

INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2012

DEFENSORA DE LOS RADIOESCUCHAS DE RADIO EDUCACIÓN

1. Principios

El trabajo de la Defensoría de los radioescuchas de Radio Educación es, sin duda, uno de los avances que en la Radio Pública deben ser impulsados para el fortalecimiento de su imagen y consolidación en México. Su principal valor es el reconocimiento de la necesidad de contar con mecanismos de intercomunicación con la sociedad y de establecer compromisos con su audiencia a partir de principios editoriales básicos

Entre las líneas de trabajo de la Defensoría se encuentran:

- La formación de audiencias críticas conocedoras de sus derechos
- Generación de espacios de interlocución entre la radio y sus radioescuchas
- Fomentar el conocimiento, apropiación y cumplimiento de los principios éticos y editoriales que el medio asume voluntariamente ante sus audiencias

Para ello deberá fortalecer la construcción y difusión de los principios de Política Editorial de Radio Educación en los que se sustenta el trabajo de la Defensoría de tal manera que queden claramente definidos entre todo el personal de la emisora, para que sea a través de su trabajo donde encuentren su verdadero sentido de compromiso para con sus audiencias.

Por otra parte, la construcción de una cultura de responsabilidad para con las audiencias, la Defensoría se vinculará en cada esfera de la vida radiofónica de la emisora: con la Dirección General, con direcciones, subdirecciones y jefaturas de departamento. Con los trabajadores según las diversas áreas involucradas y con el Comité Técnico de Evaluación.

En este sentido se trabajará en las siguientes líneas:

Investigación.

Sistematización de información relativa a las audiencias para su procesamiento y difusión a fin de avanzar en el conocimiento de las características de las audiencias para servir de base en el trabajo de la Defensoría.

Documentación.

Generación de documentos que sirvan de base para la construcción del análisis y debate en torno a los derechos de las audiencias, compromisos de la radiodifusión de servicio público, normatividad, entre otros aspectos.

Difusión.

Fortalecimiento de la comunicación de la Defensoría con los colaboradores de la emisora y sus audiencias. Entre ellos será necesario contar con un espacio visible y de fácil acceso en la página web de Radio Educación para que los radioescuchas encuentren mecanismos de comunicación con la Defensoría.

Definición de la estrategia de producción y difusión de Cápsulas informativas sobre la defensora del radioescucha y participación en eventos que organice la radiodifusora (Bienal y otros).

Transparencia.

Una vertiente que estará presente en esta línea de trabajo es la rendición de cuentas mediante informes públicos en los que se reporten los trabajos realizados, la respuesta de los radioescuchas, la atención a sus requerimientos etc.

Formación y Educación.

Construir espacios de trabajo de manera directa o en colaboración con instituciones académicas y organizaciones sociales para convocar a talleres, foros de discusión, diplomados, publicaciones, además de realización de eventos académicos, ciudadanos y culturales. En esta línea se establecerán reuniones periódicas con los defensores de las audiencias de otros medios a fin de compartir experiencias y de ser posible definir programas conjuntos.

Vinculación con los radioescuchas.

Atendiendo a todas las comunicaciones de éstos respecto a la programación y otros asuntos de interés de los radioescuchas y promoviendo actividades diversas (foros, talleres, visitas a la emisora etc.).

La estrategia para el inicio de la puesta en marcha del programa de trabajo se determinará (página web de fácil acceso, correo electrónico y acceso a Twitter y Facebook y número telefónico con servicio de buzón de voz. Direcciones que deberán ser difundidas ampliamente en la programación de la emisora y en las Cápsulas informativas.

2. Construcción de los documentos básicos.

Redacción de los principios de Política Editorial de Radio Educación en los que se sustenta el trabajo de la Defensoría de tal manera que esos compromisos queden claramente definidos entre todo el personal de la emisora para que sea a través de su trabajo donde encuentren su verdadero sentido para con sus audiencias.

Considerando que la construcción de los documentos básicos deben ser asumidos y en consecuencia, construidos con la colaboración y consenso de quienes hacen la radio, se procedió a una construcción colectiva tomando como fundamento documentos básicos de los principios internacionales establecidos por la UNESCO para los medios de Servicio Público, así como la revisión de otros principios y códigos de ética de medios afines.

El inicio de la redacción se construyó a partir de reuniones con el Comité Técnico de Programación de Radio Educación en donde se encuentran representadas las diversas áreas de la emisora.

Se llevaron a cabo desde el 9 de febrero, al 21 de junio 6 reuniones de trabajo con el Comité Técnico y 6 reuniones más con cada una de las áreas de trabajo (locutores, producción, musicalizadores, noticias, evaluación) A partir de este trabajo se terminó el 21 de junio de 2012 la primera etapa de la construcción de los documentos básicos:

- *“Principios y Fundamentos de Radio Educación como una Radio Educativa y Cultural de Servicio Público del Siglo XXI”*
- *“Estatuto de la Defensora del Radioescucha”*

3. Difusión.

La vinculación con la audiencia no se circunscribirá, en esta primera etapa, a un solo espacio radiofónico por lo que el programa de radio específico de la Defensoría no se transmitirá durante el primer año sino que se planteará en una etapa más avanzada del trabajo, ya que se entiende que las audiencias motivo de interés, son las de toda la programación de la emisora por lo que se hará necesario generar una campaña transversal a través de cápsulas informativas de temas relacionados en donde se enfatizarán los mecanismos de comunicación con la Defensoría, entre las que se proponen un micrositio accesible en la página de la emisora, teléfono para buzón de voz, correo electrónico, twitter, facebook o directamente en los espacios telefónicos de los diversos programas.

Para esta primera etapa se produjeron, con la colaboración de Mario Ledesma, seis versiones de spots ubicados en la sección de la Defensora al aire dentro de la página web: <http://defensora.radioeducacion.edu.mx/La-Defensora-al-aire>. Los spots también han sido transmitidos a lo largo de la programación de la emisora.

Así mismo, se participó en diversos espacios de la emisora en entrevistas para dar a conocer los datos de los mecanismos de comunicación con las audiencias.

Se trabaja el segundo semestre, la producción de más de veinte cápsulas que desarrollan los siguientes temas: El estatuto de la Defensora, código de ética y una para cada uno de los principios editoriales de Radio Educación. Para iniciar su transmisión durante el año 2013.

La página web se encuentra disponible desde el día 25 de junio de 2012 en la siguiente dirección: <http://defensora.radioeducacion.edu.mx/Inicio>

The screenshot shows the website interface for 'Radio Educación LA DEFENSORA DE LOS RADIOESCUCHAS'. The header features the logo and the title. Below the header is a navigation menu with links: Inicio, La Defensora, Encuestas, Debates, Documentos y Noticias, Contacto, and Sitios de Interés. The main content area is divided into several sections: a blue box for 'Enviar mensaje' (Send message), a sidebar with 'La Defensora' (The role of the Defensora, Defensora al aire, In contact with the public, Normatives, Informes), a central 'Encuestas y debates' (Surveys and debates) section with a featured article 'Propuestas y discusiones sobre la programación musical' (7 testimonies) and a survey 'Encuesta sobre la calidad de los', and a 'Contacto' (Contact) section with social media links for Facebook and Twitter, and a phone number.

Para este año se ha puesto, en la sección de Debates, ¿Usted qué opina de la programación musical de Radio Educación? Y en la de encuestas preguntas relativas a la programación infantil, además se pueden consultar los documentos básicos, y documentos de interés sobre los defensores de audiencias y el estatuto de la defensoría, y por supuesto, los mecanismos de comunicación con la defensora.

4. Otras actividades.

Se participa como invitada en el Comité de Ética de Radio Educación.

Participación en la organización del Coloquio Miguel Ángel Granados Chapa “Legalidad, pluralidad y democracia en los medios públicos” a desarrollarse en el marco de la 9ª. Bienal de Radio del 2 al 4 de octubre de 2012.

Integrante del Jurado de las producciones radiofónicas participantes en la 9ª. Bienal de Radio

Participación como defensora de los radioescuchas de Radio Educación:

- En la Mesa Redonda “Los medios, las audiencias y sus derechos. Ombudman de la radio y la TV” Universidad de la Ciudad de México y la Asociación Mexicana de Investigadores de la Comunicación el 26 de abril de 2012.
- En el Foro “Ética en la Radio Pública”. La defensa de los radioescuchas en México. de la Radio UAQ de la Universidad Autónoma de Querétaro el viernes 3 de agosto de 2012.
- Participación como invitada al programa de radio del mediador del Instituto Mexicano de la Radio en octubre de 2012
- Participación, con los defensores de otros medios, en la mesa redonda “Balance y desafíos para las defensorías de audiencias en México” organizado por la Asociación Mexicana de Investigadores de la Comunicación AMIC y la Universidad Autónoma Metropolitana, Xochimilco. El 22 de noviembre de 2012

5. Comunicación de los radioescuchas

La participación de los radioescuchas y su comunicación con la Defensoría durante el año 2012, dio inicio en julio de 2012 a partir de contar con los mecanismos y medios de comunicación ya funcionando, hasta finalizado el mes de noviembre se han recibido 125 participaciones que han sido registradas con sus comentarios. Una de las tareas importantes de la Defensoría es el registro sistemático de los mensajes que los escuchas dirigen a la Defensora con el fin de establecer un contacto directo con Radio Educación.

En ese sentido, se han establecido ejes importantes de investigación con los 125 mensajes registrados hasta noviembre, los cuáles, a través de su sistematización y categorización nos permiten hacer balances de los canales utilizados, asuntos referidos y motivos de participación.

En la siguiente gráfica se muestra la proporción del uso de los canales que los radioescuchas utilizan para comunicar sus comentarios a la Defensoría del radioescucha.



El principal medio por el que se comunican los radioescuchas es el correo electrónico con el 48%, seguido por el buzón de voz con 38%. Es necesario mencionar que el uso de la página web funciona para dar información y que los radioescuchas conozcan los objetivos de la Defensoría y los documentos básicos además de que se les convoca a participar en debates y encuestas propuestos. La misma página genera la posibilidad para entrar en contacto con la Defensoría y enviar sus comentarios desde ese espacio pues, automáticamente es dirigido a nuestro correo electrónico oficial y contabilizado como correo, por lo que podemos decir que la categoría de correo, agrupa los comentarios que se escriben desde la página web.

El buzón de voz ha sido una herramienta fundamental, ya que agrupa el 38 %, en algunos casos los radioescuchas que se comunican a través de esta vía, no cuentan con el servicio de internet, por lo que este canal se constituye como una importante vía de comunicación para los escuchas.

Los asuntos referidos en los comentarios de los radioescuchas, fueron clasificados de la siguiente forma:

General: Aquellos comentarios que tienen relación con la programación de Radio Educación, en la gran mayoría son peticiones y consultas de información que los radioescuchas solicitan, no aluden a un derecho a la información en particular, pero sí establecen un vínculo con la emisora. En ocasiones son comentarios que han servido para poner al día la carta programática, el uso de los podcast, dar a conocer a los radioescuchas alguna información acerca de los productores de los programas, al mismo tiempo que servirán para sistematizar gustos o peticiones

para ser considerados posteriormente como instrumentos de investigación de las audiencias.

Locución: Cuando se menciona a algún locutor en específico, respecto a lo que dijo, cómo lo dijo, si se equivocó, si les gusta su trabajo, si están de acuerdo o no. Esta área es importante para la emisora por ser, en cierto sentido, la identidad y vía de interrelación de ésta con sus audiencias. Los locutores de Radio Educación participan en distintas facetas dentro de la programación, y en cada una tienen una gran responsabilidad e importancia.

Música: Esta clasificación refiere a los comentarios que hablan acerca de la programación musical, o el uso de la música dentro de la programación. Los radioescuchas son sumamente exigentes en esta área y generan comentarios que están siendo valorados por la emisora ya que el contenido musical ocupa un lugar importante en Radio Educación con un promedio del 50% de la oferta radiofónica

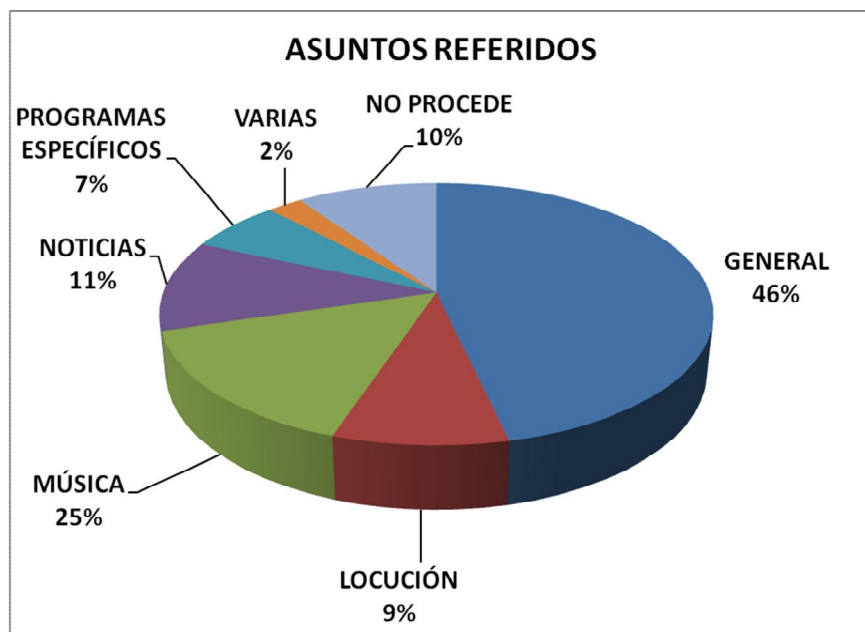
Noticias: Todo aquello relativo a los servicios informativos de la emisora a través de su espacio "Pulso", los comentarios suelen referirse a la editorialización que hacen los locutores, la necesidad de pluralidad en el manejo de la información, opiniones respecto a los comentaristas o la cobertura de alguna nota en específico.

Programas específicos: Cuando se comenta algún programa en particular.

Varias: Comentarios que enlistan más de dos observaciones y que se relacionan con más de dos de las categorías anteriores mencionadas. El emisor de esta clase de mensajes, es un asiduo radioescucha que ubica muy bien la programación de Radio Educación.

No procede: La transparencia en el ejercicio de la Defensoría es fundamental, una pregunta muy común sería ¿cuáles son los comentarios que no proceden y por qué?, es por ello que se hace registro de los mismos. Son aquellos que no refieren a la programación o servicios de Radio Educación, o que no son específicos o claros en el objetivo de su mensaje.

Bajo las clasificaciones anteriormente definidas, los mensajes registrados se reparten de la siguiente manera:



La gráfica anterior muestra que los principales asuntos referidos se concentran en la categoría general con el 46%, seguido de música con 25%, noticias con 11% y locución con 9%. Gracias a la atención de los radioescuchas se han logrado identificar problemas concernientes a la programación musical y el uso indiscriminado de los géneros musicales dentro de la emisora, la editorialización de notas por parte de los locutores y la cobertura de acontecimientos periodísticos que han sido particularmente mencionados a lo largo de su cobertura.

Los ejes anteriores han sido canalizados por la Defensoría del Radioescucha ante las instancias correspondientes y se han logrado analizar a través de juntas con los responsables promoviendo su atención, por ejemplo: en el caso de la programación musical se ha hecho seguimiento de los monitoreos institucionales que realiza Radio Educación para trabajar con datos firmes sobre la evaluación de las políticas de programación musical y la definición de los géneros registrados. En el caso de la editorialización de notas informativas, se han tomado acciones pertinentes como juntas con los locutores y el área de noticias para valorar el papel que tienen en cada uno de los espacios de la programación. En el caso de los acontecimientos noticiosos referidos, se ha dado respuesta por parte de la subdirección de noticias, haciendo de estos eventos un ejercicio transparente de la información en el que el radioescucha está enterado de cómo se ha llevado la cobertura y con esto se tiene participación y vinculación con los responsables de dicha área.

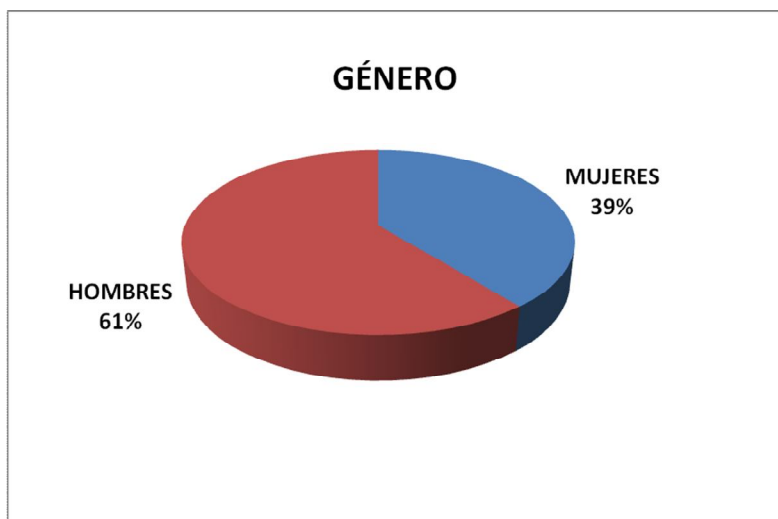
La categoría clasificada como general, representa un abanico importante de la participación de los radioescuchas, en este caso y en contraste con las otras, está relacionada más con la investigación de audiencias y el perfil que éstas tienen, ya

que trastoca en el fondo más peticiones y consultas que están relacionadas con los servicios que Radio Educación ofrece, por ejemplo: son peticiones de programas, preguntas acerca de horarios de programación, dudas en relación a quién dirigirse, consulta de información acerca del acervo de Radio Educación, etc.

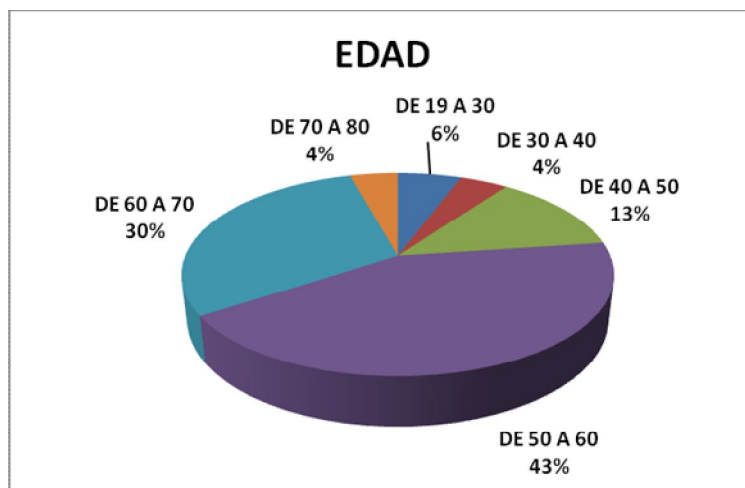
Cabe mencionar que ningún comentario es más importante que otro, sin embargo algunos están relacionados con otros y así es más fácil establecer parámetros de acción en beneficio de la mejora en los contenidos de Radio Educación.

6. Perfil de los radioescuchas

De las 125 comunicaciones recibidas en la Defensoría del radioescucha, se logró identificar información del perfil de 102 radioescuchas que registraron la información solicitada, hay algunos especialmente en el buzón de voz que sólo dejan su comentario y no los datos mínimos que les solicitamos, por otra parte, hay también radioescuchas que se han comunicado más de una vez por lo que solamente los registramos, para datos demográficos, una sola vez. Por lo anterior hacemos un ejercicio con 102 radioescuchas para conocer su perfil. Teniendo un equilibrio entre el 39% de mujeres y 61 % hombres



En el caso de la edad, se determinaron rangos, ya que el único medio en el que el radioescucha manifiesta su edad, es cuando hace uso de la página *web* donde al momento de enviar el mensaje, dicho dato es solicitado al radioescucha por lo que sólo se puede contabilizar a 70 participantes cuyo rango de edad con mayor porcentaje está de 50 a 60 años con un 43%, seguido de 60 a 70 con un 30%, el rango que va de los 19 a 30 años es de 6% (sólo se han recibido 4 participaciones de radioescuchas de este rango 3 de ellas mediante el Facebook).

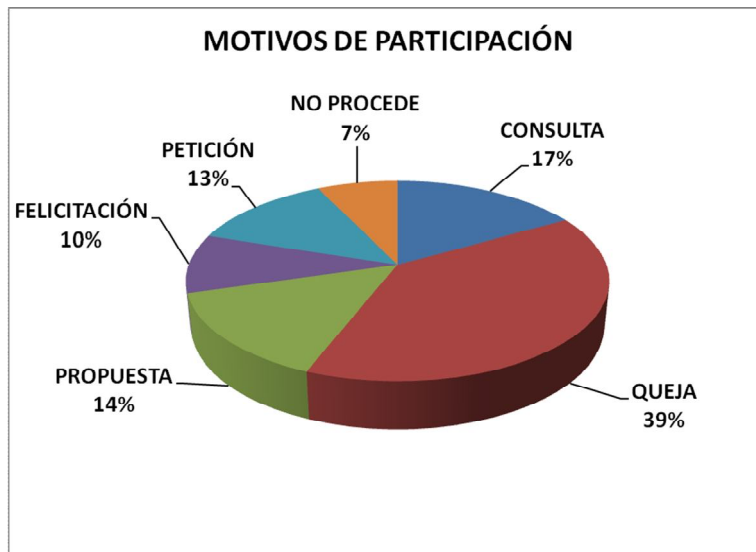


El siguiente cuadro muestra los lugares identificados desde donde se han comunicado los escuchas:

UBICACIÓN	
ESTADO	CIUDAD/DELEGACIÓN/MUNICIPIO
CHIAPAS	SAN CRISTOBAL
HIDALGO	PACHUCA, TIZAYUCA
MONTERREY	NUEVO LEÓN
BAJA CALIFORNIA	TIJUANA
QUINTANA ROO	CANCÚN
MORELOS	CUERNAVACA
ESTADO DE MEXICO	ATIZAPÁN, TLANEPANTLA, OZUMBA, ECATEPEC, TOLUCA, LOS REYES LA PAZ
DF	COYOACÁN, TLÁHUAC, IZTAPALAPA, XOCHIMILCO, BENITO JUÁREZ, GUSTAVO A. MADERO
MICHOACÁN	MORELIA
VERACRUZ	COATZACOALCOS
COHAUILA	TORREÓN
QUERETARO	SAN JUÁN DEL RÍO

7 Motivos de la participación

En la siguiente gráfica se muestra la clasificación de los mensajes en torno a la categoría de cada comentario:



El porcentaje más alto lo encabezan las quejas con el 39% seguido de consulta con el 17% y propuestas con el 14%. De ninguna manera la gráfica representa el descontento de los radioescuchas con su emisora, al contrario, por lo regular los radioescuchas primero agradecen y felicitan a Radio Educación y después externan en qué no están de acuerdo o la razón por la cual están insatisfechos.

La gran mayoría de los radioescuchas son ciudadanos que conocen muy bien la programación de la emisora, conocen particularmente los nombres de los programadores musicales, los locutores y en ese sentido observamos que Radio Educación tiene escuchas fieles y críticos que la consideran importante para su vida cotidiana, en el uso de esta radio, como medio de información, cultura y orientación.

Informe elaborado por Beatriz Solis Leree y Alfredo Velázquez Díaz.

Diciembre 2012