

INFORME SEMESTRAL

ENERO -JUNIO 2025

Defensoría de las Audiencias

Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía
de la Universidad Autónoma de Querétaro



1ER
SEMESTRE
2025

Introducción

1ER SEMESTRE 2025

La Defensoría de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro (SURTC-UAQ), se complace en presentar su Informe de labores correspondiente al primer semestre de 2025. Este documento resume el continuo trabajo que hemos desempeñado desde enero hasta junio, reafirmando nuestro compromiso fundamental con la protección y promoción de los derechos de cada persona que interactúa con nuestros medios universitarios. En un panorama mediático en constante evolución, nuestra misión se centra en garantizar que la voz de la audiencia no solo sea escuchada, sino que sus derechos sean efectiva y plenamente ejercidos.

Es importante señalar que, en este periodo nos encontramos de cara a la eventual aprobación de la Nueva Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y que derivado de ello, estamos en pleno proceso de cambios que debemos detectar e implementar desde esta Defensoría de manera pronta y efectiva, cumpliendo con ello, con la obligación constitucional de velar por los derechos humanos en materia de comunicación, específicamente con lo que respecta a los derechos de las audiencias.

En suma, en este Informe se adicionará un apartado en el que demos cuenta puntual sobre el contexto y el avance legislativo en el proceso de aprobación y con especial énfasis, informaremos a nuestra audiencia, sobre las acciones que se han tomado, encaminadas a la actualización e incidencia en los cambios de la Ley.

Por ejemplo:

- Análisis comparativo de los derechos de las audiencias vigentes y los propuestos en la iniciativa de Ley.
https://drive.google.com/file/d/1P659aygVhmG1lyUg_qCszcj6ANs4NjnK/view?usp=drive_link
- Registro y comparecencia en el Senado de la República en los conversatorios.
<https://drive.google.com/file/d/1TBmLnw3MROrLNqvDgUthAn79o5FEsC14/view?usp=sharing>
- Participación en el Foro de la UNAM en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
<https://www.youtube.com/watch?v=tLGYRJ8x6wM>
- Elaboración del Posicionamiento de la Defensoría
<https://www.facebook.com/share/p/1AjtijMLZ5/>
<https://www.instagram.com/p/DLib1P2voyE/>
<https://x.com/SurtcUaq/status/1939780333785772499>

Con estas acciones, hemos procurado cumplir con nuestra responsabilidad social como Defensores de Derechos Humanos

En el corazón de nuestra labor reside la convicción de que los derechos de las audiencias son pilares esenciales para una comunicación democrática digna y de calidad. Estos derechos abarcan la pluralidad de la información, la veracidad en los contenidos, la imparcialidad, la equidad, y la no discriminación, principios que guían cada una de nuestras acciones. Desde la Defensoría, velamos incansablemente para que los contenidos transmitidos por el SURTC-UAQ reflejen la diversidad de ideas y perspectivas, promoviendo un entorno mediático que enriquezca el debate público y fomente una ciudadanía informada y crítica, siempre alineados a los principios de la Universidad Autónoma de Querétaro.

Durante este semestre, hemos optimizado nuestros mecanismos de atención y seguimiento a los comentarios y quejas de la audiencia. Cada comunicación recibida es tratada con la máxima seriedad y transparencia, analizando cada situación de forma objetiva y fundamentada para emitir las recomendaciones pertinentes. Este proceso es vital para garantizar que las inquietudes de la audiencia se aborden de manera efectiva, fortaleciendo así la confianza y la relación bidireccional entre los medios universitarios y su audiencia.

Asimismo, hemos redoblado esfuerzos en la difusión y sensibilización sobre la importancia de conocer y ejercer estos derechos. A través de campañas informativas, la elaboración de materiales didácticos y una activa presencia en plataformas digitales, buscamos empoderar a la audiencia. Una ciudadanía consciente de sus prerrogativas en el ámbito mediático es capaz de demandar mejores contenidos y contribuir activamente a la construcción de un ecosistema comunicativo más justo y responsable.

La vinculación con otras defensorías, organismos reguladores y la sociedad civil ha sido un eje estratégico que nos ha permitido fortalecer nuestra capacidad de incidencia y aprendizaje. La participación activa en debates nacionales sobre la reforma de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, incluyendo nuestra intervención en el Senado de la República, demuestra nuestro compromiso con la defensa de los derechos de las audiencias en el más alto nivel legislativo. Estos espacios son cruciales para asegurar que las normativas futuras garanticen una salvaguarda robusta para todos, especialmente para los grupos más vulnerables, como niños, niñas y adolescentes.

Este primer semestre ha sido un periodo de consolidación y avance para la Defensoría. Cada acción, desde la resolución de casos hasta la organización de foros de discusión y la capacitación, ha estado dirigida a cimentar un entorno mediático en el que los derechos de las audiencias no sean meras declaraciones, sino una realidad palpable y una práctica constante.



Atención y Seguimiento de Comentarios y Quejas

La Defensoría de las Audiencias del SURTC-UAQ ha mantenido un compromiso fundamental con la atención diligente y transparente de las comunicaciones de la audiencia, reconociendo que cada comentario o queja es una oportunidad valiosa para fortalecer la relación con el público y mejorar la calidad de nuestros contenidos. Este eje estratégico es crucial para garantizar que los derechos de las audiencias no solo sean reconocidos en teoría, sino activamente protegidos y respondidos en la práctica, forjando un canal de comunicación bidireccional basado en la confianza y la rendición de cuentas.

Durante el mes de enero, la Defensoría concluyó de manera efectiva la atención a dos comunicaciones de la audiencia que habían sido presentadas a finales del año 2024. Este proceso implicó un análisis riguroso y transparente, culminando con la emisión de las recomendaciones finales pertinentes, consultables en:

<https://surtc.uaq.mx/index.php/defensoria-de-las-audiencias/recomendaciones/336-26-22-01-2024>

<https://surtc.uaq.mx/index.php/defensoria-de-las-audiencias/recomendaciones/337-27-13-01-2025>

La disponibilidad pública de estas recomendaciones en el sitio web del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la UAQ, subraya el principio de transparencia que rige nuestra actuación, permitiendo a la audiencia consultar los resultados de estos análisis y la atención a sus comentarios y cumpliendo con las obligaciones de la Ley vigente.

En febrero, la Defensoría recibió un total de siete comunicaciones a través de correo electrónico. Es importante destacar que, tras un análisis exhaustivo del contenido de cada una de estas solicitudes, se determinó la no competencia de esta Defensoría para atenderlas directamente. En estos casos, se procedió conforme a los protocolos establecidos, orientando a los usuarios hacia las instancias adecuadas o explicando las razones de la no intervención, siempre con el objetivo de brindar claridad y mantener la credibilidad institucional.

Adicionalmente, en marzo, la Defensoría atendió dos solicitudes de acceso a la información que fueron formalmente ingresadas a la Unidad de Información Pública y Enlace de la Universidad Autónoma de Querétaro, demostrando la proactividad en la gestión de la información solicitada por los ciudadanos. Un esfuerzo significativo de este mes fue la recopilación y el ordenamiento de todas las recomendaciones emitidas por la Defensoría desde su creación. Estas valiosas aportaciones ahora se encuentran disponibles para consulta pública en la página web oficial del SURTC-UAQ, consolidando un repositorio histórico de nuestra labor de atención y resolución.

Atención y Seguimiento de Comentarios y Quejas

Cabe señalar que, durante los meses de abril y mayo, no se registró comunicación alguna por parte de las audiencias a través de los canales habituales. Esta ausencia de nuevas comunicaciones directas, si bien puede interpretarse de diversas maneras, subraya la importancia crítica de las campañas de sensibilización y clarificación de los derechos de las audiencias, como la campaña "¿Tus derechos como audiencia están escritos en letra chiquita?", lanzada en abril. Estas iniciativas buscan fomentar una mayor participación y asegurar que la ciudadanía conozca y utilice los mecanismos disponibles para ejercer sus derechos.

En retrospectiva, el primer semestre, ha sido un periodo de consolidación para el sistema de atención de quejas y comentarios. Aunque los volúmenes de comunicación directa varían, la Defensoría ha demostrado su capacidad para gestionar y responder a las inquietudes de la audiencia, garantizar la transparencia en los procesos y establecer una base sólida de conocimiento accesible. La continua mejora de los procesos internos y la adaptación a las necesidades de la audiencia seguirán siendo una prioridad para fortalecer aún más este pilar fundamental de nuestro quehacer institucional.

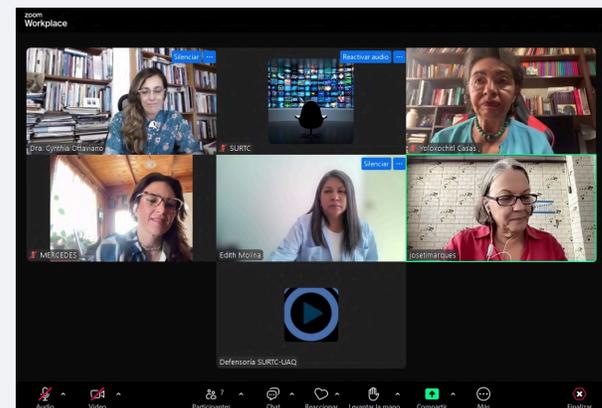
Difusión de los Derechos de las Audiencias

La estrategia de difusión de los derechos de las audiencias representa un pilar fundamental en el quehacer de la Defensoría del SURTC-UAQ, con el propósito esencial de empoderar a la ciudadanía a través del conocimiento. Nuestro compromiso es transformar la información sobre estos derechos en una herramienta accesible y comprensible para todos, fomentando así una participación más activa y consciente en el consumo y la crítica de los contenidos mediáticos universitarios. La promoción de una comunicación plural, equitativa y responsable comienza con la capacidad de la audiencia para identificar y ejercer sus derechos.

Desde el inicio del semestre, la Defensoría, ha mantenido una presencia digital sumamente activa, consolidando las redes sociales como un canal vital para la distribución de material informativo y educativo. En febrero, se realizaron un total de 55 posteos en diversas plataformas, cubriendo desde los derechos específicos de las audiencias hasta las actividades institucionales y recomendaciones relevantes para el público en general. Esta constancia se mantuvo en marzo, con 44 publicaciones digitales adicionales, asegurando una visibilidad continua de nuestros mensajes y un alcance ampliado entre la comunidad.

Un componente crucial de nuestra estrategia de difusión, ha sido la organización de foros y mesas de diálogo con expertos. En febrero, se coordinó y organizó el importante webinar "Lineamientos generales para garantizar los derechos de las audiencias", que contó con la valiosa participación de Gabriel Sosa Plata, defensor de las audiencias de la UDG, y Julio Salazar, representante de la organización Di-sentir A.C. Este evento fue clave para desglosar y explicar los aspectos normativos que rigen la protección de la audiencia.

Continuando con esta línea de acción, en marzo, la Defensoría organizó el significativo "Conversatorio: Hacia una Narrativa de Inclusión", enmarcado en la conmemoración del 8M, Día Internacional de la Mujer. Este espacio de reflexión trascendió fronteras al contar con la participación de destacadas expertas como Joseti Márquez (Brasil), Cynthia Ottaviano (Argentina), Majo Bernal Carol (Argentina), Edith Molina Carmona (México), Yoloxóchitl Casas (México), y moderado por la propia Defensora, María de las Mercedes Olivares Tresgallo. El evento, transmitido en Facebook y YouTube, generó una valiosa discusión sobre la representación y defensa de las audiencias desde una perspectiva de género y diversidad.

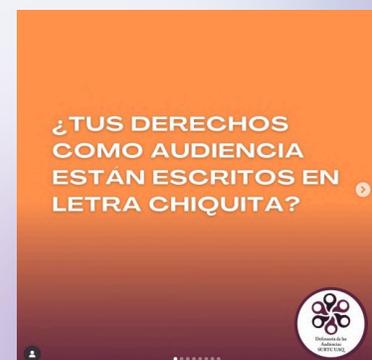


Difusión de los Derechos de las Audiencias

En el mes de mayo, la Defensoría reafirmó su liderazgo en la reflexión sobre los derechos de las audiencias con la organización del foro virtual "Los derechos de las audiencias ante la próxima Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión". Este espacio clave para el análisis, desde la perspectiva de los derechos humanos y la comunicación pública, reunió a especialistas de la talla de Gabriel Sosa Plata, André Dorcé Ramos y Lenín Martell, moderados por nuestra Defensora. El foro, disponible en el canal de YouTube de la Defensoría, ofreció una plataforma vital para debatir los desafíos y oportunidades que presenta el nuevo marco legal.

Un hito estratégico en la implementación de campañas de sensibilización en torno a la reforma en materia de telecomunicaciones y radiodifusión fue el lanzamiento en abril de la iniciativa "¿Tus derechos como audiencia están escritos en letra chiquita?". Esta campaña buscó concientizar sobre un punto crítico: la falta de claridad y accesibilidad en la redacción legal de los derechos de las audiencias impide que la ciudadanía, especialmente los grupos vulnerables, pueda comprenderlos y, por ende, ejercerlos plenamente. La premisa es clara: un derecho que no se entiende es un derecho que no puede ser defendido, lo que lleva a la exclusión y desprotección de quienes más lo necesitan, subrayando la urgencia de una comunicación legal más clara y ciudadana.

En suma, la Defensoría ha ejecutado una robusta estrategia de difusión durante este primer semestre, no solo elaborando y distribuyendo una cantidad considerable de material informativo, sino también creando espacios de diálogo y reflexión que han involucrado a expertos y expertas y a la propia audiencia. Estas acciones conjuntas son fundamentales para edificar una cultura de los derechos de las audiencias, asegurando que la comunidad universitaria y el público en general estén informados, sean conscientes de sus prerrogativas y estén empoderados para demandar una comunicación de calidad y ética por parte de los medios.



Vinculación y Participación en Eventos Especializados

La Vinculación y Participación en Eventos Especializados constituye un pilar fundamental para la Defensoría de las Audiencias del SURTC-UAQ, permitiéndonos expandir nuestra influencia, establecer sinergias estratégicas y enriquecer nuestra perspectiva mediante el intercambio con actores clave del sector. La presencia activa en foros de discusión, congresos y alianzas con otras instituciones es esencial para fortalecer el marco de protección de los derechos de las audiencias a nivel regional y nacional, así como para mantenernos a la vanguardia de las discusiones relevantes en materia de comunicación y radiodifusión.

Un ejemplo claro del fortalecimiento de alianzas se observó en marzo, con la notable participación de la Defensora, María de las Mercedes Olivares, en el podcast "Tus Derechos Universitarios", organizado por la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UdG. En esta plataforma, se abordaron los nuevos lineamientos para garantizar los derechos de las audiencias, emitidos por el IFT. Esta colaboración no solo visibilizó la labor de la Defensoría de la UAQ, sino que también contribuyó al diálogo interinstitucional sobre normativas cruciales para la defensa de la audiencia.

La Defensoría ha mantenido un seguimiento continuo y estratégico a la reforma de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, un proceso legislativo de gran relevancia para el futuro de los derechos de las audiencias en el país. En abril, se creó un comparativo detallado de ambas legislaciones (la actual y el proyecto de la nueva ley), con el objetivo de observar y analizar exhaustivamente lo tocante a los derechos de las audiencias, el rol de las defensorías y las concesiones públicas. Este documento, disponible para consulta, es una muestra del compromiso de la Defensoría con la transparencia y el análisis crítico del marco normativo.

https://drive.google.com/file/d/1P659qygVhmG1lyUg_qCszcj6ANs4NjnK/view?usp=sharing



<https://open.spotify.com/episode/14Tip0fELUvTp3DClp8REA?si=8QOWueZERgW-PYvj34hSOQ>

Vinculación y Participación en Eventos Especializados

Un hito sobresaliente en la participación institucional fue la intervención de María de las Mercedes Olivares Tregallo en el conversatorio del Senado de la República titulado "Derechos de los usuarios y audiencias" durante mayo. A pesar de intentos previos, su participación en este espacio fue crucial para reiterar que los Derechos de los Usuarios y Audiencias son un eje fundamental para garantizar medios responsables y ciudadanos informados. La Defensora celebró la recuperación de estos derechos y destacó el trabajo de los medios públicos en la protección de grupos vulnerables, instando a seguir avanzando y subrayando que los derechos de las audiencias son herramientas que facilitan la información y el ejercicio de la libertad de expresión, con un énfasis especial en la salvaguarda reforzada para niños, niñas y adolescentes.

Finalmente, la capacidad de la Defensoría para influir y participar activamente en el debate nacional se evidenció también en mayo, al organizar el foro virtual "Los derechos de las audiencias ante la próxima Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión", y con la destacada participación de la Defensora como moderadora en la Mesa 3: "Medios públicos y comunitarios" del foro presencial "Telecomunicaciones, Radiodifusión y Competencia en México", celebrado en la Facultad de Derecho de la UNAM. Estos eventos han posicionado a la Defensoría del SURTC-UAQ como un referente en la discusión de políticas públicas y en la promoción de una radiodifusión más justa y equitativa en México.



<https://www.youtube.com/watch?v=e94aHskWxto&t=6s>



<https://www.youtube.com/watch?v=tLGYRJ8x6wM>

Capacitación y Formación

La capacitación y formación continua son componentes estratégicos fundamentales para la Defensoría de las Audiencias del SURTC-UAQ. Nuestro objetivo primordial es asegurar que todos los actores relevantes en el ecosistema mediático, desde el personal interno hasta los profesionales externos y la audiencia interesada, cuenten con las competencias y el conocimiento actualizado sobre la ética, la pluralidad, la veracidad y la equidad en los contenidos. A través de diversas iniciativas, la Defensoría ha impulsado activamente el desarrollo de capacidades y la sensibilización en torno a los derechos de las audiencias.

En marzo, la Defensoría organizó el significativo "Conversatorio: Hacia una Narrativa de Inclusión", en el marco de la conmemoración del 8M, Día Internacional de la Mujer. Este foro de reflexión y capacitación abordó la representación y defensa de las audiencias desde una perspectiva de género y diversidad, contando con la participación de expertas nacionales e internacionales. Este evento proveyó un espacio crucial para profundizar en la importancia de la comunicación inclusiva, un principio ético esencial para la producción de contenidos en línea con los valores de la universidad.

La participación activa en el debate sobre la nueva Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión durante el mes de mayo también ha sido una vía importante de formación y difusión de conocimientos. Esto incluyó la organización del foro virtual "Los derechos de las audiencias ante la próxima Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión" y la destacada moderación de la Defensora en la mesa "Medios públicos y comunitarios" del foro presencial "Telecomunicaciones, Radiodifusión y Competencia en México" en la UNAM. Estos espacios no solo informan sobre los cambios legislativos y sus implicaciones, sino que también actúan como plataformas de capacitación sobre los principios éticos y legales que rigen la radiodifusión, enriqueciendo el entendimiento de los participantes sobre las complejidades del marco regulatorio.

A través de estas actividades, la Defensoría cumple con su compromiso de impulsar la capacitación y la formación continua. Estas iniciativas no solo elevan el nivel de conocimiento sobre los derechos de las audiencias, sino que también fomentan una cultura de responsabilidad y ética en la producción y consumo de contenidos mediáticos, contribuyendo directamente a la mejora de la calidad y la observancia normativa en el Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía.

Supervisión y Evaluación del Cumplimiento Normativo

La supervisión y evaluación del cumplimiento normativo constituyen un eje esencial para la Defensoría de las Audiencias del SURTC-UAQ, siendo la piedra angular para asegurar la calidad ética y la adherencia a los principios de responsabilidad en los contenidos difundidos por los medios universitarios. Esta estrategia es vital para garantizar que la programación se alinee con el Código de Ética institucional, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y el Artículo 6 de la Constitución, velando así por los derechos de las audiencias y la integridad del sistema de comunicación universitario.

Desde el inicio del año, la Defensoría ha puesto en marcha acciones concretas en esta área. Durante el mes de enero, se llevó a cabo una exhaustiva revisión de contenidos con el propósito de verificar el cumplimiento de los principios establecidos en el Código de Ética del SURTC-UAQ

<https://surtc.uaq.mx/index.php/defensoria-de-las-audiencias/recomendaciones>.

Esta actividad es fundamental para identificar posibles desviaciones y asegurar que los medios universitarios mantengan un estándar elevado de pluralismo, imparcialidad, veracidad y equidad, reflejando el compromiso institucional con la calidad informativa y el respeto a la audiencia.

Un esfuerzo significativo en el ámbito de la evaluación y la transparencia se materializó en el mes de marzo con la recopilación y el ordenamiento de todas las recomendaciones emitidas por la Defensoría desde su creación. Estas valiosas aportaciones han sido puestas a disposición del público en la página web oficial del SURTC-UAQ. Esta iniciativa no solo promueve la rendición de cuentas, sino que también establece un repositorio de casos y directrices que sirve como herramienta de consulta y referencia, contribuyendo a una cultura de mejora continua y al fortalecimiento de los estándares de cumplimiento.

Un logro significativo de este primer semestre ha sido el lanzamiento y puesta a disposición pública de nuestro nuevo repositorio digital de recursos. Concebido como una biblioteca esencial, esta plataforma reúne una vasta colección de manuales, guías y materiales de referencia especializados en derechos de las audiencias y comunicación inclusiva. Desde herramientas prácticas para el uso de un lenguaje no sexista y pautas para una cobertura responsable de la violencia de género, hasta recursos dedicados a la protección de las infancias, este repositorio representa un avance crucial. Su creación es un testimonio del compromiso de la Defensoría con la promoción de una comunicación más justa, equitativa y ética, sirviendo como una herramienta invaluable para la formación y consulta de toda la comunidad interesada en la excelencia mediática.



https://drive.google.com/drive/folders/1eqARTWZJ590xXXn8UD3_4ZOEwmJ8HW1l?usp=sharing

Supervisión y Evaluación del Cumplimiento Normativo

Aunque el monitoreo de contenidos es una actividad continua y transversal que se integra en el día a día de la Defensoría, la revisión activa y la documentación de las recomendaciones son pasos cruciales para la elaboración de reportes periódicos. Estos informes, que se nutren de la observación constante y la retroalimentación, son fundamentales para analizar patrones, identificar áreas de oportunidad y generar estrategias correctivas que aseguren la observancia de la normativa y la ética en todos los contenidos que se producen y transmiten, incluyendo radio, televisión y plataformas digitales.

En síntesis, la estrategia de supervisión y evaluación del cumplimiento normativo es un compromiso ineludible de la Defensoría de las Audiencias. Las acciones emprendidas en este semestre, desde la revisión inicial de contenidos hasta la sistematización de las recomendaciones, demuestran la dedicación de la Defensoría a garantizar un entorno mediático universitario que sea siempre respetuoso de los derechos de las audiencias, transparente en su gestión y riguroso en la aplicación de sus principios éticos y legales. Este enfoque proactivo es vital para mantener la confianza del público y la integridad de los medios universitarios.

Conclusiones

El primer semestre de 2025 ha marcado un periodo de notable consolidación y avance para la Defensoría de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro (SURTC-UAQ). El trabajo continuo y sistemático ha reafirmado el compromiso fundamental de la Defensoría con la protección y promoción de los derechos de cada individuo que interactúa con los medios universitarios. Se ha logrado progresar en la misión de asegurar que la voz de la audiencia no solo sea escuchada, sino que sus derechos sean ejercidos de manera efectiva y tangible, consolidando los principios de una comunicación democrática y de calidad.

En el ámbito de la Atención y Seguimiento de Comentarios y Quejas, la Defensoría ha optimizado significativamente sus mecanismos, garantizando un proceso de análisis riguroso y transparente para cada comunicación recibida. La culminación de casos pendientes de 2024 y la gestión de nuevas comunicaciones, incluyendo solicitudes de derecho de réplica y acceso a la información, demuestran una operatividad eficiente. La disponibilidad pública de todas las recomendaciones emitidas desde la creación de la Defensoría en su sitio web subraya un firme compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, estableciendo un valioso repositorio histórico de su labor.

La estrategia de Difusión de los Derechos de las Audiencias ha sido ejecutada con una robusta presencia digital, mediante la publicación constante de materiales informativos y educativos en redes sociales. El lanzamiento de campañas estratégicas, como "¿Tus derechos como audiencia están escritos en letra chiquita?", ha sido fundamental para concientizar sobre la necesidad de claridad legal y empoderar a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos. Estas acciones han sido cruciales para transformar el conocimiento de los derechos en una herramienta accesible y comprensible para todos.

La Defensoría ha desempeñado un papel protagónico en la creación y participación en Foros y Mesas de Diálogo con Expertos, contribuyendo activamente a la reflexión y el debate sobre los derechos de las audiencias. La organización de conversatorios inclusivos, como "Hacia una Narrativa de Inclusión", ha fomentado un diálogo enriquecedor entre especialistas nacionales e internacionales, lo que ha permitido desglosar aspectos normativos y promover una comunicación más equitativa y diversa.

En cuanto a la Vinculación y Participación en Eventos Especializados, la Defensoría ha fortalecido su capacidad de incidencia y aprendizaje a través de alianzas estratégicas. La participación en podcasts especializados y el seguimiento continuo a la reforma de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, incluyendo la elaboración de comparativos legislativos, demuestran un compromiso activo con el marco normativo. La intervención directa de la Defensora en el conversatorio del Senado de la República y en foros académicos de prestigio, como el de la UNAM, ha posicionado a la Defensoría del SURTC-UAQ como un referente clave en el debate público nacional.

Conclusiones

La capacitación y formación continua, impulsada a través de diversas iniciativas, ha sido fundamental para elevar el nivel de conocimiento y competencia de los actores relevantes en el ecosistema mediático. Los foros y conversatorios organizados han servido como plataformas de formación cruciales, abordando desde los lineamientos generales para garantizar los derechos de las audiencias hasta la importancia de una narrativa inclusiva y la comprensión de las implicaciones de la nueva legislación. Estas actividades contribuyen directamente a fomentar una cultura de responsabilidad y ética en la producción de contenidos.

En el ámbito de la Supervisión y Evaluación del Cumplimiento Normativo, la Defensoría ha implementado acciones concretas, como la revisión exhaustiva de contenidos para verificar la adherencia al Código de Ética del SURTC-UAQ. La recopilación y ordenamiento de todas las recomendaciones emitidas históricamente, y su disponibilidad pública, establecen un precedente de transparencia y un recurso valioso para la mejora continua. Esta supervisión activa es vital para identificar desviaciones, analizar patrones y asegurar la observancia de la normativa y la ética en todos los contenidos del sistema universitario.

En retrospectiva, el primer semestre de 2025 ha sido un periodo de consolidación y de avances tangibles en todas las estrategias delineadas en el plan de trabajo de la defensoría. Cada acción, desde la atención personalizada a las audiencias hasta la participación en el más alto nivel legislativo, ha estado dirigida a cimentar un entorno mediático en el que los derechos de las audiencias son una realidad palpable y una práctica constante. La Defensoría de las Audiencias reafirma su dedicación inquebrantable a seguir trabajando por un ecosistema comunicativo universitario más plural, transparente, ético, responsable y en constante diálogo con las audiencias.



Contacto

-  Interior del auditorio Fernando Díaz
Ramírez en Centro Universitario, Cerro
de Las Campanas S/N, Col. Las
Campanas, C.P. 76010, Querétaro, Qro.
-  442-192-12-00 ext. 3703
-  defensor.audiencias@uaq.mx
-  surtc.uaq.mx