

Ciudad de México, 16 de agosto de 2025.

Oficio DF- 20- 2025



Asunto: Observación de la Defensoría de audiencias sobre queja recibida el viernes 15 de agosto de 2025, Expediente DFA/PISL/09/2025

Mtra. Sandra Marcela Fernández Alaniz
Subdirectora Responsable del Programa
Universitario de Producción Radiofónica
UAM Radio 94.1 FM
Presente

Estimada Mtra. Fernández Alaniz:

Me refiero al expediente DFA/PISL/09/2025 en la clasificación de esta Defensoría de audiencias, relativo a la queja de la radioescucha Paulina Ivonne Serrano De la Luz. Al respecto, hago llegar a usted los siguientes Antecedentes, Análisis de hechos y Resolución en torno a dicha queja, luego del análisis de la información que la Subdirección a su cargo me ha enviado, la revisión de las evidencias documentales así como de los demás insumos de información disponibles y la revisión general a la luz de la normativa vigente relativa a los derechos de las audiencias y las responsabilidades de los entes concesionarios de medios públicos en México.

Antecedentes

El día 15 de agosto de 2025, en el mail de esta Defensoría (defensoriaaudiencias@correo.uam.mx) se recibió la queja de la C. Paulina Ivonne Serrano De la Luz, la cual se transcribe textualmente a continuación

2

Nombre: Paulina Ivonne Serrano De la Luz
Domicilio: Poniente 22 Mz 71 Lt 4-1, San Miguel Xico 4ta Sección, Valle de Chalco Solidaridad
Teléfono: 55 1903 5120

El 13 de agosto del presente año, a las 9:00 a.m., me dispuse a escuchar el programa AguaCero, transmitido por UAM Radio 94.1 FM, cuando se informó que sería su último día de emisión.

Considero que las audiencias tenemos derecho a ser informadas con anticipación sobre la conclusión de un programa, especialmente tratándose de emisiones que forman parte de nuestra escucha habitual. La ausencia de un aviso previo afecta el derecho a una comunicación oportuna y a la continuidad en la programación.

Solicito que la Defensoría de las Audiencias revise este caso y, en su caso, tome las medidas correspondientes conforme al Código de Ética y la legislación vigente, para garantizar que las y los radioescuchas recibamos avisos previos en situaciones similares.

Atentamente,
Paulina Ivonne Serrano De la Luz

Como parte del proceso de actuación de la Defensoría, señalado en el Artículo 255 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, se hizo acuse de

recibo del mensaje y se contestó a la ciudadana, vía mail, el mismo 14 de agosto, que se atendería su queja una vez revisada la información que la emisora enviara a la Defensoría y una vez que ésta evaluara la situación en su conjunto. Una vez realizado lo anterior, se le contestó, la Defensoría le haría llegar la resolución del caso.

Como parte del mismo proceso, y ante una queja anterior sobre el mismo asunto, esta Defensoría había enviado a usted, el 13 de agosto, una solicitud de información como Responsable del Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM, con copia a la jefatura de Producción de la emisora. En dicha petición se solicitó la información relativa a la terminación de las transmisiones del programa Agua Cero, en virtud de que tal era el motivo de la queja de la radioescucha. Los materiales que se solicitaron en ocasión de la primera queja, y que también son los necesarios para atender la presente, fueron:

1. La información y/o documentos relativos a la toma de decisiones, los criterios o soporte institucional que llevaron a la resolución de que la serie Aguacero terminara sus transmisiones el día 13 de agosto de 2025.
2. La información sobre la estrategia instrumentada por UAM Radio, relativa a la información a las audiencias del cambio en la programación de la emisora, tal como lo señala la fracción IV, del artículo 250 de la Ley arriba mencionada.
3. La información relativa a la posibilidad de que la serie Aguacero continúe o retome su transmisión al aire y de ser el caso, el periodo en que esto podría ocurrir.
4. La demás información o documental que se considere pertinente y que pueda contribuir a atender el cuestionamiento de la ciudadana que presentó la queja.

La información fue recibida en el mail de la Defensoría el día 14 de agosto. Esta información estuvo constituida por el oficio D.C.S.U.R.243.2025, de fecha 14 de agosto 2025, en el cual se señala que la determinación de la salida del aire de la serie Agua Cero, obedece a condiciones de carácter financiero de la Universidad Autónoma Metropolitana; se explica que el presupuesto de la serie no lo cubre UAM

Radio y que dicha determinación fue tomada por instancias universitarias fuera del ámbito de la Subdirección Responsable del Programa Universitario de Producción Radiofónica, UAM Radio 94.1 FM, en una reunión en la que participaron la Dirección de Apoyo a la Investigación, la Dirección de Comunicación del Conocimiento, la Dirección de Comunicación Social y la Rectoría General de la Universidad. En el mismo documento se comunica que, derivado de la mencionada reunión, la Subdirección Responsable del Programa Universitario de Producción Radiofónica, UAM Radio 94.1 FM fue informada de la resolución. Dada la premura, se informa, la Subdirección se dio a la tarea de informar a las audiencias del fin de las transmisiones a través los medios a su alcance en ese momento: las redes sociodigitales de la emisora.

4

Como parte del paquete de información recibido por la Defensoría también se encontraba un documento fechado el 11 de agosto de 2025 en el cual la Mtra. Sandra Fernández Alaniz, Subdirectora Responsable del Programa Universitario de Producción Radiofónica, UAM Radio 94.1 FM presenta los datos generales de la serie, así como una propuesta financiera para su posible continuación al aire.

Estos documentos informativos se complementaron con la ficha técnica-radiofónica del programa y una presentación de numeralia de la serie en la que se refieren el número de programas realizados, los temas abordados, las instancias de colaboración alcanzadas, entre otros datos relativos al desarrollo de la producción y sus resultados.

Análisis de hechos

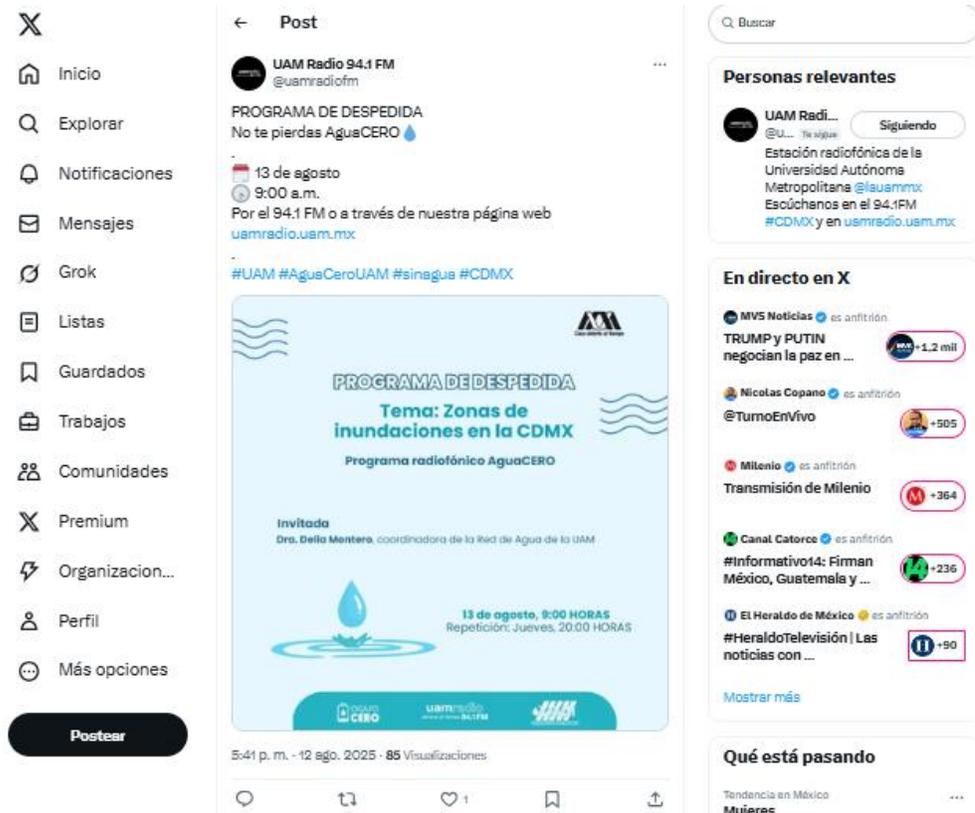
Tal como lo refiere el mensaje de la radioescucha, recibido por la Defensoría, el día 13 de agosto, en su transmisión al aire, en vivo, el equipo de producción anunció que ese sería el último programa de la serie Agua Cero. La conductora Karen Rivera y el conductor/productor de la serie, Guillermo Bautista, expresaron su desencanto ante esta situación, subrayando que la noticia la habían recibido, por parte de autoridades universitarias, un día antes.

En entrevista, la Dra. Delia Montero, profesora – investigadora de la UAM y Coordinadora del programa Agua Cero sumó su desconcierto ante la noticia y manifestó la necesidad e importancia de que el tema del agua esté presente en las transmisiones de UAM Radio, así como su sorpresa ante el anuncio del fin de la serie apenas unas horas antes de la transmisión del último programa. A lo largo de la transmisión del programa los conductores dieron lectura de los comentarios que la audiencia hizo llegar sobre el fin de las transmisiones, los cuales, señalaban también su sorpresa y comentaban la importancia del tema, merecedor de permanencia al aire en la emisora.

En una revisión de las redes sociodigitales de UAM Radio (X, Instagram y Facebook) se encontró que pasadas las 17:00 hrs. del 12 de agosto de 2025 se habían publicado los avisos que daban cuenta del fin de transmisiones de la serie, en los siguientes términos:



Post de UAM Radio en Facebook



Post de UAM Radio en X



Post de UAM Radio en Instagram

La revisión ampliada de las redes sociodigitales de la emisora, también reveló que a partir del día 15 de agosto se informó a las audiencias de UAM Radio, a través de estas plataformas, de la retransmisión de los programas de la serie Agua Cero, así como de la disponibilidad de los audios de todas las temporadas transmitidas en la página web institucional.

UAM Radio 94.1 FM @uamradiofm · 6h

AVISO A NUESTRAS AUDIENCIAS

El programa **"Agua Cero"** entra en periodo vacacional del 18 de agosto al 16 de septiembre. Mientras tanto, podrán escuchar una **selección de contenido** grabado, en su horario habitual: Lunes y Miércoles, de 9 a 10 de la mañana, con repetición los martes y jueves a las 8 de la noche.

Además, **navega en las 3 temporadas** disponibles en nuestra página de Internet uamradio.uam.mx
UAM Radio 94.1 FM, abierta al tiempo.

AGUA CERO uamradio 94.1 FM UAM

Aviso en redes sociodigitales de UAM Radio: Facebook, Instagram y X

Posteriormente, también en las redes sociodigitales institucionales de UAM Radio, a partir del sábado 16 de agosto, se publicó un comunicado firmado por la Dirección de Comunicación Social de la UAM, el cual se transcribe íntegramente:

Ciudad de México, a 16 de agosto de 2025

A la comunidad universitaria y nuestras audiencias:

La Dirección de Comunicación Social de la Universidad Autónoma Metropolitana informa a la comunidad universitaria y a las audiencias de UAM Radio 94.1 FM en relación con el programa Agua Cero y el reciente pronunciamiento del Consejo Ciudadano de la radiodifusora.

1. Reconocemos que, derivado del proceso de transición en la gestión de esta Dirección, se generó una situación confusa en la transmisión de información sobre la continuidad del programa radiofónico Agua Cero.

Esta descoordinación pudo interpretarse erróneamente como una cancelación.

2. La Universidad Autónoma Metropolitana reitera su firme compromiso con el marco normativo que rige a los medios públicos, así como con el pleno respeto a los derechos de las audiencias, principios fundamentales de UAM Radio 94.1 FM. La independencia editorial, la participación ciudadana y la transparencia son pilares de nuestra labor comunicativa.

3. Se iniciará una evaluación institucional para revisar, a la brevedad y en conjunto con las instancias correspondientes, la continuidad del programa Agua Cero en la barra de contenidos de UAM Radio 94.1 FM, asegurando que se cuente con las capacidades y los recursos institucionales.

4. Reconocemos que la serie es de gran valor para la divulgación científica y el análisis de la política ambiental y social en torno al agua, con base en las tres funciones sustantivas de la UAM: la docencia, la investigación y la difusión de la cultura.

Lamentamos la incertidumbre y el malestar que esta situación ocasionó al equipo de producción de AguaCERO y, de manera muy especial, a nuestras audiencias.

Atentamente

Casa abierta al tiempo

In Calli Ixcahuicopa

Dirección de Comunicación Social

Universidad Autónoma Metropolitana



Ciudad de México, a 16 de agosto de 2025

A la comunidad universitaria y nuestras audiencias:

La Dirección de Comunicación Social de la Universidad Autónoma Metropolitana informa a la comunidad universitaria y a las audiencias de UAM Radio 94.1 FM en relación con el programa AguaCERO y el reciente pronunciamiento del Consejo Ciudadano de la radiodifusora.

1. Reconocemos que, derivado del proceso de transición en la gestión de esta Dirección, se generó una situación confusa en la transmisión de información sobre la continuidad del programa radiofónico AguaCERO. Esta descoordinación pudo interpretarse erróneamente como una cancelación.
2. La Universidad Autónoma Metropolitana reitera su firme compromiso con el marco normativo que rige a los medios públicos, así como con el pleno respeto a los derechos de las audiencias, principios fundamentales de UAM Radio 94.1 FM. La independencia editorial, la participación ciudadana y la transparencia son pilares de nuestra labor comunicativa.
3. Se iniciará una evaluación institucional para revisar, a la brevedad y en conjunto con las instancias correspondientes, la continuidad del programa AguaCERO en la barra de contenidos de UAM Radio 94.1 FM, asegurando que se cuente con las capacidades y los recursos institucionales.
4. Reconocemos que la serie es de gran valor para la divulgación científica y el análisis de la política ambiental y social en torno al agua, con base en las tres funciones sustantivas de la UAM: la docencia, la investigación y la difusión de la cultura.

Lamentamos la incertidumbre y el malestar que esta situación ocasionó al equipo de producción de AguaCERO y, de manera muy especial, a nuestras audiencias.

Atentamente

Casa abierta al tiempo
In Calli Ixcalticopa

Dirección de Comunicación Social
Universidad Autónoma Metropolitana

uamradio
abierto al tiempo 94.1FM

Imagen del comunicado en Facebook, X e Instagram de UAM Radio, 94.1 FM

Derivado del análisis de los hechos, de la documentación enviada por la Subdirección Responsable del Programa Universitario de Producción Radiofónica, UAM Radio 94.1 FM, a esta Defensoría, así como de la escucha de la transmisión al aire del programa -como parte de la escucha cotidiana de la emisora, que realiza la Defensoría-, y de la revisión de los Avisos y Comunicados publicados en las redes sociodigitales, esta Defensoría concluye que la decisión institucional inicial, de dar por terminada la serie Agua Cero, tuvo un impacto directo en los derechos de las audiencias.

Este impacto se advierte particularmente en lo señalado en el Artículo 250 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en su fracción IV., que a la letra señala que “[Es derecho de las audiencias] Que se respeten los horarios de los

programas y que se avise con oportunidad los cambios [en la programación] y se incluyan avisos parentales;”.

Como observamos, este derecho no se cumplió a cabalidad, pues apenas unas pocas horas antes de la transmisión del programa final se publicaron tres avisos en redes sociales, los cuales tuvieron un mínimo impacto y no contribuyeron a informar, debidamente, a las audiencias de los cambios en la programación.

Esta situación dio como resultado que la mayoría de radioescuchas se enterara en la transmisión en vivo de que estaban escuchando el último programa de la serie.

Al ser la radiodifusión un servicio público de interés general, como se lee en el Artículo 6º, Apartado B, fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en el Artículo 1 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, los concesionarios están en la responsabilidad de prestarlo con calidad y regularidad atendiendo en todo momento a que sus transmisiones obedezcan a los compromisos de tiempo y forma que el propio medio haya asumido en su Código de ética.

Un anuncio repentino, al aire, como el que nos ocupa, sumado a los pocos elementos que se han conocido como sustento de la decisión, no contribuye a garantizar los derechos de las audiencias y no abona al cumplimiento de los mecanismos que dan soporte a la labor de un medio público, como lo es UAM Radio. El Artículo 65 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión señala que los medios de comunicación, que cuenten con una concesión de uso público, están obligados al cumplimiento de los mecanismos de independencia editorial; autonomía de gestión financiera; garantías de participación ciudadana; reglas claras para la transparencia y rendición de cuentas; defensa de sus contenidos; opciones de financiamiento; pleno acceso a tecnologías y reglas para la expresión de diversidades ideológicas, étnicas y culturales.

Estos principios que constituyen el soporte conceptual, legal y de gestión de los medios públicos presuponen también una responsabilidad con las audiencias para comunicar las decisiones institucionales relativas al medio, los criterios de evaluación, la inclusión de nuevos contenidos y las determinaciones respecto al fin

de transmisiones de las series al aire para que las audiencias tengan conocimiento y comprensión de las acciones que un medio público lleva adelante para cumplir con los derechos de las mismas.

Tomando en cuenta lo anterior, esta Defensoría expresa que, si bien no es un derecho de las audiencias el que permanezca al aire un programa o serie en específico, y que el concesionario cuenta con plena libertad programática¹, sí es un derecho de las audiencias el que se informe amplia y oportunamente de los cambios en la programación y además, en el caso de los medios públicos, que las decisiones institucionales relativas a la programación y sus movimientos, se expliciten, transparenten y tengan como referencia criterios, metodologías e instrumentos claros de evaluación, inversión presupuestal y desarrollo mediático.

Resolución de la Defensoría

Con base en lo expresado anteriormente, esta Defensoría de las audiencias, en el marco de la libertad de expresión, el derecho a la información, la libertad programática y los derechos de las audiencias, considera que la queja de la C. Paulina Ivonne Serrano De la Luz resulta procedente y atendible en lo relativo a

1. La importancia de atender cabalmente los derechos de las audiencias en lo relativo a la fracción IV. del Artículo 250 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, que señala: “Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios [a la programación] y se incluyan avisos parentales;”.
2. La importancia de que las audiencias conozcan los mecanismos, procesos, criterios de evaluación, metodologías y/o indicadores que determinan la

¹ Lo anterior, además considerando que la propuesta programática, de producción y transmisión de un medio de comunicación y, menos, de un medio de comunicación de uso público no descansa en un solo producto mediático, ni tampoco en una clasificación de programas “más importantes”, “menos importantes”, “imprescindibles” o “prescindibles”, sino más bien se esperaría un abanico amplio de propuestas creativas, que en conjunto, cumplan con los compromisos del medio con sus audiencias, las cuales no son uniformes, sino al contrario, se caracterizan por la diversidad.

incorporación de contenidos a las transmisiones, así como la terminación del ciclo de transmisiones de las series y contenidos radiofónicos, en general.

Una vez revisados los aspectos que dieron origen a la queja de la C. Paulina Ivonne Serrano De la Luz– la salida del aire, repentina, de la serie y la falta de explicaciones- y considerando su procedencia en los términos arriba mencionados, esta Defensoría hace llegar al Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM y al ente concesionario, la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), la siguiente

Recomendación

1. Atender los derechos de las audiencias en todos los aspectos que señala la normatividad, como parte fundamental del servicio público de radiodifusión que presta la UAM, a través de UAM Radio 94.1 de FM.
2. Hacer del conocimiento de las audiencias los mecanismos, procesos, criterios de evaluación, metodologías y/o indicadores que determinan la incorporación de contenidos a las transmisiones, así como la terminación de transmisiones de series radiofónicas, tanto en lo general como en los casos específicos de programas y series que inicien o terminen transmisiones.
3. Para el caso específico de la serie Agua Cero, y derivado de la información publicada por la Dirección de Comunicación Social, comunicar a las audiencias, oportunamente, del resultado de los estudios y prospecciones presupuestales que deriven en la reanudación de la producción de la serie.
4. Revisar el cumplimiento de los mecanismos señalados en el Artículo 65 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y su relación con los derechos de las audiencias, a fin de fortalecer la gestión del medio público y fortalecer la toma de decisiones colegiadas a través de los mecanismos y

espacios con que cuenta la radiodifusora para tal fin -como la Comisión de Radio, específicamente, que es el organismo colegiado que recibe, revisa, evalúa y recomienda los proyectos y/o contenidos sonoros para su producción y/o transmisión al aire, todo ello en función de prestar el mejor servicio posible a las audiencias.

Para concluir, esta Defensoría apunta uno de los compromisos que UAM Radio expresa en su Código de Ética: “Asumir la responsabilidad social en el manejo de los contenidos, considerando el impacto que éstos generan en las audiencias y en la construcción del tejido social”, el cual implica reflexionar en cómo la interacción de las audiencias con los contenidos de la emisora constituye uno de los aspectos fundamentales, que dan sentido a la tarea mediática de UAM Radio, y por ende, de la Universidad Autónoma Metropolitana.

Sin más por el momento, reciba un muy cordial saludo. Quedo a sus órdenes.

Atentamente



Hilda Saray Gómez González
Defensora de las audiencias de UAM Radio, 94.1 FM

c.c.p. Mtro. Luis Gerardo Sánchez Trejo, Titular de la Dirección de Comunicación Social. Presente.
c.c.p. Lic. Aarón Jiménez, Jefe del Departamento de Producción. Presente.
c.c.p. Archivo