnos. Le ofrezco una disculpa por responder hasta ahora, pero tuvimos problemas con la cuenta de correo, la oficial es la siguiente: audiencias@imer.com.mx</p> <p>Respecto a su misiva, a la brevedad hablaré con la Gerencia de Horizonte 107.9 para que nos dé respuesta sobre su inconformidad respecto a privilegiar los programas informativos sobre los musicales.</p> <p>Le envío un cordial saludo,</p> <p>Atentamente, Dra. Graciela Martínez Matías</p>	<p>Se hizo del conocimiento de esta queja a la gerente Mariana Viveros Pérez. En breve emitirá una respuesta de manera escrita y verbal a la radioescucha María Esther Garcés.</p>

El listado que se presenta es de las quejas y comentarios enviados al correo oficial: audiencias@imer.com.mx. Sin embargo, es importante señalar que, a un día de mi nombramiento por parte de la Dirección General del IMER, cuando aún no se hacía el registro ante el IFT, el radioescucha Andrés Ortega Francisco escribió a mi correo personal. Respondí a su mensaje y le hice notar que a la brevedad le informaría sobre la vía oficial para que hiciera llegar su inconformidad por los cambios de programación en Reactor 105.7 FM. Hago la anotación porque dicho correo, a pesar de estar escrito de manera seria y argumentada, no fue por las instancias institucionales.

VIII. Conclusiones

El trabajo efectuado por la Defensoría de las Audiencias del IMER es loable, empero aún falta mayor trabajo de proximidad y de pedagogías comunicacionales que involucren a los profesionales del servicio público radiofónico con las audiencias. Asimismo, es necesario hacer difusión de las mencionadas pedagogías y de los lineamientos de los Derechos de las Audiencias para que los escuchas sepan que su participación es sustantiva para tener parrillas de programación robustas, en las que se vean reflejadas las respuestas a sus necesidades sociales, cultura, políticas, musicales, de salud, etcétera.

Es necesario informar con antelación a las audiencias cuando haya cambios en la programación de las emisoras. El ser humano es sujeto de hábitos y ritos. Cuando a un radioescucha se le quita un programa al que estaba acostumbrado, se le crea un vacío; pues había creado vínculos emocionales con conductores, programadores y locutores. El rito da sentido a lo humano y cuando éste se rompe, el receptor se siente herido.

