

INFORME

JULIO-DICIEMBRE

2024

DEFENSORÍA DE AUDIENCIAS DEL SISTEMA DE
RADIO, TELEVISIÓN Y CINEMATOGRAFÍA DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de su compromiso con la protección y promoción de los derechos de las audiencias, la Defensoría de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro presenta el informe de actividades correspondiente al periodo julio - diciembre de 2024. Este documento tiene como propósito dar cuenta de las acciones realizadas en materia de atención a comentarios y quejas de las audiencias, actividades de vinculación y difusión, así como el manejo de redes sociales en el marco del fortalecimiento de la comunicación con la comunidad universitaria y el público en general.

Durante este periodo, la Defensoría llevó a cabo un trabajo constante para garantizar el derecho de las audiencias a recibir contenidos veraces, imparciales, diversos y acordes con el marco normativo vigente. Se recibieron y atendieron diversos comentarios y solicitudes de la audiencia, las cuales fueron analizadas conforme al Código de Ética del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía y a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Asimismo, se realizaron acciones de vinculación y difusión, con el fin de promover el conocimiento de los derechos de las audiencias y fortalecer la participación ciudadana en el quehacer de los medios universitarios.

Otro eje fundamental en este periodo fue la gestión de redes sociales, a través de las cuales se reforzó la interacción con la audiencia, brindando información sobre los derechos que les asisten, y fomentando la participación activa en los espacios de comunicación de la defensoría de las audiencias.

Este informe detalla cada una de estas actividades, presentando un análisis de los avances logrados, los desafíos enfrentados y las oportunidades para mejorar la labor de la Defensoría en la defensa y promoción de los derechos de las audiencias.

Con estas acciones, la Defensoría de las Audiencias reafirma su compromiso con la transparencia, la equidad informativa y el fortalecimiento de la comunicación pública, garantizando que los contenidos transmitidos por el Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía cumplan con los más altos estándares de calidad y pluralidad.

2. SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN A COMENTARIOS DE LAS AUDIENCIAS

El pasado **5 de octubre** la Defensoría recibió un correo “sin asunto” cuyo cuerpo del mensaje incluía el mensaje de “ruty ayuda”, y además incluía 2 documentos adjuntos.

Al analizarlos, se determinó que la persona que envió dicho correo es del estado de Baja California, y que el asunto expuesto es ajeno a la esfera competencial de esta defensoría.

El **13 de noviembre de 2024**, la Defensoría de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro (SURTC-UAQ) recibió un escrito de queja por parte de la audiencia en relación con el programa Tetras. En la queja, el ciudadano expresó su preocupación por el sesgo ideológico de los conductores del programa y la falta de diversidad de opiniones en la emisión de ese día.

Entre los principales puntos de la queja, se señalaron los siguientes aspectos:

- El programa Tetras se promociona como un espacio plural con análisis desde varios ángulos, pero los conductores identificados (Sergio Becerril, Gonzalo Guajardo y Ángel Balderas Puga) mostraron una clara afinidad con el partido MORENA.
- Se considera que el programa presentó de manera parcial a un regidor del municipio de Querétaro, Fernando Flores Pérez, sin balancear la discusión con otras posturas políticas.
- Se solicitó que se informe a la audiencia que el programa tiene afinidad con MORENA.
- Se pidió que se invite a representantes de otras fuerzas políticas para garantizar el pluralismo y el análisis desde diferentes ángulos.

- Se recomendó advertir en retransmisiones que el programa presentó un enfoque político no equilibrado.

Acciones Realizadas por la Defensoría de las Audiencias:

Con base en la queja recibida, la Defensoría inició un proceso de análisis y recopilación de información para evaluar la situación y determinar la pertinencia de la solicitud de la audiencia.

- *Solicitud de Información y Análisis Preliminar*

- Se notificó la recepción de la queja al ciudadano que presentó el comentario.
- Se solicitó información a la Dirección de Medios de la UAQ para identificar al responsable del programa y obtener la grabación de la emisión del 13 de noviembre de 2024.
- Se confirmó que el responsable del programa es Gonzalo Guajardo González.
- Se estableció contacto con el responsable del programa a través de correo electrónico el 9 de diciembre de 2024, enviando un oficio para solicitar su versión de los hechos.

- *Seguimiento a la Solicitud de Información*

- Se enviaron recordatorios al responsable del programa el 12 de diciembre de 2024 debido a la falta de respuesta.
- Se gestionó una prórroga de 10 días hábiles para la emisión de una respuesta definitiva.
- Se contactó a la Coordinación de TV-UAQ el 13 de diciembre de 2024 para obtener datos actualizados del responsable del programa.
- Durante el periodo vacacional de la UAQ (14 de diciembre de 2024 al 5 de enero de 2025), se notificó al ciudadano que la evaluación del caso estaba en curso.

- Se reiteró la solicitud de información a Gonzalo Guajardo el 6 y 8 de enero de 2025, sin obtener respuesta oportuna.
- *Obtención de Respuesta del Responsable del Programa*
- El 9 de enero de 2025, la Defensoría intentó comunicarse vía WhatsApp con el responsable del programa.
 - Finalmente, el 10 de enero de 2025, Gonzalo Guajardo solicitó recibir el oficio a través de WhatsApp.
 - Se recibió una respuesta informal hasta el 16 de enero de 2025, tras lo cual la Defensoría procedió a emitir su análisis final del caso.

Análisis del Caso

El análisis de la Defensoría se fundamentó en los siguientes marcos normativos:

- Artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que garantiza el acceso a información plural y veraz.
- Artículo 256 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, que obliga a los concesionarios de radio y televisión a garantizar el pluralismo ideológico.
- Código de Ética del SURTC-UAQ, que establece principios de imparcialidad y diversidad ideológica en los contenidos transmitidos.

Se concluyó que el programa Tetras del 13 de noviembre de 2024 no garantizó la pluralidad ideológica en el análisis del tema tratado. Aunque no se identificaron afirmaciones falsas, se encontró lo siguiente:

- Ausencia de diversidad ideológica: No se incluyeron representantes de otras fuerzas políticas ni se promovió un debate balanceado.
- Sesgo político en la emisión: Se hicieron declaraciones favorables hacia el partido MORENA y críticas a otras fuerzas políticas sin balancearlas con otras posturas.
- Falta de equilibrio en la participación: No se reflejó un espectro ideológico amplio, como lo establece la normatividad vigente.

- Además, se argumentó que el pluralismo no debe interpretarse como una cualidad de toda la carta programática, sino como un principio que debe reflejarse en cada programa. De lo contrario, se pondría en riesgo el derecho de la audiencia a recibir información balanceada, ya que dependería de consumir múltiples programas en distintos horarios para lograr un equilibrio de perspectivas.

Recomendaciones de la Defensoría de las Audiencias

Con base en los hallazgos, la Defensoría emitió las siguientes recomendaciones dirigidas al Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía, la producción y los conductores del programa Tetras:

- Asegurar la pluralidad ideológica en futuras emisiones: Se recomendó establecer mecanismos para garantizar la inclusión de voces de distintas fuerzas políticas en el programa.
- Capacitación en principios de pluralidad e imparcialidad: Se sugirió impartir talleres para conductores y productores sobre pluralidad en medios de comunicación.
- Revisión del formato editorial del programa: Se recomendó analizar la carta compromiso y los lineamientos editoriales para reforzar la objetividad en los contenidos.
- Supervisión de futuras emisiones: Se solicitó al SURTC-UAQ implementar mecanismos de monitoreo para asegurar el cumplimiento de los principios de imparcialidad.
- Emitir una aclaración al público: Se sugirió que en una próxima emisión se aclare el compromiso del programa con la pluralidad y se informe sobre las medidas adoptadas.

Con estas recomendaciones, la Defensoría de las Audiencias busca fortalecer el compromiso del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la UAQ con la diversidad ideológica y el derecho de las audiencias a recibir información equilibrada y transparente.

El 21 de noviembre de 2024, la Defensoría de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro (SURTC-UAQ) recibió un escrito de queja por parte de la audiencia con el asunto "Atención a Plagio en Presencia Universitaria".

El ciudadano, identificado como Manelick Cruz, presentó una solicitud para que la Defensoría interviniera en un caso de posible plagio cometido por el medio universitario Presencia Universitaria. En su escrito, se expuso que la nota periodística publicada por este medio incluía una reproducción no autorizada de una base de datos generada por la periodista Itxaro Arteta Monteagudo, sin que se le diera el debido reconocimiento.

Entre los principales puntos de la queja se señalaron los siguientes aspectos:

- La periodista Itxaro Arteta Monteagudo manifestó en una entrevista que nunca fue contactada por el medio ni por la persona que firmó la nota.
- A pesar de que los datos utilizados en la publicación son de acceso público, el análisis e interpretación de la información constituye un trabajo periodístico original, el cual no fue reconocido en la publicación.
- La persona que firmó la nota, quien es conductora en el horario vespertino, no reconoció que hubo plagio y argumentó que se trataba de "trabajo periodístico".
- La situación generó una reacción negativa en redes sociales, lo cual también fue presentado como evidencia.

Ante esta situación, el ciudadano solicitó que la Defensoría de las Audiencias:

- Analizara el caso para determinar si se violaron principios éticos y derechos de autor.
- Estableciera un proceso de mediación entre las partes involucradas para garantizar una resolución adecuada.
- Exigiera el reconocimiento público del plagio y medidas correctivas dentro de las normativas universitarias aplicables.

Acciones Realizadas por la Defensoría de las Audiencias

Con base en la queja recibida, la Defensoría inició un proceso de análisis y recopilación de información para evaluar la situación y determinar la pertinencia de la solicitud de la audiencia.

- Solicitud de Información y Análisis Preliminar

- Se notificó la recepción de la queja al ciudadano Manelick Cruz.
- Se realizó un análisis preliminar para determinar si existía una posible vulneración a los derechos de las audiencias.
- En cumplimiento del Artículo 6 de la Constitución, así como de los artículos 256, 259 y 261 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y los artículos 20 y 25 del Código de Ética del SURTC-UAQ, la Defensoría solicitó información a la Dirección de Medios con el fin de realizar una investigación exhaustiva y transparente.

- Solicitud de Información al Responsable del Programa

El 5 de diciembre de 2024, se envió un oficio al Lic. Marco Antonio Lara, responsable de noticieros Presencia Universitaria, solicitando:

- Copia de la nota publicada y documentos que acreditaran la fuente utilizada.
- Justificación editorial del uso de la información, especificando cómo se garantizaron los derechos de autor y la originalidad del contenido.
- Elementos que considerara relevantes para presentar su versión de los hechos.

- Seguimiento a la Solicitud de Información

- Del 6 al 13 de diciembre de 2024, la Defensoría no recibió respuesta a su solicitud.

- Del 14 de diciembre de 2024 al 5 de enero de 2025, la Universidad Autónoma de Querétaro entró en periodo vacacional.
- El 6 de enero de 2025, al reanudarse actividades, la Defensoría envió un correo con recordatorio de solicitud de información.
- El 8 de enero de 2025, se envió un nuevo correo bajo el asunto "Atenta solicitud", reiterando la importancia de la respuesta.
- El 9 de enero de 2025, se recibió finalmente el oficio de respuesta por parte del Lic. Marco Antonio Lara.

Análisis del Caso

El análisis de la Defensoría se fundamentó en los siguientes marcos normativos:

- Artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que garantiza el acceso a información plural y veraz.
- Artículo 256 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, que obliga a los concesionarios de radio y televisión a garantizar el pluralismo ideológico.
- Artículo 4 del Código de Ética del SURTC-UAQ, que establece que:
"No se transmitirán contenidos que falten a la veracidad, con material falso o que se hayan obtenido por la vía de la coerción o el soborno. De tal manera que es indispensable [...] asegurar que se otorga a las fuentes el debido crédito".

Con base en el análisis de la información recibida, se identificaron los siguientes hallazgos:

- *Posible violación de derechos de autor:*

La base de datos utilizada fue generada por la periodista Itxaro Arteta Monteagudo, pero no se le otorgó crédito en la publicación original.

Aunque la información utilizada es de carácter público, la omisión de atribución del análisis periodístico podría constituir una transgresión al principio de veracidad y reconocimiento de fuentes.

- *Falta de comunicación con la autora:*

No se estableció contacto previo con la periodista antes de utilizar su análisis en la nota periodística, lo cual puede considerarse una omisión grave en términos de ética periodística.

- *Prácticas editoriales y ética periodística:*

La falta de atribución en la publicación afecta la credibilidad del medio y la transparencia en el uso de fuentes.

- *Impacto en las audiencias:*

La omisión del crédito en la publicación afectó la confianza de las audiencias y no garantizó un acceso transparente a la información.

- *Respuesta de "Presencia Universitaria":*

El responsable de Presencia Universitaria, Marco Lara Pérez, reconoció que en un primer momento no se otorgó el crédito a la autora, pero que dicha omisión fue corregida posteriormente.

Recomendaciones de la Defensoría de las Audiencias

Con base en los hallazgos, la Defensoría emitió las siguientes recomendaciones dirigidas a Presencia Universitaria y al Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía:

- Capacitación en Derechos de Autor y Ética Periodística:

Se recomendó que el personal de Presencia Universitaria participe en talleres sobre derechos de autor, ética periodística y atribución de fuentes.

- Actualización y Supervisión de Políticas Editoriales:

Se sugirió revisar las políticas editoriales del medio para garantizar que se implementen protocolos de verificación de fuentes y atribución adecuada.

- Supervisión y seguimiento:

Se recomendó establecer mecanismos de supervisión editorial para evitar futuras omisiones en la atribución de información.

Con estas recomendaciones, la Defensoría de las Audiencias busca fortalecer el cumplimiento de los principios de veracidad, imparcialidad y transparencia dentro del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la UAQ.

3. ACTIVIDADES DE VINCULACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

Durante este semestre continuamos con la elaboración de un reporte mensual en un formato descargable, para hacer públicas nuestras actividades, en cumplimiento con la transparencia que debemos a nuestras audiencias.

Los reportes se pueden consultar y descargar desde la siguiente liga:
https://drive.google.com/drive/folders/1fP6wpKWorDhZf8yZefGDRxIKvd3D5c1N?usp=drive_link

A continuación, se detallan las actividades realizadas durante el periodo que se informa:

- Se realizó el registro de participación en el 5° Congreso de Radio Comunitarias para participar con la ponencia "Concesiones comunitarias en México: Acceso a recursos para el fortalecimiento".
- Durante el mes de julio y agosto se organizaron grupos de enfoque con el objetivo de revisar los nuevos lineamientos propuestos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones sobre los Derechos de las Audiencias de Radio y Televisión de México. En estos grupos participaron personas expertas en radiodifusión y telecomunicaciones, derecho y comunicación, así como público en general.
- Participación de la Defensoría de Audiencias del SURTC UAQ en la Mesa 7 del Foro Internacional de Medios Comunitarios, Indígenas y Afromexicanos

- Participación en el programa de Mesas de Trabajo del 5to. Congreso Nacional de Radios Comunitarias: Expresiones Latinoamericanas y del Caribe 2024.
- El Instituto Federal de Telecomunicaciones extendió una invitación para participar en las actividades de las mesas de trabajo “Diálogos con Medios Indígenas y Comunitarios”, mediante su 7ª sesión la cual se realizó el día 12 de septiembre de 2024.
- Esta defensoría de las audiencias participó en la Consulta Pública del Instituto Federal de Telecomunicaciones sobre el Anteproyecto de Lineamientos Generales para garantizar los Derechos de las Audiencias, a través de la Alianza para la Defensa de los Derechos de las Audiencias.
- Participación en el homenaje internacional a la Dra. Beatriz Solís Lereé, profesora de la Universidad Autónoma de México y distinguida por su trabajo en defensa de los derechos de las audiencias. Beatriz Solís Lereé ha contribuido significativamente a prácticas de comunicación más equitativas. El homenaje a Beatriz Solís Lereé el 28 y 29 de octubre de 2024 forma parte de una celebración internacional más amplia, destacando su trabajo impactante en la democratización de los medios. Ella ha participado en la fundación y liderazgo de organizaciones enfocadas en el derecho a la información y la defensa de las audiencias, subrayando su compromiso con la regulación de los medios y los derechos de la audiencia en México y América Latina.
- Participación en el programa “Media 20.1” de TV UNAM en donde se charló con el Maestro Gabriel Sosa Plata sobre la Alianza por los Derechos de las Audiencias.

4. REDES SOCIALES

Durante el semestre julio-diciembre se planteó una estrategia de redes sociales con el objetivo de difundir los Derechos de las Audiencias y hacer Promoción a la Defensoría de Audiencias (formas de contacto, actividades); Protección de Niñas, Niños y Adolescentes; y Alfabetización Mediática e informacional.

Se trabajó en el fortalecimiento de 4 pilares de contenido: Educativos, Informativos, Identificación y Promoción. Se interactuó con cuentas de contenidos afines.

A continuación, se presenta el análisis de cada red social:

FACEBOOK

MES	VISUALIZACIONES	ALCANC E	INTERACCIONES	VISITAS	SEGUIDORES NUEVOS
Julio	Sin datos	628	49	47	1
Agosto	Sin datos	864	88	161	8
Septiembre	2724	1545	293	200	9
Octubre	3480	1514	194	107	10
Noviembre	918	403	31	47	2
Diciembre	781	269	39	39	0

INSTAGRAM

MES	VISUALIZACIONES	ALCANCE	INTERACCIÓN	SEGUIDORES
Julio	605	623	33	+5
Agosto	2519	693	122	+10
Septiembre	557	168	42	+7
Octubre	590	117	39	+6
Noviembre	705	248	43	+3
Diciembre	579	129	49	+2

TIKTOK

MES	NUEVOS SEGUIDORES	ME GUSTA	VISUALIZACIONES EN VIDEO	PÚBLICO ALCANZADO
Julio	8	293	8495	6377
Agosto	8	159	7955	5432
Septiembre	2	68	2964	1632
Octubre	2	15	1948	608
Noviembre	3	29	2111	710
Diciembre	1	21	2747	880

X

MES	IMPRESIONES	INTERACCIONES
Julio	1398	58
Agosto	4314	139
Septiembre	1172	55
Octubre	2653	57
Noviembre	577	56
Diciembre	497	12

5. CONCLUSIONES

Durante el periodo julio-diciembre de 2024, la Defensoría de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro ha trabajado de manera constante en la protección y promoción de los derechos de las audiencias, velando por que los contenidos transmitidos cumplan con principios de veracidad, pluralidad, imparcialidad y diversidad ideológica.

El fortalecimiento de los mecanismos de atención a las audiencias ha permitido mejorar la comunicación con la comunidad universitaria y el público en general, asegurando que los comentarios y preocupaciones sean atendidos de manera oportuna y con apego a los marcos normativos aplicables.

Además, la Defensoría ha impulsado acciones para difundir los derechos de las audiencias, a través de diversas estrategias de vinculación y participación en espacios académicos, foros y congresos nacionales e internacionales, contribuyendo al debate y desarrollo de mejores prácticas en los medios de comunicación públicos y universitarios.

En cuanto a la gestión de redes sociales, se han consolidado como un canal clave para la interacción con la audiencia, permitiendo una mayor difusión de información relevante y fortaleciendo el diálogo con la comunidad. Aunque existen retos en términos de alcance y participación, se continuará trabajando en estrategias que fomenten la accesibilidad y el involucramiento activo de la audiencia en estos espacios.

Con estas acciones, la Defensoría de las Audiencias reafirma su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y el fortalecimiento de la comunicación pública, asegurando que los medios universitarios continúen siendo referentes de calidad, ética y pluralismo en la radiodifusión y televisión universitaria.