

Beatriz Solís y Alfredo Velázquez

JULIO 2014

# INFORME SEMESTRAL

**PERIODO** 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2014

*El presente documento describe las actividades realizadas por la Defensoría durante el periodo señalado. Reportando principalmente los mensajes de la audiencia en las categorías establecidas: Comunicación por medio, Asuntos referidos y Motivos de participación*

## INFORME PRIMER SEMESTRE 2014 DE LA DEFENSORIA DE LAS AUDIENCIAS DE RADIO EDUCACIÓN

### I. COMUNICACIÓN CON LAS AUDIENCIAS

Durante el primer semestre del año 2014, la Defensoría de las Audiencias de Radio Educación recibió **238** comunicaciones, el principal medio de contacto con las audiencias fue el programa de radio de la defensoría transmitido los miércoles de 18:30 a 19:00, con un 49% de las comunicaciones, seguidos por el correo con 31%, el buzón de voz con 13% y el 10 % restante agrupados en el Facebook, Twitter y carta postal. La misma jerarquía se presentó en el periodo anual de 2013 donde se recibieron 307 comentarios. En la gráfica siguiente se muestra la información descrita anteriormente.



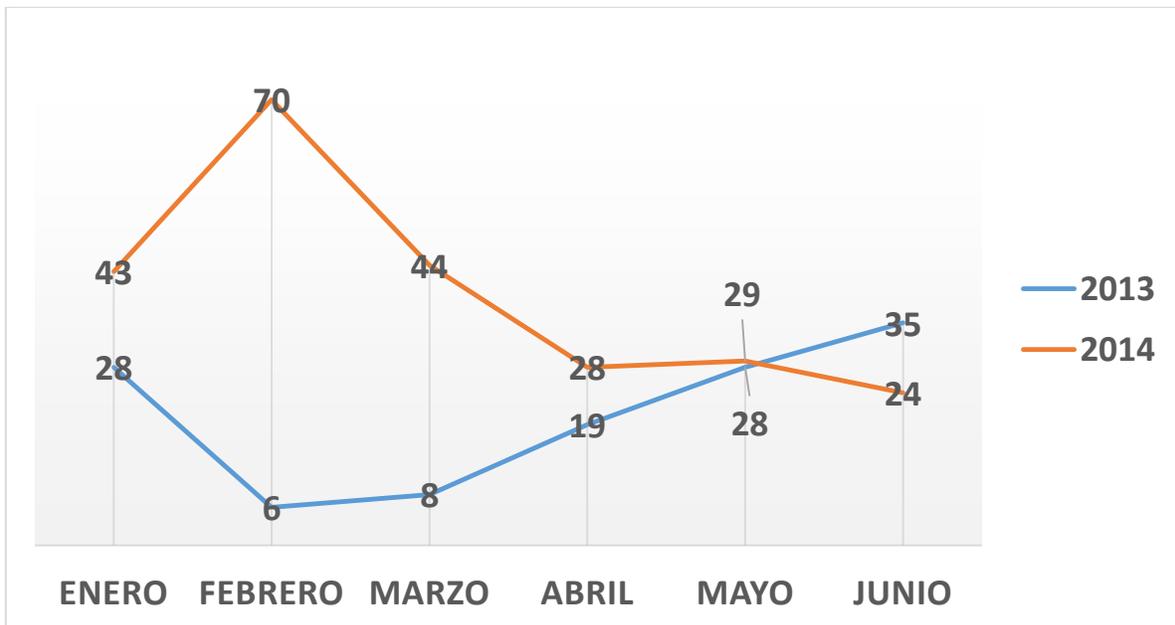
A pesar de que el programa tiene una duración de tan solo 30 minutos, sigue siendo el principal medio de contacto con las audiencias, y en él se han abordado temas relacionados con los derechos de las audiencias, funcionamiento, estructura, programas de la emisora y vinculación con los radioescuchas, más adelante se amplía la información que detalla la personalidad y funcionalidad que ha tenido dicha transmisión a lo largo del semestre enero-junio 2014.

El correo electrónico y buzón de voz conjuntan 44%, medios con los que se ha contado desde el inicio de esta administración, el primero permite, en su gran

mayoría, identificar datos fundamentales para hacer el perfil de los participantes, este recibe directamente los mensajes escritos en la página web, en la opción de “Enviar mensaje”. Por otra parte, el buzón de voz limita la obtención de los datos que se pueden obtener en el correo y programa como son: nombre, edad, correo electrónico, ciudad y estado.

En ocasiones el radioescucha espera recibir respuesta personificada pero muchas veces esto no es posible, sin embargo las respuestas y temas se abordan en el programa a través de inquietudes presentadas por los radioescuchas, es por ello que consideramos relevante el programa de radio como mecanismo de respuesta. Es así como la Defensoría recibe la participación de los radioescuchas, aunque también puede funcionar como la voz de quienes trabajan y hacen la radio, siempre y cuando se circunscriban los temas al Derecho a la información y el Derecho de las audiencias que en este caso sería la transparencia de la emisora en la toma de decisiones.

### COMPARATIVO POR AÑO



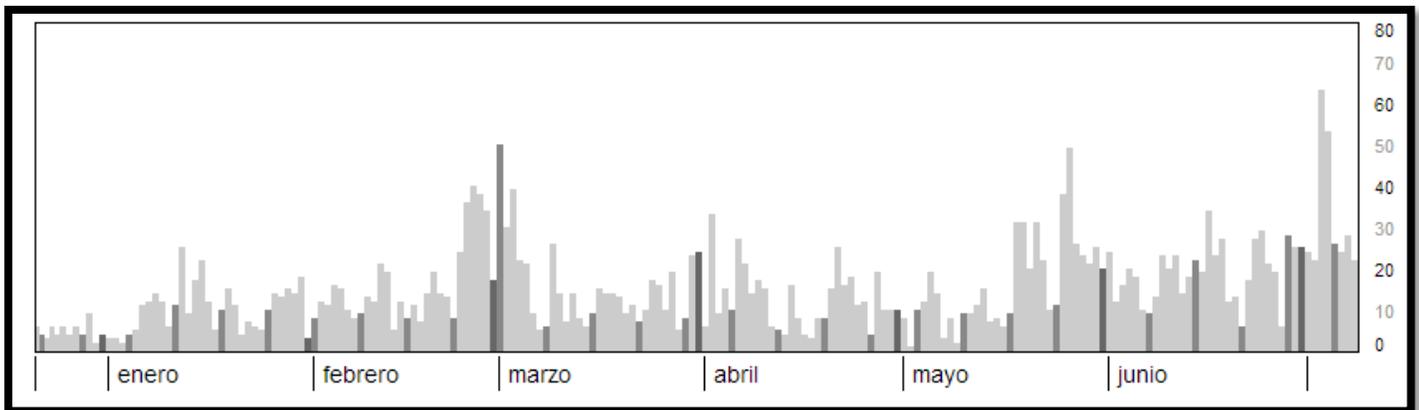
Claramente podemos observar en la gráfica, que el mes con mayor participación durante este periodo fue febrero, el comportamiento durante 2014 contrasta con el de 2013, y existe una razón detonante de la participación presentada. Durante ese periodo la emisora tomó la decisión de dar rotación de locutores en el espacio informativo “Pulso de la mañana”, dicho programa se presenta todos los días, y es sin duda un espacio con radioescuchas cautivos, por lo que el locutor removido,

Jose Luis Guzmán, fue ampliamente mencionado en aquél mes y continuó en marzo, de los 70 comentarios recibidos durante febrero, 47 estuvieron relacionados con este caso<sup>1</sup>.

## PÁGINA WEB

Otra herramienta fundamental de la Defensoría es la página Web, si bien es cierto que no somos constantes generadores de contenidos en la página, en este periodo fundamental en materia de comunicación ha sido de gran herramienta para compartir documentos relacionados con el Derecho a la Información y el Derecho de las audiencias, como lo son las noticias relacionadas y generadas por el tema de la Ley secundaria de Radiodifusión y Telecomunicaciones que se debatió en el Senado de la República y recientemente aprobada.

En la siguiente imagen se muestra el registro de visitas por mes, en ese sentido a la Defensoría le vendría bien el apoyo en la difusión de la página a través de las redes sociales institucionales, al menos en cada ocasión en la que se presente el informe semestral.



Además de ser el principal espacio de promoción del programa, los temas a abordar y la información de la Defensora y medios de contacto, la página web tiene la capacidad de generar foros y encuestas, en óptimas condiciones si se logra aumentar la participación en las mismas, ésta información puede generar datos relevantes para las audiencias y la emisora que pueden ser en beneficio de la difusión de la oferta programática de Radio Educación. Presentamos un ejemplo que a manera de resumen da muestra del resultado de una encuesta realizada en la Página Web.

<sup>1</sup> Anexo se puede consultar el caso relacionado con José Luis Guzmán.

## RESULTADOS DE ENCUESTA SOBRE PROGRAMACION<sup>2</sup>

A través de la página de la Defensoría en la sección de encuestas, se dejó al alcance de las audiencias un cuestionario en relación a la opinión acerca de la programación de la emisora, con el fin de observar la visión de lo que los radioescuchas pueden considerar “Contenidos de calidad” la encuesta estuvo conformada por cinco preguntas de las cuales se desprende la siguiente información:

- El 83% de los participantes manifestó escuchar Radio Educación frecuentemente y el 56% comentó que prefería los programas hablados.
- Se mencionaron 27 programas producidos por Radio Educación de los cuales 21 están disponibles en el servicio de podcast y clasificados por género en la sección de “programas en cartelera”. En dicha sección están al alcance de la audiencia 37 programas: 21 fueron aludidos.
- Algunos de los adjetivos calificativos expresados por los radioescuchas en relación a los programas de la emisora fueron: Actualidad, respeto, seriedad, calidad, veracidad etc.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Se pueden consultar los resultados completos en la página de la Defensoría <http://defensora.radioeducacion.edu.mx> en el área de “Documentos y Noticias”

<sup>3</sup> Anexo Opiniones de encuesta relacionada con calidad de contenidos.

## ASUNTOS REFERIDOS<sup>4</sup>



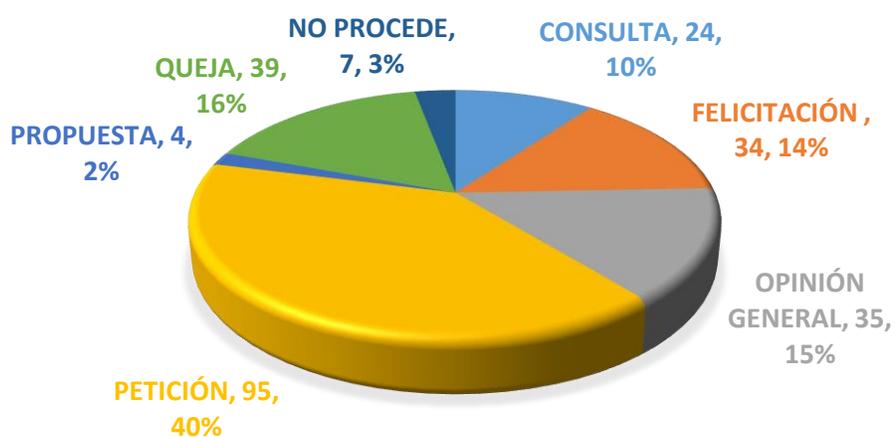
En este semestre, de acuerdo a la gráfica anterior, el principal asunto referido fue el de *Noticias* con un 41% constituido por 97 comentarios; recordemos que los principales temas que agrupa *Noticias* son: editorialización de notas, información de nota u acontecimiento en específico (corrección, falta de información, aclaración, cobertura), opinión de algún contenido informativo y el caso de José Luis Guzmán quien fue removido del noticiario “*Pulso de la mañana*” razón por la cual la participación de los radioescuchas se manifestó de manera atípica, este último caso se clasificó en la categoría de *Noticias* por estar relacionado directamente con la locución en los espacios informativos y también muestra la relación que existe entre *Noticias* y *Locución*. Seguido de *Noticias* se encuentran las categorías *General* con un 16%, *Opinión* con 14%, *Locución* con 7%, *Programas específicos* y *Música* ambos con 6% y las categorías restantes que no rebasan el 5%.

### MOTIVO DE PARTICIPACIÓN

Las *Peticiones* fueron el principal motivo de participación con un 40% agrupado en 95 comentarios, seguido de la *Queja* y la *Opinión general*, con 16% y 15% respectivamente. La *Felicitación* con un 14%, la *Consulta* con un 10% y por último la propuesta con tan solo 2%.

<sup>4</sup> Anexo se encuentran definidas las categorías de Asuntos referidos y algunos ejemplos para poder conceptualizar cada categoría y posteriormente la gráfica presentada.

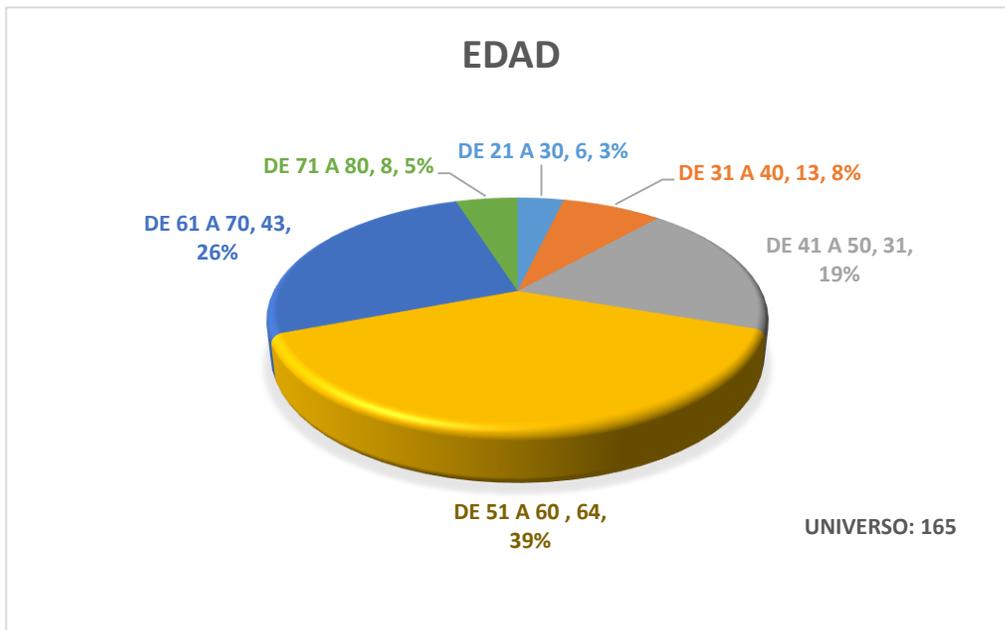
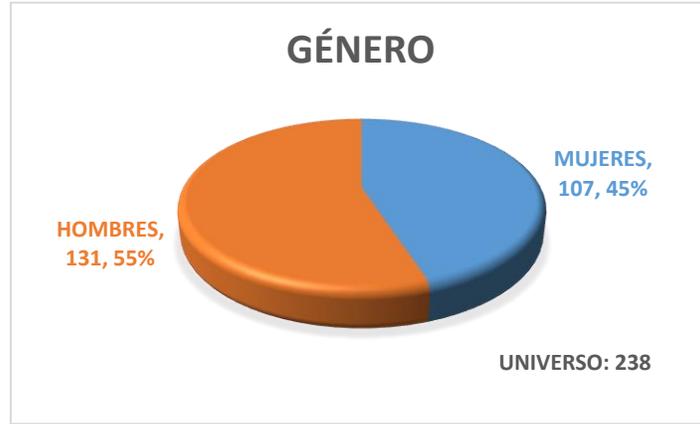
## MOTIVOS DE PARTICIPACIÓN



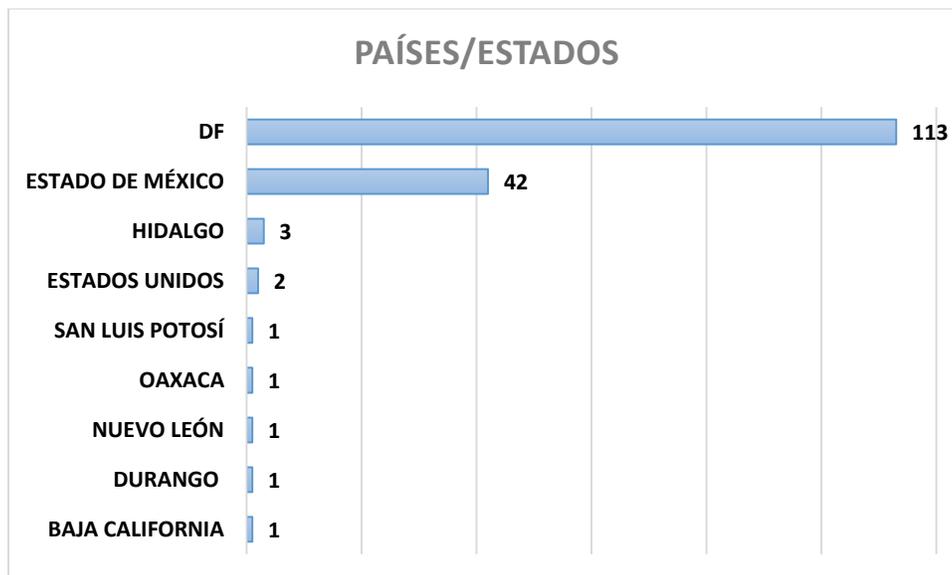
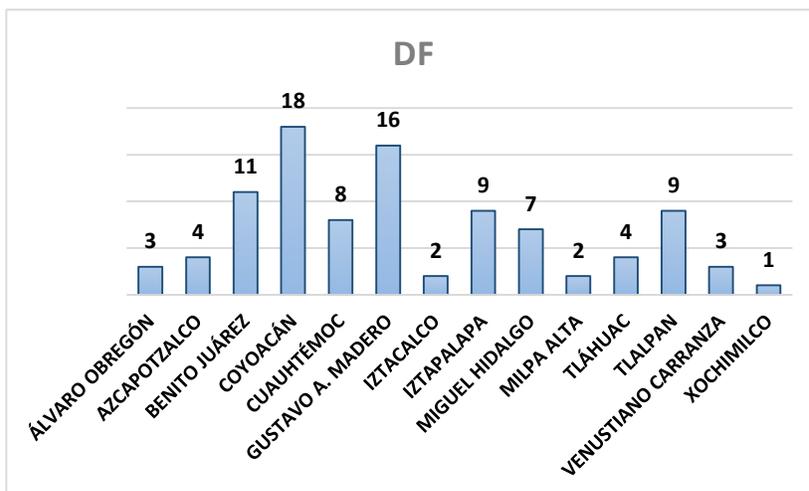
<b>PETICIÓN</b>	Recomendaciones, sugerencias, solicitud de programas o retransmisiones, que regrese el locutor a " <i>Pulso de la mañana</i> ".
<b>OPINIÓN GENERAL</b>	Ideas relacionadas con algún tema tratado en algún programa o alusión a Radio Educación.
<b>QUEJA</b>	Denota inconformidad o desacuerdo con algún aspecto o acontecimiento en específico (relacionado con contenidos o de carácter técnico).
<b>FELICITACIÓN</b>	Agradecimientos, denota acuerdo y una opinión positiva de la programación o servicio de la emisora.
<b>CONSULTA</b>	Solicitud de información, duda de algún horario, programa, servicios de la emisora, por mencionar algunos.
<b>PROPUESTA</b>	Sugerencias de programación, horarios, retransmisiones, nuevos géneros o producciones.

## PERFIL DE LAS AUDIENCIAS

Los datos como la edad, género y zona geográfica, son obtenidos únicamente en dos canales de comunicación de la Defensoría; del programa y correo electrónico.



## PARTICIPACIÓN POR ZONA GEOGRÁFICA



## PROGRAMA DE LA DEFENSORÍA. TEMAS

FECHA	TÍTULO	TEMA
01-ene	Foro Internacional de nuevos modelos de Telecomunicaciones y Radiodifusión	Ley Telecom y Radiodifusión
08-ene	Locutores de Radio Educación	Actores de la emisora
15-ene	Locutores de Radio Educación (2)	Actores de la emisora
22-ene	Balance de actividades 2013	Informe
29-ene	De Puntitas	Programación de emisora
05-feb	Productores de Radio Educación	Actores de la emisora
12-feb	Tiempos oficiales de Radio y Televisión	Inquietud de audiencias
19-feb	Respuesta a los radioescuchas	Inquietud de audiencias
26-feb	Respuesta a los radioescuchas	Inquietud de audiencias
05-mar	Vinculación con las audiencias	Proyecto Defensoría
12-mar	Ética, medios y democracia	Derecho de las audiencias
19-mar	Participación de la audiencia en Radio Educación	Radioescuchas en programa
26-mar	Sistema de Información de Radio Educación	Actores de la emisora
02-abr	Vinculación con las audiencias	Proyecto Defensoría
09-abr	Medios públicos en la iniciativa de Ley secundaria de Telecom y Radiodifusión	Ley Telecom y Radiodifusión
16-abr	Foro Defensores de las Audiencias	Defensorías
23-abr	Sistema Nacional de Productoras y Radioemisoras (SINPRIES)	Medios públicos
30-abr	Derechos de las audiencias en la iniciativa de Ley secundaria	Leyes en comunicación
07-may	Vinculación con las audiencias	Proyecto Defensoría
14-may	Vinculación con las audiencias	Proyecto Defensoría
21-may	Medios públicos y legislativos	Medios públicos
28-may	Defensores en relación a iniciativa de Ley Telecom y Radiodifusión	Ley Telecom y Radiodifusión
04-jun	Vinculación con las audiencias	Proyecto Defensoría
11-jun	Ley Telecom y productoras independientes	Ley Telecom y Radiodifusión
18-jun	También opinamos: una propuesta informativa de jóvenes para jóvenes	Radioescuchas en programa
25-jun	Sexprovoz y reconocimiento de la UNESCO	Programación de emisora

En la tabla anterior se muestran los títulos de los programas transmitidos en el periodo de enero-junio 2014, los temas relacionados a la pedagogía y especializados en temas de derecho de las audiencias fueron: Leyes en materia de comunicación, medios públicos y defensorías. Hay otros temas vinculados a las actividades de la Defensoría y su función como puente entre audiencias-emisora como son: informe; presentación de balance de actividades. Actores de la emisora; cuando han estado presentes programadores, subdirectores, locutores, productores

de Radio Educación para explicar su trabajo. Programación de emisora; cuando han ido los productores a hablarnos de sus producciones, objetivos, antecedentes, públicos a los que se dirigen. Inquietud de audiencias; estos programas están directamente relacionados con mensajes recibidos en la Defensoría. Radioescuchas en el programa; invitados pertenecientes al público de Radio Educación que han venido a hablar de la programación y su relación con la emisora. Proyecto Defensoría; una idea iniciada en marzo del presente año con el nombre "Vinculación con las audiencias", en donde se pretende contar con la presencia de toda persona que se inscriba para realizar una visita a las instalaciones de la emisora y participar en el programa, además de haber contado con radioescuchas cautivos de la emisora, también nos han visitado grupos de CCH, y universidades públicas como la UACM, UAM-X, UNAM. Se han realizado 5 transmisiones con 66 participantes, que en su gran mayoría han sido jóvenes de entre 17 y 26 años, gracias a las instituciones de educación mencionadas.

## **II. ACTIVIDADES INTERNAS.**

1. Asistencia, en febrero de 2014, a la Reunión del Comité Técnico en el que se solicitó ser convocada para poner en la mesa del análisis de las propuestas las ideas y sugerencias de las audiencias y se entregó el documento de propuestas y sugerencias de las audiencias respecto a la programación.
2. Reunión de trabajo con los defensores de audiencias de IMER, Canal 22 y MVS en las instalaciones de Radio Educación. 5 de mayo de 2014

## **III. ACTIVIDADES EXTERNAS**

- Asistencia al foro: Defensores de audiencias, un derecho del público. En la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales en la UNAM el 3 de abril de 2014.
- Posicionamiento Público de los Defensores de las Audiencias ante la Iniciativa de ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión. 21 de mayo de 2014
- Posicionamiento de los Defensores de Audiencias frente al Dictamen de la Ley en lo relativo a los derechos de las audiencias 3 de julio 2014.

#### IV. RECOMENDACIONES

A continuación se enlistan los temas y propuestas que consideramos importantes desarrollar para seguir avanzando en la Defensoría y en la Institución en general:

- Seguir desarrollando documentos institucionales para lograr un sustento de la actividad de la Defensoría y la emisora
  - Principios del **perfil musical** de la emisora.
  - **Manual de estilo** de los servicios informativos.
- Hay temas relevantes como los mensajes relacionados con “Del campo y de la ciudad” o la propuesta de programas presentados al Comité Técnico de Evaluación en donde nunca se ha recibido una respuesta institucional al respecto.
- Evaluar la propuesta de la audiencia respecto a su colaboración voluntaria para atender las llamadas telefónicas, ya que diversas quejas se plantea el que nadie responde el teléfono o el conmutador, particularmente los fines de semana.
- Atender el problema de la falta de retroalimentación por parte de los responsables de las áreas, en el sentido de que muchos comentarios canalizados carecen de respuesta, no sabemos si se lleva un registro de ellos, si se concretó alguna acción, si los responsables consideran que no es necesario darle seguimiento.
- Contar con mayor tiempo para el programa ya que es una fuente importante de relación con las audiencias.

Es importante mencionar que la gran mayoría de los comentarios recibidos en la Defensoría no han estado vinculados directamente a una afectación a los derechos de las audiencias, pero consideramos fundamental tomarlos en cuenta para promover la participación de los escuchas, así como dar respuestas a audiencia.

Beatriz Solís y Alfredo Velázquez

JULIO 2014

# ANEXOS

# INFORME SEMESTRAL

**PERIODO** 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2014

## I. ASUNTOS REFERIDOS.

Se explican los rubros (en verde) en los que se ordenan los comentarios recibidos y se dan (en azul) algunos ejemplos de los mensajes

Hola me da gusto saludar a todo el equipo de la Radio Educación. ¿Cómo puedo conseguir las cápsulas de la radionovela "Las tierras flacas" hace como 10 años lo escuché en la radiodifusora XETLA "la voz de la Mixteca", ya pregunté a esta radiodifusora y me dijo que tenía que comunicarme con ustedes porque son los productores.

Tengo 78 años y me dije a mi misma, "qué triste que a mi edad no pude leer nunca 100 años de soledad". Y casualmente me encuentro con que ustedes están transmitiendo lo que desgraciadamente ya no puedo leer porque soy débil visual y lo pude oír y estoy muy emocionada, muchas gracias.

Antes la página de la programación musical estaba siempre actualizada, en cambio ahora tiene retrasos. Hoy (lunes 19 de mayo) quise buscar una música que transmitieron en la mañana, y sólo tienen la programación hasta el viernes 16. Ojalá actualicen la página ese mismo día. Gracias

### 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.

Quería hacer el comentario que en los PODCAST de Babel XXI después del de Björk el volcán de Islandia ya no se oye ninguno de los anteriores entonces quisiera saber por qué no se oye y dónde puedo oírlos.

La señal por internet se corta consecutivamente. Es complicado poder escuchar la emisora. Estamos escuchando en San Vicente Chicoloapan Estado de México. Saludos a todos

### TÉCNICO

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

Hay programas como "Emoción arte" que no aparecen en la página de Radio Educación, pero sí se encuentran en google. A mí sí me gustaba ese programa ojalá los vuelvan a hacer o retransmitir.

Los felicito por la retransmisión de Batallas en el Desierto, porque escuchamos Emilio Ebergenyi, creo que hace falta que retransmitan más radionovelas como "Bandidos de río frío".

Cuando volveremos a tener programas infantiles de gran calidad como: "De puntitas", "Leo, como leo". Sigán adelante.

## PRODUCCIÓN

Peticiones de programas/materiales anteriormente producidos o transmitidos. Consultas canalizadas al área de producción y sugerencias de contenidos y nuevas producciones por ejemplo: un programa de deportes, uno de ciencia, ampliación de horarios en algunas producciones, etc.

Agradezco a los locutores de Radio Educación que por mucho son los mejores de este. Un saludo a todos

Soy radioeducadito como decía Emilio Ebergenyi, creo que los locutores de radio le dan el estilo y sabor a la emisora.

## 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; continuidad, al frente de programa y servicios informativos.

Ayer 13 después de las 7 am se sacaron un 100 con la música. Cuándo nos repiten la experiencia.

Escucho Radio Educación casi las 24 horas y ¿Por qué no ponen más música clásica por las madrugadas? (Sinfonías, óperas, etc.)

## MÚSICA

Esta clasificación refiere a los comentarios que hablan acerca de la programación musical, o el uso de la música dentro de la programación. 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.

Soy la Directora de Comunicación de la Secretaría de la Mujer del Estado de Guerrero. Les envío la nota, sobre la firma, esperando que puedan cubrirla. Estoy a sus órdenes. Gracias

Sugerirle a los conductores de Pulso de la Mañana procuren evitar sus juicios personales al momento de dar las noticias ya que suelen intercalar sus opiniones entre la información que están dando, y eso la distrae y confunde mucho.

(...) utilizaron fragmentos de las entrevistas que "También Opinamos" ha realizado y que dicho programa omitió mencionar la fuente de donde obtuvieron dichas entrevistas (...)

## NOTICIAS

Todo aquello relativo a los servicios informativos de la emisora a través de sus espacios "Pulso" y otros contenidos relacionados con Subdirección de información, 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, la cobertura de alguna nota en específico y derecho de réplica.

En el programa PRIMATES, PRIMITOS y PRIMORES han presentado como tema este día 28 de junio la controvertida ley de protección a mascotas de compañía en el D.F y la han presentado como si tal ley no hubiese tenido tanto rechazo (...)

Felicito al programa "De puntitas" es el programa que nos acompañaba a la escuela, mi hija iba a la primaria en esa época la voz de Emilio era excelente, grandiosa.

El mejor programa de Radio Educación en este momento es "Para un diccionario de la imaginación"; Ojalá se transmita toda la mañana, quizá por la mañana y noche (...)

## 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 del tratamiento de un tema en alguno de los programas.

Ojalá encontráramos una forma más justa y democrática para la entrega de obsequios, pues hay ocasiones en que aún no terminan de anunciar la dinámica y los teléfonos ya están ocupados, sugiero que los entreguen a los radioescuchas que asisten a eventos en vivo que hacen ahí en Radio Educación

## PROMOCIÓN

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

Ojalá se hagan más programas abiertos al público ya que son mínimos. Creo que también es importante que alguien conteste los teléfonos los fines de semana, si no hay quien y nosotros nos ofrecemos sin cobrar un solo centavo como se hace en el programa "Del campo y de la ciudad"

## SERVICIO TELEFÓNICO

Vinculado directamente con la atención telefónica.

Felicito al programa. Radio Educación ha abandonado el análisis teórico de la lucha política y social de nuestro pueblo, desde de vista de clase explotada encabezada por la clase obrera

En realidad hay manera de defendernos de los tiempos oficiales (anuncios en radio) si no es así, entonces para qué perder el tiempo hablando de ellos

Felicita a la radiodifusora y que espera que realmente sea cierto que se toman en cuenta a los radioescuchas y que no sean como otros programas en el que sólo engañan a la gente.

## OPINIÓN

Las opiniones que se dan vinculadas a un tema desarrollado en alguno de los programas de la Defensoría. Esta categoría abarca mensajes que no hacen alusión a ninguna de las anteriores categorías.

Los medios masivos como Javier López en Puebla es tendenciosa y amarillista

No a la Maldita costumbre gachupina de los ¡¡¡Toros!!! ¡¡¡No al maltrato de los animales!!! (...)

## NO PROCEDE

¿Cuáles son los comentarios que no proceden y por qué?, 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 o son de otro medio de comunicación.

## II. OPINIONES DE ENCUESTA RELACIONADA CON CALIDAD DE CONTENIDOS

A la pregunta ¿Por qué te agradan?

En esta sección dejamos las ideas principales manifestadas por la audiencia resaltando los adjetivos con los que describieron las programaciones de la emisora:

CONTENIDOS  
INTERESANTES

ACTUALIDAD. DIVERSOS  
PUNTOS DE VISTA. CÁPSULAS  
INFORMATIVAS

LE AGRADA LA  
FORMA EN QUE  
ABORDAN LA  
INFORMACIÓN EN  
NOTICARIOS

INFORMAN, DIVIERTEN, CERCANOS A RADIOESCUCHA

NO HAY ANUNCIOS. MÁS LIBERTAD  
QUE RADIO COMERCIAL.

PROGRAMACIÓN DIFERENTE, TRATA A  
RADIOESCUCHA COMO SER PENSANTE Y NO  
CONSUMISTA. PROGRAMACIÓN PARA LA  
**REFLEXIÓN**. LA MÚSICA ES DISTINTA.

LE GUSTA LA INFORMACIÓN Y ENFOQUES DE  
CONDUCTORES E INVITADOS. TEMAS  
ABORDADOS CON **RESPECTO Y SERIEDAD**

**CALIDAD**, CONTENIDO, **ACTUALIDAD**, ENFOQUE CULTURAL  
Y SOCIAL. AGRADECE PODER DESCARGAR (TRASLADOS,  
EJERCICIO Y TRABAJO, ELEGIR QUE CONTENIDO PUEDEN  
APROVECHAR). NO LE GUSTA PROGRAMACIÓN DE MÚSICA  
ACADÉMICA LE CAMBIA.

ÚNICAS NOTICIAS  
ENCONTRADAS CON  
MÁS **VERACIDAD** DE  
LOS QUE OCURRE EN  
MÉXICO Y EL MUNDO

INCINTAN A LA  
CULTURA,  
CONOCIMIENTO,  
ANÁLISIS, CRÍTICA

INFORMACIÓN **VERAZ**, MÚSICA  
**ALTERNATIVA**, PROGRAMAS  
CULTURALES EDUCATIVOS,  
CONTENIDO **PROFUNDO**

PODEMOS ESCUCHAR-  
LENGUAS INDÍGENAS  
DE MÉXICO

### III. Informe de los comentarios relacionados a la salida del locutor José Luis Guzmán de noticiario “Pulso de la mañana”

El 29 de enero de 2014 comenzaron a llegar comentarios de los radioescuchas preguntando el motivo de la salida del locutor José Luis Guzmán del noticiario Pulso de la mañana. En ese sentido nos abocamos a realizar las consultas correspondientes; en este caso a la Subdirección de producción y a la Dirección de producción y planeación, La respuesta oficial fue la siguiente:

*"Con relación a las quejas que ha generado la salida de José Luis Guzmán como locutor del noticiero Pulso de la mañana le comento que el motor de la reestructuración del espacio matutino tiene que ver con la falta de equidad entre los locutores que participan en este espacio.*

*Desde hace varios años, el pago correspondiente a la segunda voz que intervenía en el noticiero Pulso y Su Casa y Otros Viajes era 60% más alto que el pago recibido por el locutor del turno quien trabaja 4 horas, es decir, por dos horas de trabajo el locutor dos recibía un pago completamente desproporcionado al trabajo desempeñado.*

*En aras de realinear esta irregularidad se propuso que el pago del locutor 2 fuera equivalente al pago del locutor 1; cuando se le propuso este cambio a José Luis él decidió declinar su intervención y en todo caso participar ocasionalmente.*

*Como le comentaba, estamos trabajando con todos los locutores de la emisora para reestructurar el espacio y garantizar la calidad del servicio informativo, que hay que señalar también, es encabezado por un grupo extraordinario de reporteros y redactores, que son a final del día quienes dan el sello característico a nuestra emisión de noticias y sobre todo quienes definen el rumbo editorial del informativo Pulso."*

Esta respuesta fue comunicada a los radioescuchas que habían presentado sus comentarios a través de los canales de comunicación de la Defensoría y del correo institucional de la emisora.

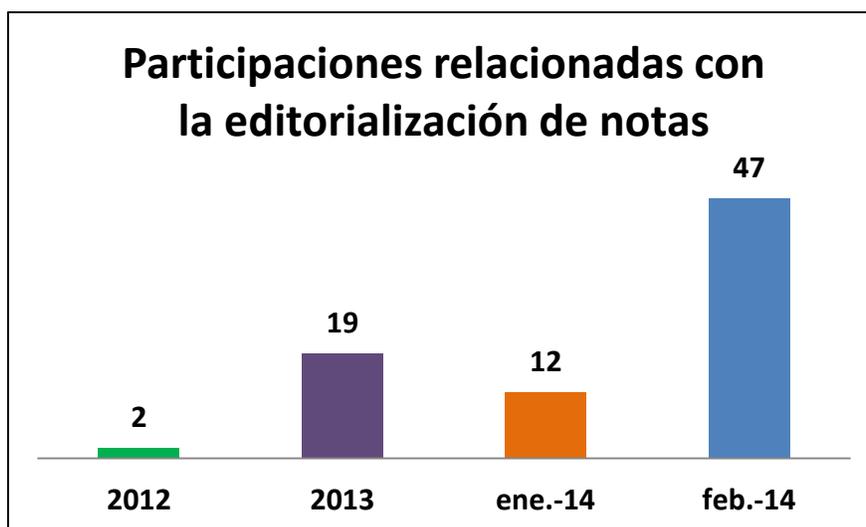
Con el fin de hacer públicos los mensajes de la audiencia y considerando uno de los principios editoriales de la emisora que es la “Corresponsabilidad”, se invitó a los responsables de este caso, a **participar en la emisión del 19 de febrero de 2013**, del programa de la Defensora de las audiencias, a fin de responder de manera directa a las inquietudes de los radioescuchas y exponer las razones de la decisión.

Posteriormente, en la siguiente emisión del programa de la Defensoría **del 26 de febrero**, participó José Luis Guzmán a fin de exponer sus puntos de vista, como parte de la responsabilidad ética de considerar la necesaria exposición de todos los

puntos de vista y los actores que se relacionan con un tema en particular, respetando la necesaria pluralidad de opiniones. En ese sentido la Defensoría reconoce el derecho de las audiencias a conocer los argumentos de los actores, en este caso, las autoridades, el locutor y las audiencias.

### **Comunicaciones del periodo enero-febrero 2014**

En la siguiente gráfica se muestra un comparativo de la participación de la audiencia en relación con los años anteriores y durante los primeros meses de 2014, lo anterior es para ilustrar la relevancia que tiene este tópico en los radioescuchas de la emisora.



Podemos observar que en el periodo 2012 y 2013 tan solo se recibieron 21 mensajes en el año completo que hacían alusión a la editorialización de notas, mezclándolo con la salida del espacio del noticiero. En el periodo 2014 entre los meses de enero y febrero se recibieron 59 comunicaciones relacionadas con el tema, en el primer mes del año se presentaron 12 las cuales llegaron a través de los canales con los que cuenta la emisora y del correo y teléfono institucional del cual se encarga el área de Subdirección de planeación y evaluación a cargo del Lic. Carlos López Carmona, en ese sentido es importante reflejar la colaboración que existe dentro de la institución para compartir el sentir de las audiencias. Por otra parte, en el mes de febrero alcanzó 47 comunicados de los radioescuchas de los cuales 35 se realizaron a través de las dos emisiones que se dedicaron a la entrevista de las autoridades y del locutor aludido.

En virtud de que las audiencias vincularon el tema debatido en 2013 (editorialización) con los cambios den el Noticiero Pulso de la mañana, revisamos conjuntamente las tendencias respecto a ambos temas:

Para tal finalidad, se consideran los **101** mensajes que llegaron a la Defensoría en el periodo del 1 de mayo de 2013 al 27 de mayo 2014, a través de los distintos canales con los que se cuenta y que se reporta en este semestre por encontrarse relacionados, resaltando que en el mes de febrero 2014 fue donde hubo un auge en relación al tema por la salida de dicho locutor, en cada comentario se muestra el número de folio, fecha, nombre:

#### **EN CONTRA DE LA EDITORIALIZACIÓN. 15 comentarios**

Manifiestan desacuerdo con editorializar la nota, comentarla con opinión propia, comentarios fuera del guión y juicios personales por parte del (os) locutor (es). De estos mensajes tan solo dos son del año 2014 los demás pertenecen al periodo 2013. Plantean la idea de que el radioescucha de Radio Educación ya cuenta con un criterio para hacerse su propia opinión.

#### **A FAVOR DE LA EDITORIALIZACIÓN.: 13 comentarios**

Manifiestan acuerdo con editorializar la nota, comentarla con opinión propia, comentarios fuera del guión y juicios personales por parte del locutor. Ocho de estos mensajes fueron recibidos durante 2013 los otros cinco llegaron en la transmisión del programa del 15 de enero en donde contamos con los locutores como invitados del programa.

#### **EN CONTRA DE LA SALIDA DE JOSÉ LUIS GUZMÁN DEL NOTICARIO PULSO DE LA MAÑANA: 50 comentarios**

Manifiestan desacuerdo por la salida del locutor a finales del mes de enero de 2014, 31 de estos llegaron al programa de la Defensora en las transmisiones realizadas el 19, 26 de febrero y 5 de marzo. En las dos primeras transmisiones se abordó el tema; en el primero se invitó a las autoridades y en el segundo al locutor aludido. Estos mensajes declaran apoyo al locutor y también se hace presente la petición de que vuelva al noticiario y repudio en contra de una supuesta censura. Algunos explican la razón por la que prefieren que el locutor comente la nota.

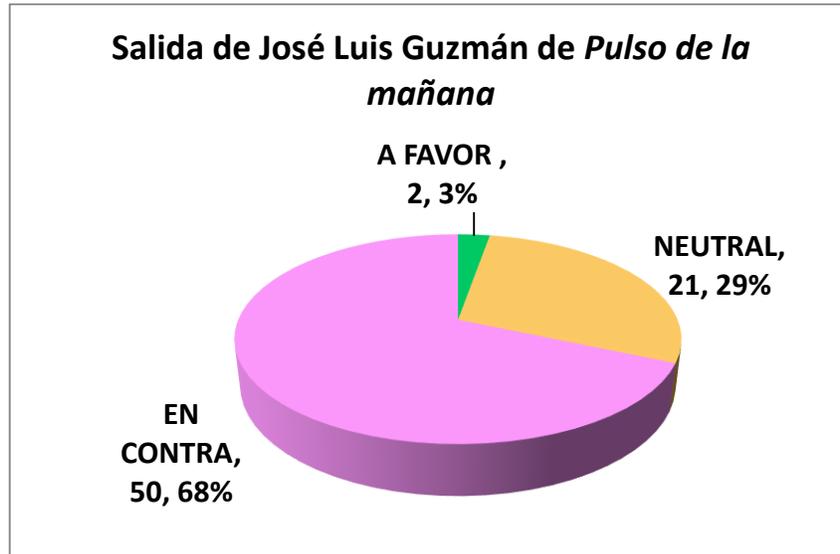
#### **NEUTRALES EN RELACIÓN A LA SALIDA DE JOSÉ LUIS GUZMÁN DEL NOTICARIO PULSO DE LA MAÑANA: 21 comentarios**

Estos mensajes se hicieron presentes después de que el locutor salió de los noticieros, connotan extrañamiento por el locutor, dudas de la razón por la que ya no está y en ocasiones en relación al entendimiento de su salida, son comprensivos y no se muestran ni en favor ni en contra pero sí a la expectativa de una explicación.

#### **A FAVOR DE LA SALIDA DE JOSÉ LUIS GUZMÁN DEL NOTICARIO PULSO DE LA MAÑANA: 2 comentarios**

Connotan desacuerdo con un posible regreso de José Luis Guzmán al noticiero por el constante reclamo de los radioescuchas. También mencionan que los locutores deben moderarse en sus comentarios que a veces llegan a ser tendenciosos.

A continuación se muestran las gráficas, tomando como punto de partida la salida del locutor del noticiero *Pulso de la Mañana*.



Algunos ejemplos que llegaron a la Defensoría durante las transmisiones de febrero fueron:

**Margarita, 19 de febrero:** “Estoy en absoluto desacuerdo con que censuren a los lectores de noticias, yo los escucho justamente por esa razón, de lo contrario me voy a otra emisora para oír a locutores que no tienen criterio pero por eso los escucho por los comentarios de José Luis y Andrea son personas con criterio que nos ayudan a formar opinión.”

**María, 19 de febrero:** “Desacuerdo con la salida de José Luis Guzmán. A mí me desagrada y estoy preocupada por saber a dónde va esta radio. Creo que él hacía una orientación. Yo escuchaba el noticiero por Andrea Fernández y José Luis Guzmán. Ya no escucho el noticiero por protesta.”

**Rafael, 19 de febrero:** “¿José Luis Guzmán fue censurado por sus comentarios? Espero que no... Hace falta que lo escuchemos en los noticieros.”

**Cuitláhuac, 19 de febrero:** “José Luis Guzmán no es tendencioso. Más vale que se desarrolle la crítica. Queremos que José Luis y Andrea regresen. Desde los 9 años los escucho. Estamos enojados. ¿Dónde está la libertad de expresión?”

**Jaime, 19 de febrero:** *“Somos radioescuchas desde hace 40 años y escuchamos la explicación de Hilda, apreciamos las voces, la calidad humana y sentimos que las decisiones que toman de mover o quitar algunos programas y cambiar voces, tiene que ver con políticas que les están dictando porque es gente con un amplio sentido crítico. Mi petición es que lo sepan manejar y que no se deje la estructura de la emisora no se deje de la imposición.”*

**Hugo, 26 de febrero:** *“Estoy de acuerdo con lo que dice José Luis Guzmán, se requieren comentarios editoriales en sus noticiarios, de otra forma terminan como los noticieros de cualquier medio comercial, se requiere de análisis y José Luis era una voz crítica que recordaba a voces y comentarios como los de Emilio Ebergenyi, deben tomar en cuenta su regreso”*

**Teresa, 26 de febrero:** *“Me causa dolor lo que está pasando y no sé cómo poder ayudar. Quiere unirse para que no bloqueen todo. José Luis Guzmán es su admiradora lo apoya completamente.”*

**Guadalupe, 26 de febrero:** *“Apoya al Sr. Guzmán es una persona que da experiencia, cultura y es injusta que la defensora tenga ese comportamiento. Quiere que regresen los locutores.”*

Aunado a los comentarios anteriores, el domingo siguiente a la transmisión de los programas que abordaron el tema, se registraron el domingo 2 de marzo poco más de 50 visitas en la página de la Defensoría, la más alta concurrencia durante esta administración.

**Sandra, 26 de febrero (Después del programa):**

*“Estamos de acuerdo con José Luis Guzmán. Me parece que en efecto ha habido censura a sus comentarios en los noticiarios. Toda redacción de textos y más de noticias, incluye una posición así que no podemos hablar de neutralidad. Lo más interesante de radio educación es el tener locutores críticos, sin esto sus noticiarios no aportan nada más allá de la anécdota. Es esencial que, como dijo José Luis, se incorpore a otras audiencias y considerar que el único espacio crítico al que tienen acceso muchos de sus escuchas fuera del DF son sus noticiarios, por lo que el comentario es esencial. Sería ideal que se diera un diálogo entre autoridades y locutores.”*

**Bernardo, 26 de febrero (Antes del programa):**

*“Soy escucha de Radio Educación desde que estaba en tabiqueros, cuando era una estación opaca. En los años sesenta recibió apoyo y gracias al empuje de su director Enrique Atonal, así como de sus múltiples colaboradores, entre ellos José Luis Guzmán, Radio Educación se convirtió en una necesidad para aquellos que queríamos una radio diferente. Entiendo que debe haber cambios, pero es válido recurrir a la experiencia que es sabiduría de aquellos que formaron a Radio Educación. Que no se genere discordia y se aproveche el activo humano como ente pensante. Radio Educación en un vínculo auditivo*

*pensante, por favor: no le pongan filtros que pueden convertirse en mordaza. Saludos a los veteranos y jóvenes colaboradores que integran nuestra Radio Educación. PD. Conservemos esa expresión multicultural.”*

**Martha, 28 de febrero (Después del programa):**

*“Escribo para manifestar mi opinión sobre el probable retorno del conductor José Luis Guzmán a los noticieros de radio Educación:*

*El conductor ha demostrado con las manifestaciones públicas que ha hecho que no es un profesional de la comunicación. Ha recibido su remoción desde el lado emocional y no desde el racional. Me ha quedado claro que no tiene idea de lo que la imparcialidad en la comunicación significa y que no está dispuesto a considerar un cambio en su estilo.*

*Si lo reinstalan como conductor del Pulso de la Mañana, lo harán por ceder a las presiones de los radioescuchas simpatizantes del locutor, pero no porque sea lo correcto para las directrices éticas del periodismo (es un noticiero y no un programa de opinión). De ser así, estarán cuidando al sector del público que tiene una ideología similar a la de José Luis Guzmán, pero estarán menospreciando el derecho que tenemos el resto de los escuchas de la estación a oír y analizar las noticias. Mejor invítenlo a participar en un programa de opinión.”*

En esta polémica se puede encontrar la reflexión general y la mirada de las audiencias respecto a los noticieros en Radio Educación, se agrupan conceptos como: historia, identidad, diálogo, información, opinión y sobre todo una radio diferente. En ese sentido, las opiniones dejan algo claro, **es necesario establecer un manual de estilo en los servicios informativos de Radio Educación.** En su elaboración deben participar los locutores y los responsables de generar la información de los servicios informativos. Con ello, las audiencias estarán facultadas de exigir a la institución a cumplir con lo que se compromete, es importante que se tomen en consideración todos los actores relacionados con la noticia y se le dé la importancia que representa la acción de trabajar en conjunto, para que se establezcan acuerdos de cómo debe ser el tratamiento que se le dará a las notas, y así tener bien claro la línea editorial de la emisora.

Las opiniones de las audiencias son un antecedente y una llamada a la acción, es momento de establecer las reglas que se deben tener en el manejo de la información noticiosa, sustentada en el ejercicio de los periodistas de la emisora, la responsabilidad no debe estar sujeta a las figura de un locutor particular o de las autoridades de la emisora.

El manual de estilo o código de ética debe estar pensado en un proyecto, que defina el rumbo que tendrán los noticieros de la emisora, tomando en cuenta la relevancia que adquieren al ser enlazados con emisoras de otros estados. “Un código de ética así observado, o bien un conjunto de principios reconocidos de modo universal, contribuiría a dotar mayor objetividad al quehacer periodístico. Permitiría además

que la sociedad tuviera mayor libertad de pensamiento para formar su propia opinión”.<sup>5</sup>

Definir si habrá comentarios o no. “La información, la interpretación y la opinión que encontramos en la prensa enriquecen nuestra visión de la actualidad. Son actitudes y géneros que se complementan pues cada uno desempeña sus propias funciones. El problema surge si el lector (radioescucha) confunde una opinión personal de un colaborador del periódico con un dato informativo que se supone objetivo y veraz.”<sup>6</sup>

Es fundamental garantizar en la radio la identificación de las opiniones sobre todo si se dan en un contexto informativo, por ejemplo si se lee de un periódico especificar si es nota informativa, editorial, columna etc. El proyecto de informar no debe estar relacionado con los gustos o intereses de alguien en particular, debe estar sustentado en principios claros, para que no se confunda el cumplimiento del código de ética con la censura.

Hablar de censura cuando no la hay, es un costo que impacta en la credibilidad del medio, es por ello fundamental tener como sustento reglas establecidas por un manual de estilo traducido en el consenso de aquellos que llevan la redacción día con día, el acto de informar debe concebirse como un trabajo en equipo la última palabra se sustenta en la colaboración y va más allá de los micrófonos.

Dejamos puestas las ideas en la mesa, opiniones que parten de los comentarios de la audiencia, nos congratulamos de la participación de los radioescuchas y consideramos de gran importancia haber abordado este tema, en ese sentido dependerá de todos y cada uno de nosotros que construye día a día el proyecto de Radio Educación, cristalizado en la confianza de aquellos para los que nos debemos; los ciudadanos.

---

<sup>5</sup> Avilés, R. (2014) Medios, ética, estética, libertad y cambios sociales, México. *El cotidiano*. Pág. 29

<sup>6</sup> Gobierno de España, Ministerio de Educación (2014) Recuperado el 5 de marzo de 2014, de <http://recursos.cnice.mec.es/media/prensa/bloque4/pag2.html>