

Asunto: Informe de Segundo Año del Defensor de las Audiencias de la Radio del Instituto Campechano

San Francisco de Campeche, Campeche a 06 de junio de 2025

PRESENTE.-

Por medio del presente y en mi calidad de **DEFENSOR DE LAS AUDIENCIAS DE LA RADIO XHCPAK-FM DEL INSTITUTO CAMPECHANO**, se remite para informar, el segundo año de conformación de la DEFENSORÍA DE AUDIENCIAS de la Radio. Este informe ofrece una visión integral de mi gestión en la representación y mediación de las preocupaciones y sugerencias de la audiencia. Durante el año, los trabajos que se realizaron cumplieron con todo lo establecido en los Lineamientos del Defensor de Audiencias de la Radio XHCPAK-FM. Estas aseguran la correcta implementación y seguimiento de las políticas y criterios por cumplir según lo establecido en el artículo 86 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

Los derechos de las audiencias de la XHCPAK-FM Radio Instituto Campechano serán promovidos, respetados, protegidos y garantizados por un Defensor de Audiencia que fungirá como un órgano universitario con autonomía técnica, cuya actuación y decisiones estarán provistas de independencia e imparcialidad, basadas invariablemente en las disposiciones del Código de Ética de la XHCPAK-FM Radio Instituto Campechano.

Principales dudas de la audiencia durante este periodo

Durante el segundo año, las consultas más recurrentes fueron:

- “¿Cuál es la labor del defensor de audiencias y consejo ciudadano de la Radio IC?”
- “¿Dónde puedo consultar la programación actualizada?”

Estas dudas evidenciaron que la gente sí está escuchando detalladamente la radio, pero existía una falla en la comunicación previa de los cambios de programación y en la actualización de los canales informativos.

Soluciones implementadas (2024-2025)

En un periodo de **2 años** (de junio 2024 a junio 2025), se trabajó de la siguiente manera:

Problema identificado	Solución aplicada
Información respecto al Consejo Ciudadano y el Defensor de Audiencias	Se mejoró la distribución de información dentro de la página web de la radio. Se promovió mediante medios digitales y la gaceta la información y como acceder a ella.

Problema identificado	Solución aplicada
Falta de acceso a la programación	Página web de la Radio actualiza constantemente la programación junto con el calendario visible.

Además, se estableció un **buzón electrónico de respuesta en menos de 72 horas** para atender cada duda de manera personalizada.

Durante el período del informe, recibimos un total de **7 consultas y quejas** de nuestra audiencia, lo que representa un **incremento significativo** respecto del año anterior (0 quejas en 2024). La interacción con la audiencia mediante los medios electrónicos, el correo electrónico y el formato de llenado de la página web del Defensor de Audiencias, han sido hincapié para mejorar la respuesta recibida.

Nuestro análisis ha demostrado que la programación de Radio XHCPAK-FM ha mantenido un alto estándar de calidad. Las sugerencias se han canalizado debidamente y resuelto mediante revisiones periódicas y ajustes en los contenidos emitidos.

ATEMTAMENTE



C. Julio César Zarate López
Defensor de las Audiencias

RADIO XHCPAK-FM INSTITUTO CAMPECHANO