



## **SEGUNDO INFORME ANUAL**

**26 DE ABRIL DE 2024 A  
24 DE MAYO DE 2025**

A handwritten signature or mark, possibly a stylized 'X' or a signature, located in the bottom right corner of the page.



## INTRODUCCION

La Defensoría de Audiencia tiene como tarea promover y garantizar los derechos de quienes escuchan Radio Delfín XHUACC 88.9 FM, con el objetivo de establecer un puente de diálogo con los profesionales que hacen la radio para fomentar la generación de audiencias críticas a partir de los principios de transparencia, ética y participación ciudadana como corresponde a una emisora de servicio público.

Desde el 27 de abril de 2023 la Defensoría está a cargo del C. Carlos Amador Ortega, para el periodo 2023-2025, esto último como lo establece el Art.23, de los Lineamientos Generales sobre los Derechos de las Audiencias del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

## ACTIVIDAD

Por este medio presento el segundo informe anual de mi gestión como Defensor de Audiencias de Radio Delfín XHUACC 88.9 FM, que abarca del 26 de Abril de 2024 al 24 de Mayo de 2025.

Durante este periodo de tiempo se ha hecho de investigar cómo se ha llevado a cabo las actividades de quienes tienen a su cargo la Defensoría de Audiencia en las radiodifusoras de universidades hermanas, y con ello nos ayude a complementar con su experiencia nuestro acervo cultural, para retomar las mejores prácticas y llevar a cabo nuestra gestión en beneficio de la audiencia.

Empezaremos a trabajar con la propuesta para la generación de una serie de spots que serán transmitidos de manera aleatoria durante la programación de Radio Delfín, cuyo propósito será, primero, socializar el conocimiento de qué es una defensoría de la audiencia; segundo, difundir cuál es la importancia de esta figura y tercero, responder a la recepción crítica del medio, que es una de las grandes asignaturas que tiene la defensoría de las audiencias de los medios universitarios y del público en general para recibir las dudas, comentarios, quejas o sugerencias que se tengan.

Una de las páginas que contiene información valiosa para sensibilizar a la audiencia en qué es una Defensoría de Audiencia y cuyo material se encuentra disponible para cualquiera que desee saber más sobre el tema, se localiza en la siguiente liga:



<https://radioeducacion.edu.mx>

Dentro de este se encuentra la Primera serie radiofónica en audio y video:

X

*Introducción a los derechos de las audiencias y a sus defensorías en México.*

Cuyo objetivo general es el de acercar la información para conocer cuáles son los derechos de las audiencias actualmente en México; por qué son importantes y cuáles son las funciones de las defensorías.

Para ello se sustenta en los siguientes objetivos particulares:

1. Repasar y revisar los conceptos de derechos de las audiencias y las defensorías desde una aproximación básica para que toda persona radioescucha de la serie pueda comprender el tema.
2. Generar un producto radiofónico que pueda sumarse a las acciones de alfabetización mediática, tanto de la Defensoría de las Audiencias de Radio Delfín, como de todas las instituciones promotoras.
3. Interesar a más personas sobre este tema y eventualmente generar las condiciones para que haya más gente preparada para ser defensora o defensor de las audiencias.

De lo anterior, se recomienda la difusión de la transmisión de los spots propuestos para la Defensoría de las Audiencias en Radio Delfín; de manera aleatoria durante el día. Así mismo, hacer la difusión de estos spots a través de la página de internet de Radio Delfín. Y rescatar los comentarios de la audiencia a través del correo electrónico oficial de esta Defensoría.

Como se mencionó en un principio, hay grupos que se han organizado para mantener la colaboración entre quienes están ejerciendo la función de Defensoría de Audiencia y esta tuvo sus inicios en la Universidad Autónoma de México, como la Asociación Mexicana de Defensorías de Audiencias (AMDA).



La Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias (AMDA) se integra con el propósito de garantizar el cumplimiento de los derechos de las audiencias a partir de fortalecer, promover y estimular el ejercicio de la Defensoría de las audiencias en los medios de comunicación.



Y cuyo material se encuentra disponible para cualquiera que desee saber más sobre el tema, se localiza en la siguiente liga:

<https://amda.unam.mx>



**Objetivos:**

- a) Fortalecer la figura del defensor de las audiencias y estimular la organización y comunicación entre cada uno de los titulares en la promoción y vigilancia de los derechos de las audiencias.
- b) Realizar foros, talleres y conferencias para la promoción de los derechos de las audiencias, las experiencias, actuación y beneficios que se desprenden de contar con un defensor de las audiencias en los medios.
- c) Compartir metodologías de trabajo y apoyarse en el conocimiento y estudio de las audiencias.
- d) Llevar a cabo simposios, congresos y conferencias a toda clase de personas físicas y morales sin fin de lucro ni ánimo de especulación comercial, pudiendo organizar viajes, ferias internacionales, otorgar servicios de capacitación, evaluación, asesoría técnica y consultorías en relación al objeto social.

Recepción de quejas, comentarios y sugerencias. Por el momento, el correo electrónico [defensoria@delfin.unacar.mx](mailto:defensoria@delfin.unacar.mx) es la única fuente directa de contacto con las audiencias de los medios universitarios y público en general para recibir las dudas, comentarios, quejas o sugerencias que serían remitidas a la Defensoría. Por el momento no se tienen reportes de ninguna índole, en parte por la falta de difusión de los Derechos de las Audiencias, así como de la forma para realizar la presentación de dudas, comentarios, quejas o sugerencias para su atención.

**Metodología de trabajo.**

De acuerdo a lo señalado en el Art. 37 de los Lineamientos Generales sobre la Defensa de las Audiencias, señala los plazos y etapas que conforman el procedimiento de la defensa de los derechos de las audiencias. Se establece que el Defensor debe atender la solicitud presentada por las audiencias dentro del plazo máximo de 20 días hábiles contando a partir del siguiente en que se haya presentado ésta, con fundamento en el párrafo 4o. del art. 261 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

- a) Recepción y acuse de los escritos de las audiencias (no mayor a 24 hrs. de haberse recibido);
- b) Análisis y escrito presentado por parte del Defensor, así como la posibilidad de desechar el escrito si es presentado fuera de término;
- c) La posibilidad de realizar requerimientos al solicitante y la suspensión de plazos para estos casos;
- d) La solicitud que el defensor haga a Radio Delfín de las explicaciones que el Defensor considere pertinentes;
- e) La atención que Radio Delfín de a la solicitud a que se refiere el inciso anterior.
- f) Respuesta del defensor al solicitante señalando las explicaciones que le hayan dado en Radio Delfín especificando si hubo violaciones de los derechos de las audiencias.



- g) Propuesta de emisión de rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que corresponda si a juicio del Defensor existen violaciones a los derechos de las audiencias y difusión de la misma dentro del plazo de 24 horas.
- h) Restitución por parte de Radio Delfín de las violaciones a través de la rectificación o materialización de la recomendación o propuesta de acción correctiva que corresponda.

Como ya se señaló, dicho puntos se fundamentan en el procedimiento dispuesto por el artículo 261 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el cual es complementado a efecto de brindar certeza y seguridad a las audiencias, al Defensor y a Radio Delfín. Es decir, se genera certidumbre jurídica en el procedimiento de mérito para todas las partes involucradas, máxime que existen obligaciones que cumplir y sanciones con motivo de su inobservancia.

Para ello se realizará un programa de trabajo de manera conjunta con la jefatura de Radio Delfín, para cubrir los requerimientos que pide el marco normativo vigente.

  
Ing. Carlos Amador Ortega  
Defensor de Audiencia  
Radio Delfín UNACAR