

# Defensoría de las audiencias de Radio Educación

INFORME ANUAL 2013

Elaborado por Beatriz Solís y Alfredo Velázquez  
01/01/2014

## COMUNICACIÓN DE LOS RADIOESCUCHAS

Durante el año 2013 la Defensoría de las audiencias de Radio Educación recibió **307 comentarios**, a través de los mecanismos de comunicación con los que se cuentan; página web, teléfono (buzón de voz), correo electrónico, facebook, twitter y el programa de radio transmitido todos los miércoles de 6:30 a 7:00 pm.

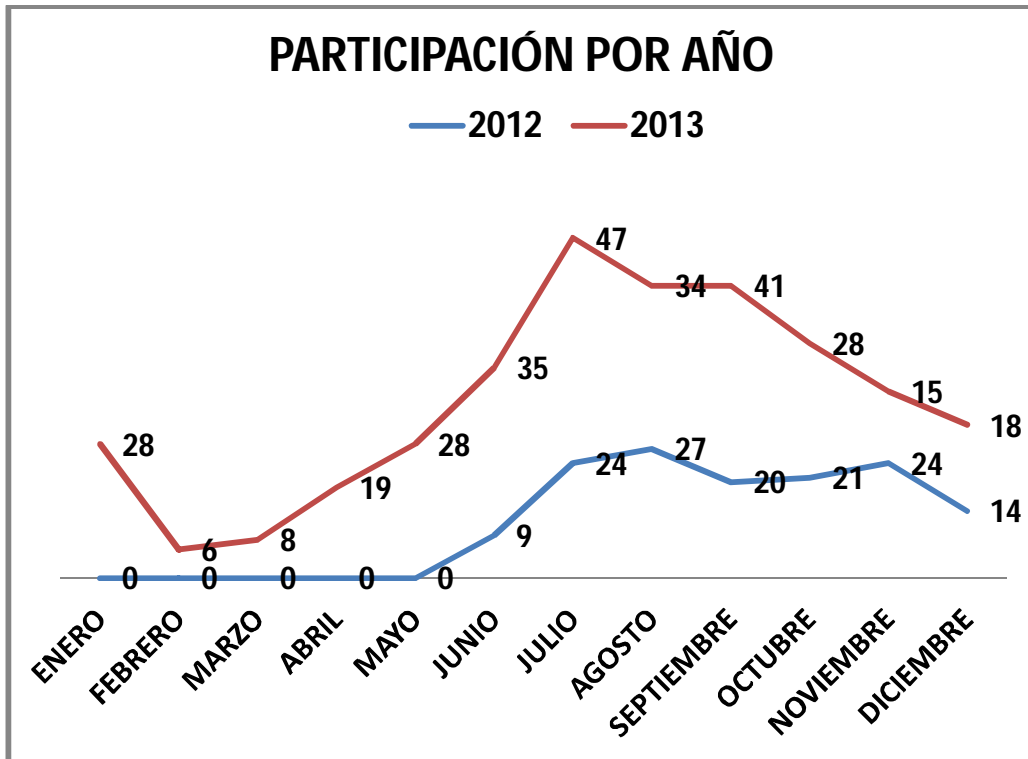
En la siguiente gráfica se muestra el uso de los canales de comunicación de la Defensoría.



En la gráfica anterior se muestra que los principales puentes que la audiencia tiene para comunicarse con la Defensoría de los radioescuchas son **el programa con un 49% en el cual se recibieron 150 mensajes, seguido del correo y buzón de voz que juntos agrupan 46% con 142 participaciones.**

El programa es un mecanismo de contacto fundamental con las audiencias, y ha funcionado como herramienta pedagógica e informativa de la actividad de la Defensoría con los radioescuchas y del funcionamiento de la emisora.

Por otra parte, **las redes sociales suman tan solo el 5 % con 14 mensajes recibidos. Actualmente tenemos 261 “me gusta” en la página de Facebook y 171 seguidores en Twitter**, lo que conjunta 432 seguidores.



La gráfica anterior muestra los mensajes recibidos por mes y hace una comparación entre el año 2012 y 2013. En el 2012 sólo se recibieron 139 comentarios y en 2013 la participación de las audiencias ascendió a 307 mensajes, cabe mencionar que la comunicación ha aumentado en gran medida por el programa radiofónico. El mes con mayor número de comentarios durante el 2012 fue agosto y en el 2013 fue julio.

Los asuntos referidos en los comentarios de los radioescuchas, se clasifican de la siguiente manera:

**General:** En la gran mayoría son peticiones y consultas de información que los radioescuchas solicitan a la emisora, opiniones, felicitaciones o quejas sobre la programación en general. En ocasiones son comentarios que han servido para poner al día la carta programática, dar a conocer a los radioescuchas alguna información acerca de los productores de programas.

**Técnico.** Servicios técnicos de la emisora; señal por internet, servicio de podcast, cobertura, etc.

**Producción.** Peticiones de programas/materiales anteriormente producidos o transmitidos. Consultas canalizadas al área de producción y sugerencias de

contenidos y nuevas producciones tales como: un programa de deportes, uno de ciencia, ampliación de horarios en algunas producciones, etc.

**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. La programación de Radio Educación está constituida por el 50% de programación musical y 50% de programación hablada, en ese sentido la música es un tema relevante.

En dicha categoría se identifican los siguientes temas:

- Uso de los géneros musicales (ponen un género más que otro, la barra musical tiene mucho jazz, etc.)
- Información acerca de la música programada (quién es el compositor, qué disco es, etc.)
- Contextualización (Existen piezas musicales que el radioescucha no logra entender y necesita ser contextualizado, por ejemplo el arte sonoro)

**Noticias:** Todo aquello relativo a los servicios informativos de la emisora a través de sus espacios “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.

Los temas ejes que se presentan son:

- Editorialización de notas por parte de los locutores
- Información de nota u acontecimiento en específico (corrección, falta de información, aclaración, cobertura)
- De carácter opinativo (Están o no de acuerdo con alguno de los comentaristas)

**Programas específicos:** Cuando se comenta algún programa en particular.

Esta categoría aborda temas como:

Petición de alguna emisión de programa, solicitud de información, comentario relacionado con una opinión acerca de como desarrollaron un tema en alguno de los programas.

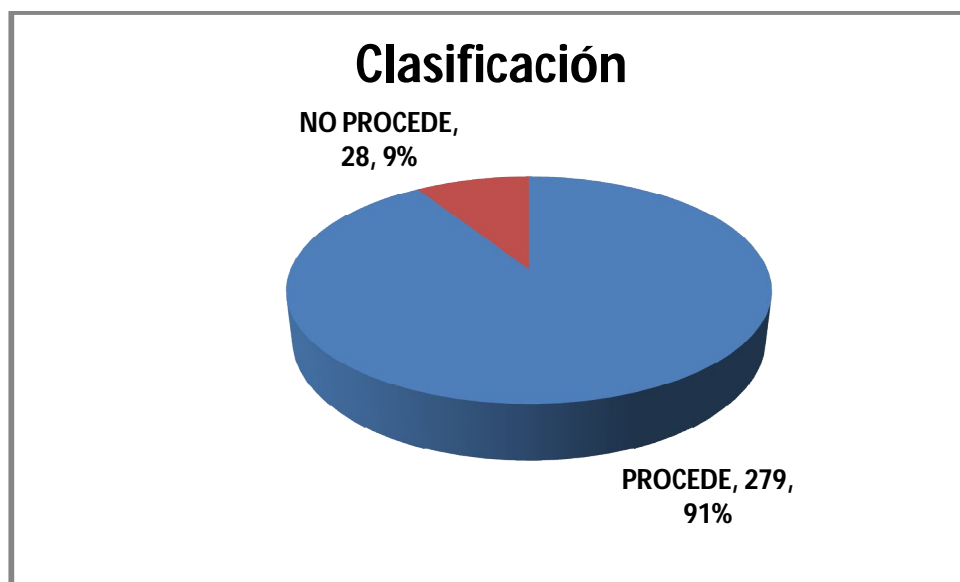
**Promoción:** Son los comentarios relacionados con algún obsequio o promoción: reclamos, consulta de información, ampliación del horario de atención.

**Servicio telefónico:** Vinculado directamente con la deficiente atención telefónica que se da en la emisora.

**Opinión:** Las opiniones que se dan vinculadas a un tema desarrollado en alguno de los programas. Esta categoría abarca mensajes que no hacen alusión a ninguna de las anteriores categorías, en su gran mayoría han sido recibidos a través del programa de la Defensoría.

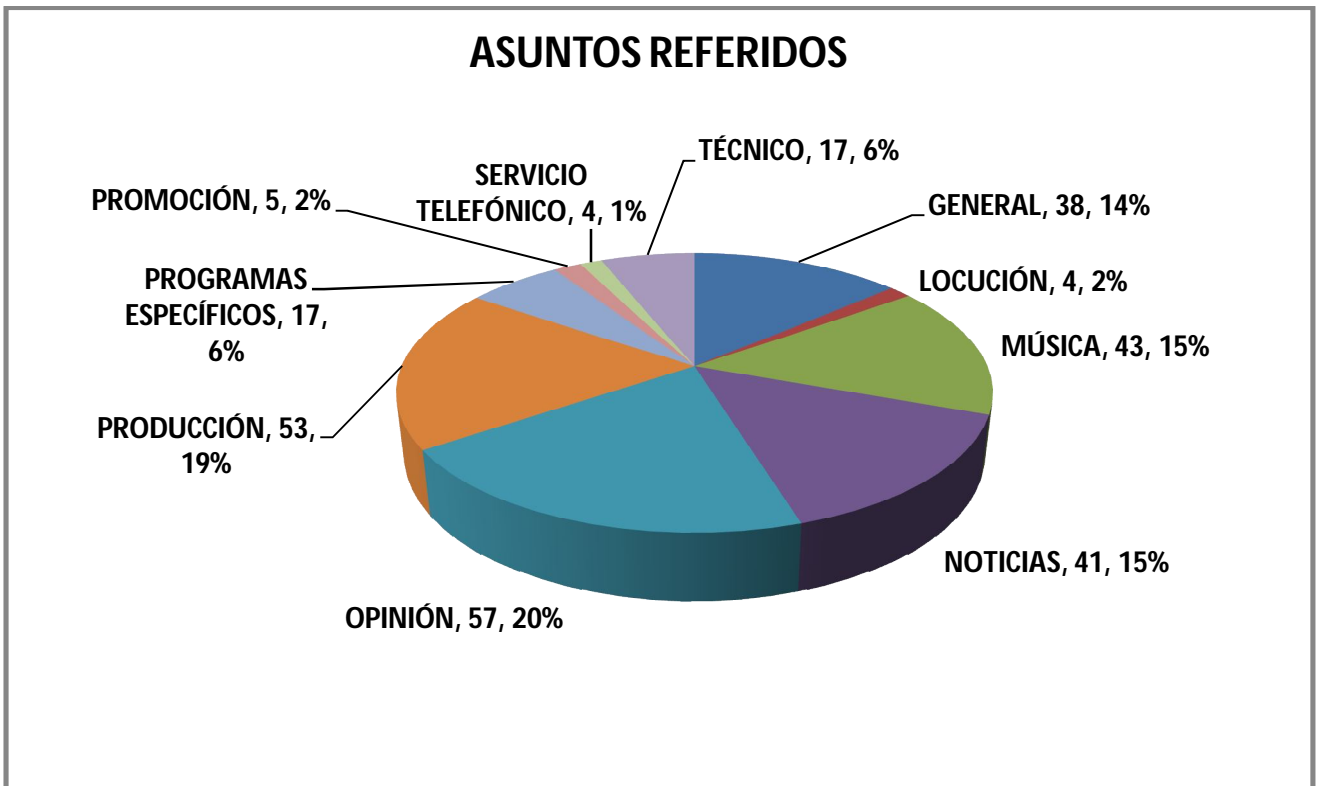
**No procede:** La transparencia en el ejercicio de la Defensoría es fundamental, una pregunta muy común sería ¿cuáles son los comentarios que no proceden y por qué?, es por ello que se hace registro de los mismos. Son aquellos que no refieren a la programación o servicios de Radio Educación, en ocasiones están descontextualizados totalmente porque no tienen ninguna relación con los contenidos de la emisora.

En relación con las categorías anteriores, los comentarios de los radioescuchas se traducen en las siguientes gráficas:



La gráfica anterior muestra el número y porcentaje de los mensajes clasificados como no procede con 9% equivalente a 28 comentarios.

En relación a lo anterior, la gráfica siguiente muestra el desglose de los **279 mensajes clasificados en las otras categorías.**



Los asuntos referidos durante el periodo registrado, se concentran en dos grandes rubros, el primero con la categoría de **Opinión** con 57 mensajes que representan el 20%, seguido casi a la par de **Producción** con 19% y 53 comentarios, en tercer lugar se encuentra **Música y Noticias** ambos con un 15% agrupándose en 43 y 41 participaciones respectivamente, le siguen las categorías de **General** con 14%, **Técnico y Programas específicos** con 6%, **Promoción y Locución** con 2% y por último **Servicio telefónico** con tan solo el 1%.

### MOTIVOS DE PARTICIPACIÓN

Los mensajes recibidos en la Defensoría también se clasifican en relación al motivo por el cual, los escuchas tienen al comunicarse, las categorías son las siguientes:

**Consulta:** Solicitud de información: duda de algún horario, programa, servicios de la emisora, por mencionar algunos.

**Queja:** Denota inconformidad o desacuerdo con algún aspecto o acontecimiento en específico (Relacionado con contenidos o de carácter técnico)

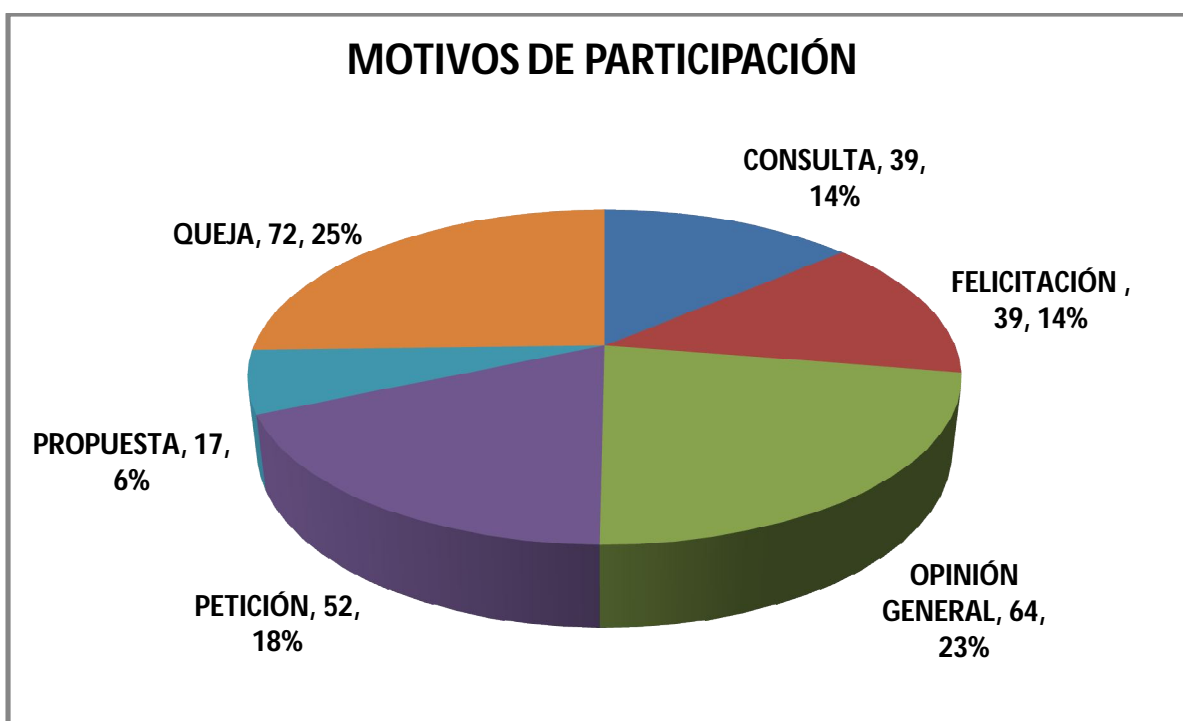
**Petición:** Recomendaciones, sugerencias, solicitud de programas o retransmisiones.

**Felicitaciones:** Agradecimientos, denota acuerdo y una opinión positiva de la programación o servicio de la emisora.

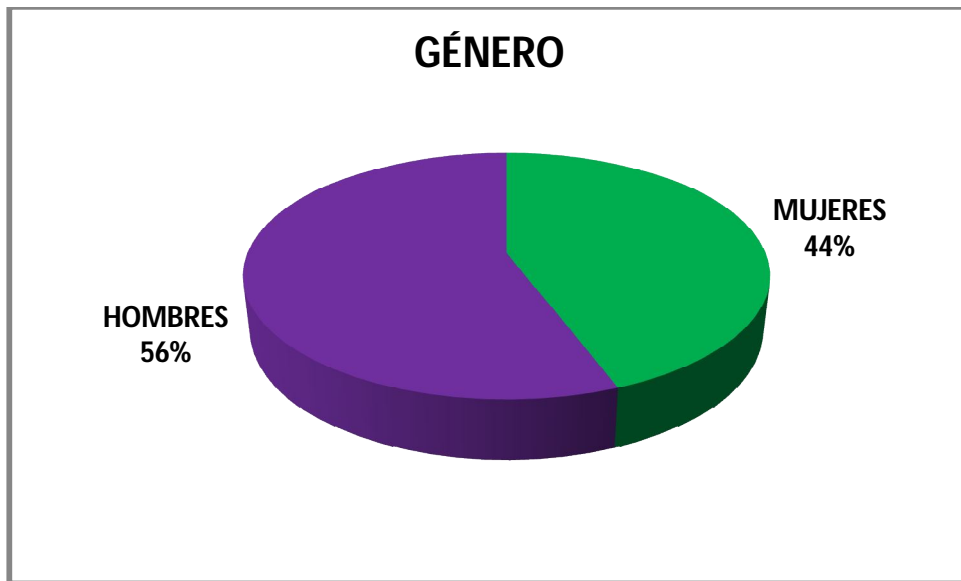
**Propuesta:** Sugerencias de programación, horarios, retransmisiones, nuevos géneros o producciones.

**Opinión general:** Ideas relacionadas con algún tema tratado en algún programa o alusión a Radio Educación.

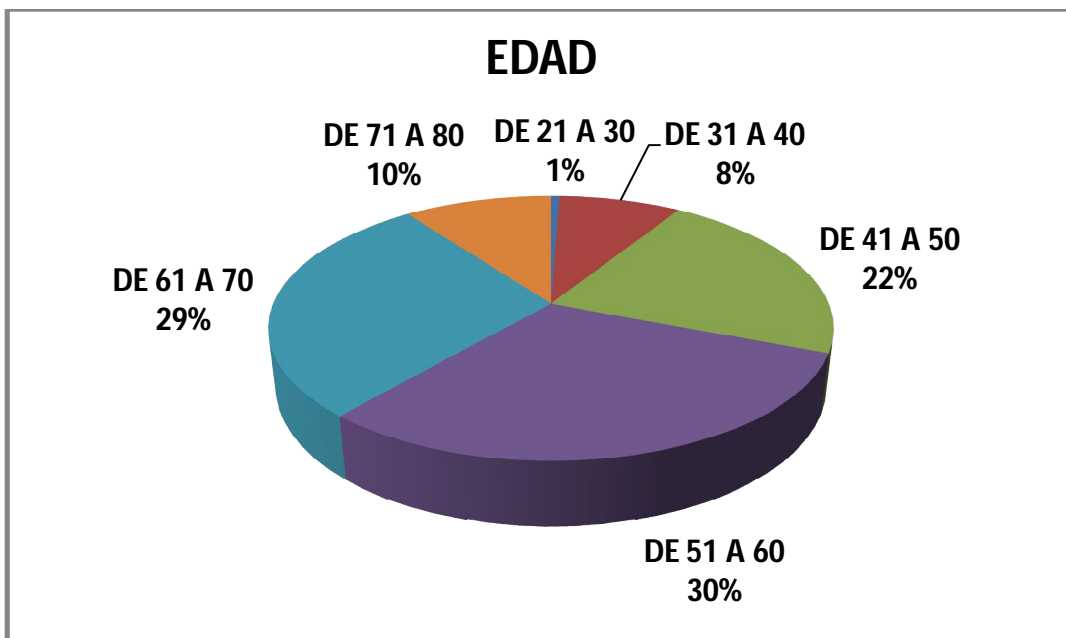
Las categorías anteriores están representadas en la siguiente gráfica:



## PERFIL DE LOS RADIOESCUCHAS



El 100% de la gráfica anterior lo conjuntan **303 radioescuchas** que al momento de comunicarse han proporcionado sus datos. Existe un equilibrio de género entre **169 hombres y 134 mujeres con el 56% y 44%** respectivamente.



La gráfica anterior representa 168 radioescuchas. El **30% de los radioescuchas que se han comunicado están en el rango de edad de entre 51 y 60 años,**



**seguido de 61 a 70 años con 29%**, de 41 a 50 años con 22%, de 71 a 80 con 10%, 31 a 40 años con 8% y por último de 21 a 30 años con 1%.

La Defensoría ha recibido comunicaciones desde Alemania, Argentina, Canadá, Estados Unidos y Brasil. Al interior de la República han llegado mensajes de Morelos, Oaxaca, Chiapas, Coahuila, Hidalgo, Puebla, San Luis Potosí, Tabasco, Baja California, Querétaro y Michoacán. Del Estado de México han llegado de 18 de sus municipios y del DF se hacen presente 13 delegaciones de las cuales sólo falta incorporar tres: Milpa Alta, Xochimilco y Cuajimalpa de Morelos.

## **PROGRAMA DE LA DEFENSORÍA.**

El programa ha funcionado, en conjunto con la página web, como el principal vínculo con las audiencias y como herramienta, informativa, pedagógica y de transparencia con los temas relacionados al derecho a la información y derecho de las audiencias. Durante 2013, con 9 programas en los que se han abordado los siguientes temas:

- La Defensora del radioescucha (Presentación de los objetivos de la Defensoría de los radioescuchas de Radio Educación con las audiencias.
- Otras Defensorías (Entrevista con el Mtro. Gabriel Sosa Plata, Mediador del IMER)
- La Defensora del público de Argentina (El caso de la Defensoría en Argentina a partir de la participación de la Defensora de Radio Educación en el Mercado de Industrias Culturales Argentinas)
- Reforma a la ley de telecomunicaciones (Los derechos de las audiencias en la reforma de telecomunicaciones de junio de 2013)
- Otras Defensorías (Entrevista con el ombudsman de MVS Gerardo Albarrán, único en emisoras comerciales).
- Reforma a la ley de telecomunicaciones II (Análisis de la reforma de telecomunicaciones en relación a los derechos de las audiencias)
- La señal de Radio Educación (Entrevista con el Ing. Jaime López, subdirector de desarrollo técnico, quien explicó el funcionamiento de la señal de la emisora)
- El perfil de las audiencias de Radio Educación (Entrevista con el Lic. Carlos López, subdirector de planeación y evaluación)
- Programación musical y Fonoteca (Entrevista con Heriberto Acuña Palacios jefe del departamento de Programación Musical y Fonoteca)

- Coloquio internacional de defensorías de comunicación (Evento realizado en la ciudad de Brasilia en donde se realizó el encuentro defensores de varios países con la participación de la Defensora de Radio Educación)
- Recuento semestral de la Defensoría (Presentación de informe enero-junio 2013)
- Barra programática “Al otro lado del día... la noche” (Entrevista con productores participantes en la barra nocturna)
- “Del campo y de la ciudad” (Entrevista a los productores del programa, en virtud de las múltiples solicitudes de la audiencia de ampliar el programa)
- En defensa propia (Entrevista al Dr. Jerónimo Repoll de la Universidad de la Ciudad de Mexico, en torno a los medios de comunicación y derecho de las audiencias)
- Vinculación con los radioescuchas (Entrevista a dos radioescuchas, presentaron su visión acerca de la emisora)
- Nuestro noticiario cultural “Su casa y otros viajes” (Entrevista con productora y el trabajo de equipo)
- Departamento de noticias de Radio Educación (Entrevista con el subdirector de información, responsable de los noticiarios “Pulso”)
- Derecho de las audiencias (Entrevista al presidente de la AMEDI, el Lic. Agustín Ramírez)
- Audiolibros de Radio Educación (Entrevista a Edmundo Cepeda)
- La musicalización radiofónica. Entrevista a Don Vicente Morales
- Atención a los radioescuchas primera parte (Abordaron mensajes de los radioescuchas con sus respectivas respuestas)
- Atención a los radioescuchas segunda parte (Abordaron mensajes de los radioescuchas con sus respectivas respuestas)
- Entre hombres (Entrevista a la productora del programa, Pita Cortés)
- Defensor MVS (Entrevista al Mtro. Gabriel Sosa Plata, nuevo defensor de MVS)
- Mujeres en los medios de comunicación (Entrevista a la Dr. Aimé Vega de la UNAM)
- Evaluación de contenidos a Radio Educación (Resultados de investigación realizada por estudiantes de la carrera en comunicación social de la UAM-Xochimilco)
- Programadores musicales de Radio Educación primera parte ( Se abordó el tema de la programación musical y el trabajo de los programadores)
- Servicio de Podcast de Radio Educación (Entrevista a Lic. Carlos López)
- Defensor del televidente canal 22 (Entrevista al Mtro. Francisco Prieto)
- Mediadora del IMER (Entrevista a la Mtra. Adriana Solórzano)

- Para un diccionario de la imaginación (Entrevista a Pilar Muñoz)
- Programadores musicales segunda parte (Se abordó el tema de la programación musical y el trabajo de los programadores)
- Canal del Congreso (Se desarrolló el tema del canal del congreso en el marco de la celebración de sus 15 años)
- Programadores musicales tercera parte (Se abordó el tema de la programación musical y el trabajo de los programadores)
- Derecho de Réplica. A partir del Foro de nuevos modelos de Telecomunicaciones y Radiodifusión desarrollado en el Senado de la Republica.
- Derechos de las Audiencias A partir del Foro de nuevos modelos de Telecomunicaciones y Radiodifusión desarrollado en el Senado de la Republica.

Los temas anteriores muestran dos ejes principales, el primer término, la necesidad de crear radioescuchas críticos, abordando el funcionamiento, objetivos, actividades de otras Defensorías y temas de interés de las audiencias y el segundo, dar a conocer el funcionamiento de distintas áreas de Radio Educación.

### **ACTIVIDADES INTERNAS.**

El 27 de marzo, reunión de trabajo para el análisis de los monitoreos y perfil musical de radio Educación, así como las categorías de clasificación por géneros musicales.

El 5 de junio se estableció una junta con el área de programación musical y fonoteca y con programadores musicales, para abordar estos temas propuestos por parte de la audiencia.

Reuniones de trabajo que por iniciativa de la Defensoría de Radio Educación se celebraron con los defensores de las audiencias del país. (IMER, Canal 22, MVS) para desarrollar trabajos de intercambio de información, metodologías, desarrollo de visitas a diversas universidades etc) A la fecha se han celebrado dos reuniones el 7 de octubre y el 25 de noviembre en las instalaciones de Radio Educación.

Asistencia el 29 de octubre a la Reunion de trabajo del comité técnico de evaluación de Radio Educación para exponer la necesidad de mayor vinculación con la defensoría.

## **ACTIVIDADES EXTERNAS**

- Asistencia de Beatriz Solis, al Mercado de Industrias Culturales Argentinas por invitación de la Defensoría del Público de los Servicios Audiovisuales para exponer las actividades y características del trabajo de la Defensoría de los Radioescuchas de Radio Educación. Desarrollado en la Ciudad de Buenos Aires, Argentina del 11 al 13 de abril de 2013.
- Asistencia de la Defensora a la II Jornada “Derechos de las Audiencias y Medios Públicos” en la Ciudad de Oaxaca, Oax. del 17 al 18 de abril de 2013.
- Asistencia al “Coloquio Internacional de Ouvidurias de Comunicacao Publica” por invitación de la Empresa Brasileña de Comunicación, que conjunta a los medios públicos federales de Brasil. En el que se estableció una Red de defensorías de audiencias en principio con las defensorías de Brasil, Argentina, Colombia, Canadá, España y México. “Por parte de nuestro país asistió la Defensora de los Radioescuchas de Radio Educación.
- Asistencia de la Defensora al Foro sobre Derechos de las Audiencias en la Universidad Anáhuac del Norte el 15 de octubre.

## **RECOMENDACIONES**

A través de la participación de los radioescuchas y de acciones realizadas por la Defensoría, se enlistan algunas recomendaciones y propuestas que consideramos importantes desarrollar para seguir avanzando en la mejoría de la programación de Radio Educación:

- Elaborar un documento que exponga los principios del perfil musical de la emisora
- Trabajar en el manual de estilo de los servicios informativos de la emisora
- Actualizar los podcast en las producciones
- Integrar un informe detallado de las propuestas y sugerencias de la programación para ser considerado por el Comité Técnico de Evaluación de la programación de la Emisora en la que una variable importante para sus definiciones sean las participaciones de los radioescuchas.

- Hacer un instructivo que contenga los pasos que un radioescucha tiene que llevar a cabo para solicitar una producción de catálogo o de la programación de Radio Educación.
- Política para la retransmisión de programas
- Política para la ampliación de horario de una transmisión
- Política para la producción de programas