



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



**DEFENSORÍA DE AUDIENCIAS DE RADIO UAEM**  
**EXPEDIENTE No. DEFENSORÍA UAEM-004-2024**  
**PROMOVENTE:** Audiencias (Se reservan datos personales)  
**ACCIÓN:** Queja

**RECOMENDACIÓN  
AL TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE RADIO**

Cuernavaca, Morelos a 7 de junio de 2024.

**ANTECEDENTES**

Con fechas 6 y 7 de mayo del presente año se recibió a través del correo [defensoria@uaem.mx](mailto:defensoria@uaem.mx), un total de 14 quejas de personas de la audiencia en relación a la reducción del horario del programa El Coleccionista cuya producción está a cargo de Ismael Álvarez León.

Las personas de la audiencia que recurrieron a esta Defensoría coincidieron en cuestionar el porqué de la reducción del horario de transmisión de tres a dos horas, mediante mensajes que se transcriben textualmente:

- 1. Que triste que un programa con la calidad de El Coleccionista le reduzcan el espacio, habla de la ignorancia de quien toma esas decisiones. Hasta en eso está perdiendo el estado.*
- 2. Es con enorme tristeza (y también con indignación) que vivo que nos arrebaten una hora de la magnífica música ofrecida por Ismael Álvarez León con su programa El Coleccionista. que nos ha proporcionado tantísimos años de gozo. Me parece muy válido que la programación cambie, pero no a costa de uno de los mejores programas que tiene la estación y que ofrece, además, uno de los poquísimos espacios donde se conserva, difunde, muestra, aprecia y disfruta la música clásica en nuestro estado. Ojalá nos escuchen a los seguidores de El Coleccionista y nos devuelvan esa hora. Estoy segura que cualquier cambio de programación podrá ajustarse respetando el espacio de este programa tan querido y tan necesario.*
- 3. Quisiera quejarme por la reducción de horario del programa matutino El Coleccionista, que antes duraba 3 horas y desde hoy sólo dura 2. Escucho la radio desde el sitio web de Radio Uaem en la ciudad de México y considero que este espacio sonoro de música clásica es fundamental para la cultura nacional. Una reducción de su duración me parece injustificado y sugiero que vuelva a recuperar su mismo horario. De antemano muchas gracias.*
- 4. Es terrible que le hayan quitado tiempo a los programas de Ismael Álvarez León, como El Coleccionista y otros; antes era, entre semana, de 9:00 a 12:00 y ahora quedó de 9:00 a 11:00, y lo peor es que el programa que insertaron no es de interés para la mayoría de los radio escuchas. Por favor devuelvan por lo menos las tres horas de esta programación que es de los grandes atractivos que tiene esta emisora, de la que hemos sido seguidores desde sus inicios. Insisto, dejen como estaba la programación de Ismael... Espero su respuesta.*





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



**RECTORÍA**  
**Defensoría de Audiencia de los Servicios Públicos de Radiodifusión**

**RESOLUCIÓN DEFINITIVA**  
**No. DA/002/JUN/2024**

5. *El programa de El Coleccionista en la radio no debería ser reducido o recortado en su formato. Es un espacio único en la cultura de Morelos y uno de los mejores programas de música clásica en el mundo. Espero puedan corregir pues este programa no solo es de una calidad excepcional sino representa una oferta didáctica y no solo de disfrute para el espíritu humano.*
  
6. *Tengo una queja ante la nueva programación diseñada, han quitado tiempo al único programa de radio en Cuernavaca, matutino, de música de concierto. Es terrible. Sobre todo por que pareciera que piensan que los locutores con los que cuentan hacen muy bien su trabajo y no, desgraciadamente no, para poder hacer programas de verdadero interés tendrían que tener un equipo que parece que ya quitaron (Patricia Godinez, por ejemplo) en vez de eso ponen a la mujer de las noticias, a la de despertar conciencia que sólo cuando tiene invitados que de verdad saben su tema, es que resulta interesante por que Susana Ballesteros no tiene realmente mucho qué decir. El tal Hugo tendría no tiene tampoco nada interesante. Para ese tipo de programas hay en otras estaciones y no en radio uaem donde además se vuelve incomodísimo en esta temporada electoral.*

*Debe ser que su nueva programación pareciera que quiere dar espacio a nuevas voces, y está bien probar, pero ese que pusieron de 11 a 12 ¡no tiene nada de novedoso! Es aburridísimo, ubíquenlo en un horario más tarde, déjennos la mañana con el único programa educativo respecto a música de concierto, música que se explica y se traduce para el público en general.*

*Para todos lo demás, ofertas mejores hay, en las otras estaciones donde sí hay locutores de verdad. No recorten El Coleccionista. Habiendo tantos programas que dejan mucho que desear, habla muy mal de la radio universitaria que se fueran contra el único que sí es representativo de la máxima casa de estudios.*

*Por cierto que ese programa nuevo Referencias, es también más de lo mismoooo.*

*Habiendo tanto talento en la uaem, no es posible que sigan recurriendo a esos mismos personajes.*

*Gracias*

7. *Buenas tardes, soy radioescucha de su estación desde hace 15 años, sobre todo de los horarios matutinos pues por mi trabajo no puedo poner atención a los programas. Es por ello que El Coleccionista resultaba un perfecto programa de radio donde la música, la buena música es presentada con la justa medida de información de un locutor que es músico, es decir de un locutor que es especialista en lo que nos presenta. Eso señores, hace que lo que diga previo a cada presentación sea necesario.*

*Pues de la mañana ahora dejaron a unas personas que hablan. Igual que sí me hubiera cambiado a cualquier estación.*

*Es una lástima que la UAEM, por una humanidad culta, haya quitado una hora del único programa culto de la estación, no sólo por la música si no por el locutor!*

*Pésimas decisiones se estantomando si recortan ese programa.*

*Esperemos que recapaciten.*





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



RESOLUCIÓN DEFINITIVA  
No. DA/002/JUN/2024

8. *Radio UAEM tiene desde que lo escucho, un programa que se llama El Coleccionista. Tengo casi 17 años de vivir en Cuernavaca y desde entonces lo oigo. Tengo muchos conocidos que llevan más de una década y muchos otros que lo escuchan en otros estados de la república, desde que se trasmite de manera digital.*

*Es una pena terrible que para las personas que hemos escuchado este programa por raros años, se nos haga a un lado para poder hacer, lo que parece ser, un capricho.*

*Yo no puedo entender que, si radio UAEM ha podido conservar ese programa por tantos años ininterrumpidamente, de pronto se le ocurra que de 2 horas es mejor.*

*¡Pero más me ofende como radioescucha, que lo hagan para poner a las mismas voces que ya tenemos que estar oyendo por la mañana! ¡Y en programas similares! No hay imaginación en esa radiodifusión, pero sobre todo no hay educación, no hay conciencia de lo que significa cortar una tercera parte del tiempo de las personas que sintonizados es estación por ese programa que vale tanto la pena.*

*No pretendan ser mejores con los personajes que tienen en ese programa, no dan el ancho. Ustedes no pueden llegar a ser como radio UNAM simplemente por que hacen cosas como ésta de jugar con la programación pensando y dando voz a personajes egocéntricos y narcisistas que resultan ¡muy aburridos! Sean un poco autoreflexivos y vean con ojos de verdaderos profesionales de la radio y comparen.*

*Yo, como radioescucha me doy cuenta, y la verdad es que les perdonamos todas sus faltas de profesionalismo por que se piensa que están improvisando, y se agradece que al menos haya un programa que sí sea digno de la universidad.*

*No tomen a la ligera decisión caprichosas, desde las 6 de la mañana tienen incluso errores a la hora de poner el Himno Nacional, me ha tocado que lo pongan hasta las 6:30.*

*Tienen a Susana Ballesterero haciendo improvisaciones que sólo se salvan si sus invitados son realmente interesantes, cuando no tiene o no son expertos, Susana Ballesteron no puede realizar un programa por si misma que tenga la calidad que debiera tener un programa. El noticiero es totalmente casero, dan mal fechas, dicen mal las palabras, repiten todo el tiempo, en fin.*

*Que hagan con esa estación todo lo que han hecho desde que la escucho, no es raro, pero lo que sí es raro Y ES ABSOLUTAMENTE MALA SEÑAL, ES QUE, ENTRE TANTA NECEDAD, SE LES OCURRA QUE EL UNICO PROGRAMA DECENTE TENIA QUE SER CORTADO PARA DAR PASO A ESAS VOCES DE LAS QUE TENEMOS DEMASIADO TODOS LOS DIAS.*

*¡POR FAVOR!*

*REGRESEN LAS 3 HORAS DE EL COLECCIONISTA.*





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



**RECTORÍA**  
**Defensoría de Audiencia de los Servicios Públicos de Radiodifusión**

**RESOLUCIÓN DEFINITIVA**  
**No. DA/002/JUN/2024**

9. *Definitivamente, el programa El Coleccionista, es único en el estado. No hay otro programa con música clásica en el cuadrante.*

*¿¿¿Por qué le quitan una hora??? Ismael Álvarez es una institución en la uaem.*

10. *Hoy con la noticia de que el programa del coleccionista ha sido recortado, cuando tenemos años disfrutando de esa programación No entiendo los motivos que hayan tenido para recortar este programa, decirles que este programa, nos tranquiliza, nos motiva para seguir el día y además nos ilustra. Debo decirles que este programa ha continuado por años gracias a sus oyentes porque cada que quieren o cada que se les ocurre amenazar con quitarlo, nos oponemos no una persona sino cientos. ¿Acaso las audiencias no cuentan?, entonces para que un radio? Quiero hacer extensiva mi queja por este recorte, por lo que pido restituyan su tiempo porque necesitamos de este tipo de programación inteligente y gozosa. Gracias*

11. *Es una brutalidad, un acto de barbarie quitar 1 hora del único programa de música docta que hay por la mañana. Y ustedes podrían argumentar que para eso está Opus 94 ó Radio UNAM, que hay que ser plurales y abrir nuevos espacios, pero no se dan cuenta que los radioescuchas estamos hartos de tanto blabla, y tan lo estamos que por eso este tipo de programas son un oasis para quienes lo escuchamos desde hace más de 20 años. En este doble discurso de pretender mejorar la sociedad y su consumo, al disminuir una hora, no está ayudando ni dándole a la audiencia variedad, le están negando un valioso espacio de aprendizaje. Y ante el argumento de que ya "nadie escucha música clásica" les digo que este programa lleva más de 20 años de transmitirse y que si en los pocos espacios donde se programa música "culta" los cortan, pues menos audiencia habrá.*

*Espero sea reconsiderado el cambio y que este espacio de escucha activa no sea un proyecto burocrático que soslaya la opinión.*

12. *Corte de horario del programa El Coleccionista. Era de 9 a 12 h, y hoy terminó a las 11 h. ¡Es una pena que recorten un excelente programa!*

13. *Buenas tardes. Con mucha consternación veo que redujeron el magnífico programa "El Coleccionista" y en su lugar pusieron uno de conversaciones.*

*Es una pena que no quiten una hora de buena música con una selección inmejorable.*

*Hace más de 20 años que mi familia, mis amigos, en mi trabajo, escuchamos El Coleccionista. ¿Por qué no escucharon ustedes a las audiencias ñ? ¿Qué está pasando con Radio UAEM? ¿De verdad creen que tendrán más audiencia con lo que pusieron en lugar de la última hora de El Coleccionista?*

*Esto es una queja, pero una petición también, la Universidad es de todos, consúltennos*

*Solicito amablemente la restitución del horario completo de El Coleccionista*





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS



**RECTORÍA**  
**Defensoría de Audiencia de los Servicios Públicos de Radiodifusión**

**RESOLUCIÓN DEFINITIVA**  
**No. DA/002/JUN/2024**

*Por su atención, gracias*

- 14. *No estoy de acuerdo en que hayan recortado una hora al programa El Coleccionista. Ojalá pudieran regresar a la programación de 3 horas, de lunes a viernes*

**RESPUESTA**

El lunes 03 de junio la Coordinación de Radio UAEM a cargo del Lic. Hugo Tenorio Cedeño dio respuesta a la Defensoría de las Audiencias a través del oficio DU-CRD-018.



RECTORÍA  
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN UNIVERSITARIA  
Coordinación de Radio

Cuernavaca, Morelos, 03 de junio de 2024  
**Oficio:** DCU-CRD-018  
**Asunto:** Respuesta del expediente  
No. DEFENSORIAUAEM-004-2024

**C. MARÍA ESTHER MARTÍNEZ SOTELO**  
**DEFENSORA DE AUDIENCIAS DE LA**  
**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS**  
Presente

En atención a su escrito firmado e identificado con el expediente No. DEFENSORIAUAEM-004-2024 recibido en esta Coordinación el pasado 20 de mayo a través del correo electrónico [coordinacion.radio@uaem.mx](mailto:coordinacion.radio@uaem.mx), mediante el cual transcribe comentarios respecto a la incorporación programática, vengo a dar respuesta a cada una de las peticiones hechas por Usted:

Quiero expresar, que respecto a su primer párrafo, del cual transcribo un renglón, "Las personas de la audiencia coinciden", en alusión a las 14 personas que se comunicaron a su correo, no resulta una palabra idónea, pues no podemos generalizar a las audiencias diciendo que existe coincidencia, más aún siento el espíritu de su defensoría velar por todas las audiencias, incluso por aquellas que están disfrutando de la incorporación de programas y que al no tener queja, no le van a enterar de sus buenos comentarios por la incorporación de contenidos.

También deseo hacer de su conocimiento, así como de las audiencias, que ha existido un sesgo en la información verídica en una página de facebook, con el nombre del programa de radio que es emitido por Radio UAEM, El Coleccionista, pero que es controlada por el trabajador de la UAEM, adscrito a esta coordinación C. Ismael Álvarez León, lo que está ocurriendo con la programación de música clásica y de concierto, es una transición, pues estos géneros abarcan; el 30% de la programación de la estación; siendo ocupados horarios de 9 a 12 pm de lunes a viernes, de 9 pm a 00 horas de lunes a viernes; incluyéndolo en la programación de los sábados de 7 a 9 am y domingos de 7 am a 15 pm lo que no necesariamente genera la pluralidad expresada en los principios rectores de pluralidad, expresadas en el artículo 6° del Código de Ética de los Servicios Públicos de Radiodifusión de la UAEM.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



## DEFENSORÍA DE AUDIENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE RADIODIFUSIÓN

RECTORÍA

### RESOLUCIÓN DEFINITIVA No. DA/002/JUN/2024



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



RECTORÍA

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN UNIVERSITARIA

Coordinación de Radio

Enfatizo que la radio pública universitaria es de todas y todos, las puertas están abiertas a los contenidos de calidad para nuestras audiencias; por lo que esta administración será garante de la participación de contenidos incluyentes y diversos que puedan atender a esa totalidad.

Fue así, que considerando la importancia del género manejado en el programa El Coleccionista, se le propuso a su productor y trabajador universitario, emitir cápsulas educativas a través de podcast, que se albergará en nuestro sitio web, con el objetivo de cautivar a nuevas audiencias de jóvenes; todo fue aceptado, sin embargo, después se mostró un descontento en redes sociales, sin que a las audiencias se les diera el contexto completo, como aquí se lo he enunciado. Es decir, el género musical objeto de la queja, se maneja con una alta concentración en RADIO UAEM, quedando en 25% y se agregan podcast.

Ahora bien, que específicamente en el horario matutino que maneja la música clásica, se redujera una hora, obedece a la incorporación de contenidos, quiero comentarle que estamos llegando en tan solo el mes de mayo a la incorporación de ocho programas que fortalecen nuestra programación y atienden a nuestras audiencias, aquí le participo de los contenidos:

**UAEM Conégo:** Vincula a especialistas de diversas ramas que laboran en la universidad, para poner a disposición de las audiencias el conocimiento con la profundización de entrevistas.

**KCT Grabado:** Programa de entrevistas bajo el formato de revista, que agrupa tres contenidos, "cuéntame un disco", "Playlist Infinito" y "Lenguas radio".

**RESILIENTE:** Programa de entrevistas a personas con discapacidad, sus familiares, organizaciones civiles que busca presentar iniciativas para la inclusión. De cabal cumplimiento a la fracción III y XII del Código de ética mencionado anteriormente.

**PANORAMA DEPORTIVO:** Programa del mundo deportivo, en todas las ramas, consejos de nutrición, terapia médica, prevención, rehabilitación entre otros.



Av. Universidad 1001 Col. Chamilpa, Cuernavaca Morelos, México, 62209, Edificio 40 (3er. Piso),

Tel. (777) 329 79 11 | [radio.uaem.mx](http://radio.uaem.mx) | [radio@uaem.mx](mailto:radio@uaem.mx)



Av. Universidad 1001 Col. Chamilpa, Cuernavaca Morelos, México, 62209, Tel. (777) 329 -7911  
[defensoria@uaem.mx](mailto:defensoria@uaem.mx) <https://www.uaem.mx/difusion-y-medios/medios/radio/defensoria-de-audiencia>





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS



## Defensoría de Audiencia de los Servicios Públicos de Radiodifusión

RECTORÍA

### RESOLUCIÓN DEFINITIVA No. DA/002/JUN/2024



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS



RECTORÍA

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN UNIVERSITARIA

Coordinación de Radio

**URBANIDADES:** Un viaje por la historia de los parques y espacios públicos representativos de Morelos.

**JUVENILES:** Estrenó su segunda temporada, para tratar problemáticas que vive este sector de la sociedad.

**CONEXIONES:** Programa para difundir investigación de la UAEM, avances científicos y tecnológicos, agenda de ciencia y cultura.

**IGUALDAD SONORA:** Programa especializado en temas de género y combate a la discriminación. Abona al cumplimiento de la fracción III del Código.

Tales incorporaciones, nos obligan a ajustar tiempos para atender a todas las audiencias, de ahí que el programa El Coleccionista, tomara en horario matutino dos horas, en lugar de tres.

Es así, como de manera precisa, voy a las respuestas concretas solicitadas:

1. A partir de qué fecha se realizó el cambio de horario del programa El Coleccionista.

La incorporación de programas y por tanto ajuste horario de El Coleccionista fue el 6 de mayo.

2. Qué medios se utilizaron para informar a las audiencias de dicho cambio, a partir de qué fecha y con qué periodicidad se realizó, anexando las documentales necesarias.

Por todos aquellos en los que estamos obligados a informar, anuncios en radio UAEM, XHUAEM-FM y XHCUM-FM a partir del día 23 de abril y hasta el día 05 del mes de mayo de 2024, así como, mediante la página electrónica de la radio.

Además, por primera vez, se emprendió una campaña de anuncios a través de las redes sociales UAEM, cuentas que tienen un alto alcance entre la población, así, se trabajó información, fotografías de locutores y demás, para llamar la atención de los usuarios de redes sociales.



Av. Universidad 1001 Col. Chamilpa, Cuernavaca Morelos, México, 62209, Edificio 40 (3er. Piso),

Tel. (777) 329 79 11 | [radio.uaem.mx](mailto:radio.uaem.mx) | [radio@uaem.mx](mailto:radio@uaem.mx)





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS



## DEFENSORÍA DE AUDIENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE RADIODIFUSIÓN

RECTORÍA

### RESOLUCIÓN DEFINITIVA No. DA/002/JUN/2024



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS



RECTORÍA

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN UNIVERSITARIA

Coordinación de Radio

3. A la pregunta específica sobre spots de radio, le comento que los promocionales quedaron de la siguiente manera, anexando pauta como prueba documental:

- UAEM Conégo fueron pautados a partir del día 01 de mayo hasta la fecha sigue vigente, transmitiendo 05 impactos por día.
- Panorama deportivo fueron pautados a partir del día 02 de mayo hasta la fecha sigue vigente, transmitiendo 04 impactos por día.
- Urbanidades fueron pautados a partir del día 02 de mayo hasta la fecha sigue vigente, transmitiendo 04 impactos por día.
- Resiliente fueron pautados a partir del día 26 de abril hasta la fecha sigue vigente, transmitiendo 04 impactos por día.
- Igualdad Sonora fueron pautados a partir del día 17 de mayo hasta la fecha sigue vigente, transmitiendo 04 impactos por día.
- Música para peques fueron pautados a partir del día 13 de mayo hasta la fecha sigue vigente, transmitiendo 04 impactos por día.

De igual manera le anexo los archivos de audio "promo radio mayo.wav, promo uaem conégo.wav, promo panorama deportivo.wav, promo urbanidadesg.wav, promo resiliente.wav, igualdad sonora promo.wav, promo música peques.wav".

4. Sobre la pregunta sobre si fue puesto a consideración del Consejo de Participación Ciudadana de los Servicios Públicos de Radiodifusión de Radio UAEM, le comento que en reunión con los integrantes del Consejo de Participación Ciudadana, el 19 de abril de 2024, se proyectó el plan de trabajo de la coordinación de radio, donde se expusieron todos los programas nuevos y la disminución de una hora del programa "El Coleccionista".

Ante la exposición de motivos realizada, los consejeros manifestaron estar de acuerdo con las nuevas propuestas y cambios a la barra programática, en los tiempos planteados.

Respecto a la solicitud de la minuta de trabajo, le comento que, no se trató de una sesión, pues para esa convocatoria, el suscrito no tiene facultad de emitirla, sin embargo, se trató de una reunión de presentación y acercamiento, pues la dirección cambió el 1 de marzo y a partir del 14, asumí la coordinación de radio.



Av. Universidad 1001 Col. Chamilpa, Cuernavaca Morelos, México, 62209, Edificio 40 (3er. Piso).

Tel. (777) 329 79 11 | [radio.uaem.mx](mailto:radio.uaem.mx) | [radio@uaem.mx](mailto:radio@uaem.mx)



Av. Universidad 1001 Col. Chamilpa, Cuernavaca Morelos, México, 62209, Tel. (777) 329 -7911  
[defensoria@uaem.mx](mailto:defensoria@uaem.mx) <https://www.uaem.mx/difusion-y-medios/medios/radio/defensoria-de-audiencia>





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



## RECTORÍA Defensoría de Audiencia de los Servicios Públicos de Radiodifusión

### RESOLUCIÓN DEFINITIVA No. DA/002/JUN/2024



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



RECTORÍA

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN UNIVERSITARIA

Coordinación de Radio

Además, el Consejo de Participación Ciudadana es una entidad imparcial e independiente, garante de la participación ciudadana en los servicios públicos de la institución, que no guarda subordinación a ninguna autoridad universitaria, por lo que su marco de actuación se encuentra asegurado en las Bases Generales de Organización del Consejo, así como, en su Reglamento Interno.

También le informo que ya como sesión extraordinaria, fui convocado 23 de mayo, de nueva cuenta se expusieron las incorporaciones programáticas y con la finalidad de dotarle de todo lo necesario para el análisis del tema central, la dirección de comunicación, solicitó a la presidencia del Consejo, por oficio DCU/079/2024, comparecer su acta de sesión, sin embargo, no ha habido respuesta hasta la fecha en que se emite esta contestación; por lo que convendría realice Usted directamente la petición, con base en el Título Tercero de su Reglamento Interno; por lo que deberá requerirlo a ese órgano colegiado, quien es la única entidad facultada para su elaboración y difusión de acuerdo a sus formas y tiempos.

Nuestras audiencias siempre serán lo más importante, todas, no por segmentos, esta coordinación ha establecido desde el día uno de trabajo, eso, mucho trabajo, que es palpable en la incorporación record de contenidos, de la que Usted al llevar seis años en la Defensoría, puede dar cuenta, la RADIO universitaria es hoy dinámica, no estática, tan solo en el programa UAEM Contigo, hemos recibido a 32 invitados ( 16 en los otros programas ya mencionados) impactando de forma positiva, en un horario de 11 a 12 pm, este es un hecho consumado y abrazado por la audiencia, incluso, hace unos días, hicimos un ejercicio de medición, porque para la exigencia de resultados, hay que medirnos y hay que transparentar en dónde estamos parados, en un ejercicio estadístico con 130 personas, encuestadas en eventos realizados durante la tercera semana de mayo, nos percatamos que debemos trabajar mucho más por cuidar a nuestras audiencias y esa es la apuesta, para la que le exhortamos a sumarse, la colaboración, el trabajo en equipo, los resultados a corto, mediano y largo plazo, son un compromiso diario.

Le adjunto los resultados de dicho ejercicio estadístico para sus valoraciones.



Av. Universidad 1001 Col. Chamilpa, Cuernavaca Morelos, México, 62209, Edificio 40 (3er. Piso).

Tel. (777) 329 79 11 | [radio.uaem.mx](mailto:radio.uaem.mx) | [radio@uaem.mx](mailto:radio@uaem.mx)



Av. Universidad 1001 Col. Chamilpa, Cuernavaca Morelos, México, 62209, Tel. (777) 329 -7911  
[defensoria@uaem.mx](mailto:defensoria@uaem.mx) <https://www.uaem.mx/difusion-y-medios/medios/radio/defensoria-de-audiencia>





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



## RECTORÍA Defensoría de Audiencia de los Servicios Públicos de Radiodifusión

### RESOLUCIÓN DEFINITIVA No. DA/002/JUN/2024



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



RECTORÍA

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN UNIVERSITARIA

Coordinación de Radio

Por todo lo antes expuesto, solicito a usted:

Único. Tenerme por cumplido en tiempo y forma conforme a lo que establece el Artículo 17 fracción V del Código de Ética de los Servicios Públicos de Radiodifusión de la UAEM.

Atentamente  
*Por una humanidad culta*

LIC. HUGO TENORIO CEDEÑO  
Coordinador de Radio

C.C.P. Dra. Viridiana Aydelé León Hernández.- Rectora de la UAEM.- Para su conocimiento.  
Consejo de Participación Ciudadana.- Mismo fin.  
Dra. Michelle Alejandra Onofre Díaz.- Directora de Comunicación Universitaria.- Mismo fin.

Archivo



Av. Universidad 1001 Col. Chamilpa, Cuernavaca Morelos, México, 62209, Edificio 40 (3er. Piso).  
Tel. (777) 329 79 11 | [radio.uaem.mx](http://radio.uaem.mx) | [radio@uaem.mx](mailto:radio@uaem.mx)

UAEM  
RECTORÍA  
2023-2029



Av. Universidad 1001 Col. Chamilpa, Cuernavaca Morelos, México, 62209, Tel. (777) 329 -7911  
[defensoria@uaem.mx](mailto:defensoria@uaem.mx) <https://www.uaem.mx/difusion-y-medios/medios/radio/defensoria-de-audiencia>

UAEM  
RECTORÍA  
2023-2029  
Página 10 de 16



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS



# RECTORÍA Defensoría de Audiencia de los Servicios Públicos de Radiodifusión

## RESOLUCIÓN DEFINITIVA No. DA/002/JUN/2024



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

### Sello electrónico

HUGO TENORIO CEDEÑO | Fecha:2024-06-03 14:48:42 | FIRMANTE  
EnLULGmJkdigg28umLDC6Jx25edQ+YcQeQDx0RVzVFRjHgrQL+EH4mS0nSotUimMBEzjNimjLCoqnrKEuAD1EL1J2FGIaOwPda3Xn3C411L+gKLUAADQLN+VbR2SHL1p  
bBFWUamFMS+GaDaa6JYeyov4hWtsW65ePG7RsjRorFTdpA:02eMuzM2WaB+LEXhwlyTgUD1A9H0r9w5Ask1OoayVA151Nde7YSdG3uF8MMV7WpK3Gg6c3p78aF643D  
qCO6q20sWKUEWu2Sec2f6z0L18x+OOYNSpVJW0YEtacD6Se7P7UOGTzF2p8gg7wAnc8ANj==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



J0MECp3LY

<https://firma.uaem.mx/hoRepublo7ospiJVHwcyfNdtmBPoaD0glsTNk>



UAEM  
RECTORÍA  
2023-2029





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



## CONSIDERACIONES

Con base en el artículo 8, inciso VI) de los Lineamientos Operativos que establecen el Procedimiento de la Defensoría de Audiencias para la Atención de Reclamaciones, Quejas o Sugerencias respecto a los contenidos y la programación de los Servicios Públicos de Radiodifusión de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, que señala lo siguiente:

*Recibida la respuesta, la Defensoría realizará un análisis de la misma, de las pruebas presentadas y demás información de que se disponga o recabe del caso, para que en un plazo máximo de 10 días hábiles dicte la resolución correspondiente especificando si a su juicio existen o no violaciones a los derechos de las audiencias, o si es procedente la sugerencia realizada.*

Una vez efectuado lo anterior esta Defensoría señala lo siguiente respecto a su respuesta:

El artículo 14 del Código de Ética de los Servicios Públicos de Radiodifusión de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos en su inciso II) señala que la Defensoría tiene la responsabilidad de procurar y representar los derechos de las audiencias y radioescuchas de los Servicios Públicos de Radiodifusión a cargo de la Universidad mediante el ejercicio de las acciones que conforme a derecho procedan.

Me es preciso señalarle que, de acuerdo al mencionado Código, el criterio prioritario de actuación de todas las partes e instancias será el de hacer valer los derechos de las audiencias.

En el caso de las quejas que nos ocupan, estas fueron remitidas al correo electrónico de la defensoría, cumpliendo con todos los requisitos que establece el Código de Ética, en los cuales las audiencias coinciden en inconformarse por el cambio de horario del programa "El Coleccionista". No es menester ni de esta Defensoría ni de la Coordinación a su cargo calificar si hubo sezo o no en las quejas, simplemente se atienden conforme a lo que establece la Normatividad.

Por cuanto a lo que se publicó en otros medios de comunicación, estos no fueron motivo de la queja que nos ocupa, sin embargo, hay antecedentes en otras defensorías en donde las quejas presentadas a través de redes sociales son atendidas de facto dando prioridad a los derechos de las audiencias.

La incorporación de contenidos en la barra programática de Radio UAEM es plausible, toda vez que se fomentan temas educativos, sociales y culturales.

No obstante, a lo anterior, esta Defensoría determina que **SÍ EXISTIERON VIOLACIONES A LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS** considerando lo siguiente:

Respecto de la solicitud realizada por esta defensoría, en la cual se le consulto sobre qué medios se utilizaron para informar a las audiencias de dicho cambio, a partir de qué fecha y con qué periodicidad se realizó, anexando las documentales necesarias.

La Coordinación de Radio respondió lo siguiente:





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



RESOLUCIÓN DEFINITIVA  
No. DA/002/JUN/2024

*Por todos aquellos en los que estamos obligados a informar, anuncios en radio UAEM, XHUAEM-FM y XHCUM-FM a partir del día 23 de abril y hasta el día 05 del mes de mayo de 2024, así como, mediante la página electrónica de la radio. Además, por primera vez, se emprendió una campaña de anuncios a través de las redes sociales UAEM, cuentas que enen un alto alcance entre la población, así, se trabajó información, fotograas de locutores y demás, para llamar la atención de los usuarios de redes sociales.*

Sin embargo, de acuerdo a la respuesta y documentales que se adjuntaron, queda de manifiesto que sólo se anunció la entrada de la nueva programación, sin especificar de forma clara en que consistían dichos cambios y por tanto no se avisó a las audiencias de las modificaciones que tendría el horario del programa “El Coleccionista” de manera particular.

Por lo que respecta al cuestionamiento sobre si el cambio de horario de el programa “El Coleccionista” fue puesto a consideración del Consejo de Participación Ciudadana de los Servicios Públicos de Radiodifusión de Radio UAEM, donde, si la respuesta resultara afirmativa se solicitó compartir a minuta de dicha reunión en donde quede asentado que las y los consejeros estuvieron a favor del cambio de horario, se respondió lo siguiente:

*Sobre la pregunta sobre si fue puesto a consideración del Consejo de Parcipación Ciudadana de los Servicios Públicos de Radiodifusión de Radio UAEM, le comento que en reunión con los Integrantes del Consejo de Parcipación Ciudadana, el 19 de abril de 2024, se proyectó el plan de trabajo de la coordinación de radio, donde se expusieron todos los programas nuevos y la disminución de una hora del programa “El Coleccionista”.*

*Ante la exposición de motivos realizada, los consejeros manifestaron estar de acuerdo con las nuevas propuestas y cambios a la barra programáca, en los empos planteados. Respecto a la solicitud de la minuta de trabajo, le comento que, no se trató de una sesión, pues para esa convocatoria, el suscrito no ene facultad de emirla, sin embargo, se trató de una reunión de presentación y acercamiento, pues la dirección cambió el 1 de marzo y a partir del 14, asumí la coordinación de radio.*

*Además, el Consejo de Parcipación Ciudadana es una endad imparcial e independiente, garante de la parcipación ciudadana en los servicios públicos de la instución, que no guarda subordinación a ninguna autoridad universitaria, por lo que su marco de actuación se encuentra asegurado en las Bases Generales de Organización del Consejo, así como, en su Reglamento Interno.*

*También le informo que ya como sesión extraordinaria, fui convocado 23 de mayo, de nueva cuenta se expusieron las incorporaciones programácas y con la finalidad de dotarle de todo lo necesario para el análisis del tema central, la dirección de comunicación, solicitó a la presidencia del Consejo, por oficio DCU/079/2024, comparr su acta de sesión, sin embargo, no ha habido respuesta hasta la fecha en que se emite esta contestación; por lo que convendría realice Usted directamente la peción, con base en el Título Tercero de su Reglamento Interno; por lo que deberá requerirlo a ese órgano colegiado, quien es la única endad facultada para su elaboración y difusión de acuerdo a sus formas y empos.*

Con la respuesta proporcionada, queda en evidencia que se tenían proyectadas modificaciones a la barra programática de la UAEM desde el 19 de abril, incluido la disminución del horario del





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



RESOLUCIÓN DEFINITIVA  
No. DA/002/JUN/2024

programa “El Coleccionista”, por lo que existía tiempo suficiente para avisar a la audiencia que sobre los cambios a ese programa radiofónico y con ello cumplir con lo que establece el artículo 256 numeral V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Como se menciona en la respuesta, en el encuentro que sostuvieron el 19 de abril, no se trató de una sesión del Consejo, sino de una reunión informativa y no fue hasta el 23 de mayo cuando en sesión extraordinaria se dio cuenta a los miembros de dicho organismo ciudadano sobre los cambios, los cuales ya habían sido realizados.

En necesario precisar, que no se ofreció prueba documental que permita conocer la opinión de los integrantes del organismo auxiliar de consulta, análisis y participación social de los servicios públicos de radiodifusión a cargo de la UAEM, respecto de los cambios en la barra programática y particularmente la reducción de horario de “El Coleccionista”, ello de conformidad con lo que dictan los Criterios para Garantizar Independencia y una Política Editorial Imparcial y Objetiva, donde el pleno del Consejo de Participación Ciudadana puede emitir opiniones, realizar análisis y asesorar sobre acciones, políticas y programas de Radio UAEM, así como lo que establece la fracción III del artículo 8 de las Bases Generales de Organización del Consejo de Participación Ciudadana que indica:

*III.- Evaluar que los programas y propuestas cubran los objetivos que persiga el concesionario conforme a su título de concesión.*

Ahora bien, el artículo 256 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en el numeral V señala:

***Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales;***

Si bien es cierto, no define temporalidad específica para dar aviso a las audiencias sobre los cambios, deja abierto esta circunstancia bajo el criterio de oportunidad, toda vez que, según las circunstancias, el concesionario realizara los avisos en función de las necesidades que se tengan, las cuales pueden ser influenciadas por acontecimientos no previsibles o de carácter urgente.

En este sentido, se debe considerar a la oportunidad como el tiempo suficiente para que la mayor cantidad de audiencia se dé por enterada de los cambios a realizar.

Sin embargo, en este caso en particular, no existía una urgencia que obligara a realizar cambios de manera pronta y no programada, por lo que la Coordinación de Radio en conjunto con el Consejo de Participación Ciudadana, podían definir un calendario adecuado para los ajustes a la barra programática, informando con debida anticipación a las audiencias de los movimientos, con la finalidad de conocer su opinión ante dichos ajustes, evitando así la presentación de las quejas que ya se han mencionado.

Con base en lo anterior se emite la siguiente:





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



## RECOMENDACIÓN:

Con fundamento en los artículos 14, 15 y 17 del Código de Ética de los Servicios Públicos de Radiodifusión de la UAEM y una vez agotados los procedimientos que marcan los lineamientos operativos, se determina lo siguiente:

**Primero.** Se RECOMIENDA, que en lo sucesivo cualquier cambio en la programación de Radio UAEM, sea informado a las audiencias al menos 15 días naturales antes de su implementación, con excepción de aquellos casos justificados que por causa de fuerza mayor o hecho fortuito requieran de un ajuste inmediato, debiendo hacer del conocimiento de la audiencia en el momento en que se conozcan.

**Segundo.** Se RECOMIENDA que, en lo sucesivo, antes de realizar cambios en la programación, se convoque y consulte al Consejo de Participación Ciudadana para que emita una opinión respecto de los cambios a la programación que se pretendan realizar, previo a su implementación, así como, informar a esta Defensoría, con la finalidad de vigilar que no se violenten los derechos de las audiencias.

**Tercero.** Con base en los Criterios para Garantizar Independencia y una Política Editorial Imparcial y Objetiva del Consejo de Participación Ciudadana, se **RECOMIENDA** solicitar al organismo ciudadano, realice una evaluación de los cambios realizados a la programación y que se transmiten a través de las frecuencias de Radio UAEM, para conocer el impacto positivo o negativo que tuvo el recorte del programa “El Coleccionista”, y con base al resultado realizar las acciones que mejor convengan a las audiencias.

Para efecto de lo anterior es menester que se lleven a cabo las siguientes **acciones**:

1. Aumentar la pauta de los spots para informar a la audiencia de los cambios en la programación y de ser posible programarlos en horarios estelares, con quince días de anticipación, previos a su implementación.
2. Consultar con Consejo de Participación Ciudadana y la Defensoría de las audiencias todo cambio a la programación de las frecuencias de radio concesionadas a la UAEM.
3. Solicitar al Consejo de Participación Ciudadana la evaluación indicada en la Tercera recomendación.

## PLAZOS

Conforme al artículo 10 fracción V y 11 de los Lineamientos Operativos que Establecen el Procedimiento de la Defensoría de Audiencias para la Atención de Reclamaciones, Quejas o Sugerencias Respecto de los Contenidos y Programación de los Servicios Públicos de





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



**RESOLUCIÓN DEFINITIVA**  
**No. DA/002/JUN/2024**

Radiodifusión de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, se otorgan los siguientes plazos para el cumplimiento de las acciones recomendadas:

**Acción 1.-** Permanente.

**Acción 2.-** Permanente.

**Acción 3.-** A la brevedad posible no excediendo de 5 días naturales, enviando copia de la solicitud a la defensoría.

Esta resolución se difundirá públicamente en un plazo de 24 horas, contados a partir de la emisión de la misma, en la página electrónica de Radio UAEM.

Se precisa que en caso de incumplimiento a la presente resolución se dará parte a la Dra. Viridiana Aydeé León Hernández, Rectora de la máxima casa de estudios, conforme al inciso IX del artículo 8 de los Lineamientos Operativos antes mencionados, para que realice las medidas de apremio a que haya lugar conforme a las normas que rigen la radio pública universitaria.

Esta resolución es inimpugnable, conforme al último párrafo del artículo 10 de los Lineamientos Operativos que establecen el Procedimiento de la Defensoría de Audiencias para la Atención de las Reclamaciones, Quejas o Sugerencias respecto de los contenidos y la programación de los Servicios Públicos de Radiodifusión de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Atentamente

*Por una Humanidad Culta*

(Se firma de manera electrónica)

**María Esther Martínez Sotelo**

Defensora de Audiencias

De los Servicios Públicos de Radiodifusión de la UAEM

C.c.p. Dra. Viridiana Aydeé León Hernández. - Rectora de la UAEM. - Para conocimiento.  
Consejo de Participación Ciudadana. - Para su conocimiento y seguimiento.  
Dra. Michelle Alejandra Onofre Díaz. - Directora de Comunicación Universitaria. - Para conocimiento.





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

### Sello electrónico

**MARÍA ESTHER MARTÍNEZ SOTELO | Fecha:2024-06-17 19:11:10 | FIRMANTE**

yasIWZwLsTVPo5TqS0tclhtPRVV/BCpT/DyB+srD4n1XylohLemf0vKOSvtzgaw3C/iZ8DuHRt5vUB+aaDvCH1+OOcPoDU352dpXHWFEQflK99ItDRZSS4mUZU7vha4F9+clQugA3T8VtZKhhai8WSIBs7J9LhAGeyB8J0ejMmj4MY3Q28DuruBlNG4Px/jHkgoGsrIODnrRW9/F1Guej/HG72DCW0dfmjpqAkpr20K+CRiwUl4erVzsHzdOvZMxzYFWY8EdTO7ESUQqWIPTNOZi9OtzL+Ti7R2eRS8jJFloZ+mhyKK/gdZbNm/DU2LC7+IXrPv+tg+pyzh1uFazA==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



**SLCX5RET7**

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/cGjqM3hWayeoRGRID595PLVUzOfoAdJn>



**UAEM**  
RECTORÍA  
2023-2029