

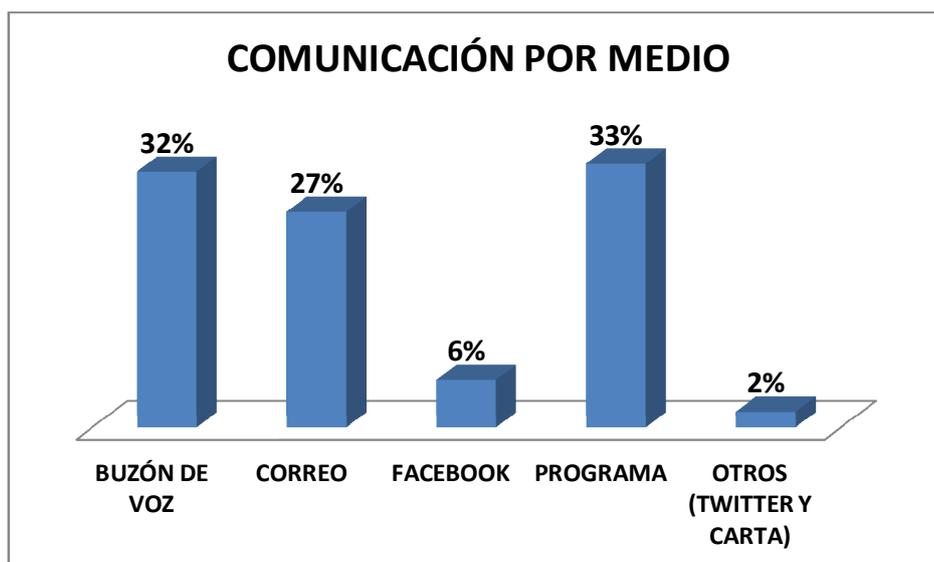
# DEFENSORIA DE LOS RADIOESCUCHAS DE RADIO EDUCACIÓN

## INFORME SEMESTRAL ENERO A JUNIO 2013

### COMUNICACIÓN DE LOS RADIOESCUCHAS

Durante el periodo enero a junio del 2013 la Defensoría de los radioescuchas de Radio Educación recibió **124 comentarios**, a través de los mecanismos de comunicación con los que se cuentan; página web, teléfono (buzón de voz), correo electrónico, facebook, twitter y recientemente a partir de mayo, el programa de radio de la defensoría transmitido todos los miércoles de 6:30 a 7:00 pm por la emisora.

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 33% en el cual se recibieron 41 mensajes, seguido del buzón de voz con 32% lo que representan 40 comentarios y el correo con 33 mensajes, o sea el 27%.**

Como observamos, el programa se ha convertido en apenas dos meses, en un mecanismo de contacto fundamental con las audiencias, y que será el principal formador pedagógico e informativo de la actividad de la Defensoría con los radioescuchas.

También es importante destacar que **las redes sociales suman tan solo el 8 %** con 10 mensajes recibidos, por lo que en el siguiente semestre se buscará impulsar de mejor manera esos medios de comunicación. Actualmente tenemos **154 seguidores en la página de Facebook y 106 seguidores en Twitter**, lo que conjunta tan sólo 260 seguidores.



La gráfica anterior muestra los mensajes recibidos por mes, en donde observamos una baja en los meses de febrero y, marzo, sin causa aparente. Cabe mencionar que a partir del inicio del programa de radio, en el mes de mayo, comenzó a aumentar la participación llegando a junio con 35 mensajes recibidos, entre llamadas y correos.

Los asuntos referidos en los comentarios de los radioescuchas, se clasifican de la siguiente manera<sup>1</sup>:

**General:** En la gran mayoría son peticiones y consultas de información que los radioescuchas solicitan a la emisora, asimismo 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 los programas, aclaraciones sobre regalos.

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

**Producción.** Peticiones de programas/materiales anteriormente producidos o transmitidos (A los radioescuchas les gustaría repetir algunos programas, les gustaría conocer el procedimiento para obtener materiales producidos por la emisora) consultas canalizadas al área de producción y sugerencias de contenidos (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 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.

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.)

---

<sup>1</sup> En el anexo pueden consultarse ejemplos de comentarios de cada una de las categorías utilizadas en el apartado de “asuntos referidos”

- 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 arte sonoro)

**Noticias:** Todo aquello relativo a los servicios informativos de la emisora a través de su espacio ~~%Bulso+~~, 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 (No están o están de acuerdo con alguno de los comentaristas)

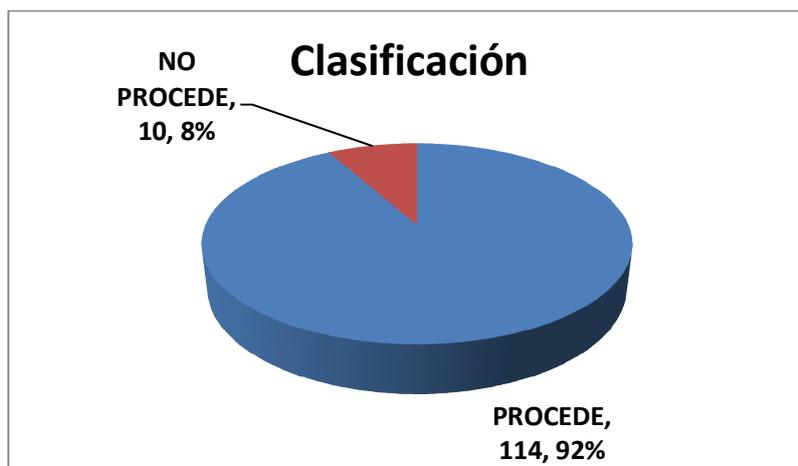
**Programas específicos:** Cuando se comenta algún programa en particular.

Esta categoría aborda temas como:

- Actualización de podcast
- Petición de alguna emisión de programa
- Solicitud de información
- Los mensajes recibidos en el programa de la Defensora de los radioescuchas (Únicamente los que no son de carácter opinativo y sí tiene seguimiento en las áreas de la emisora)

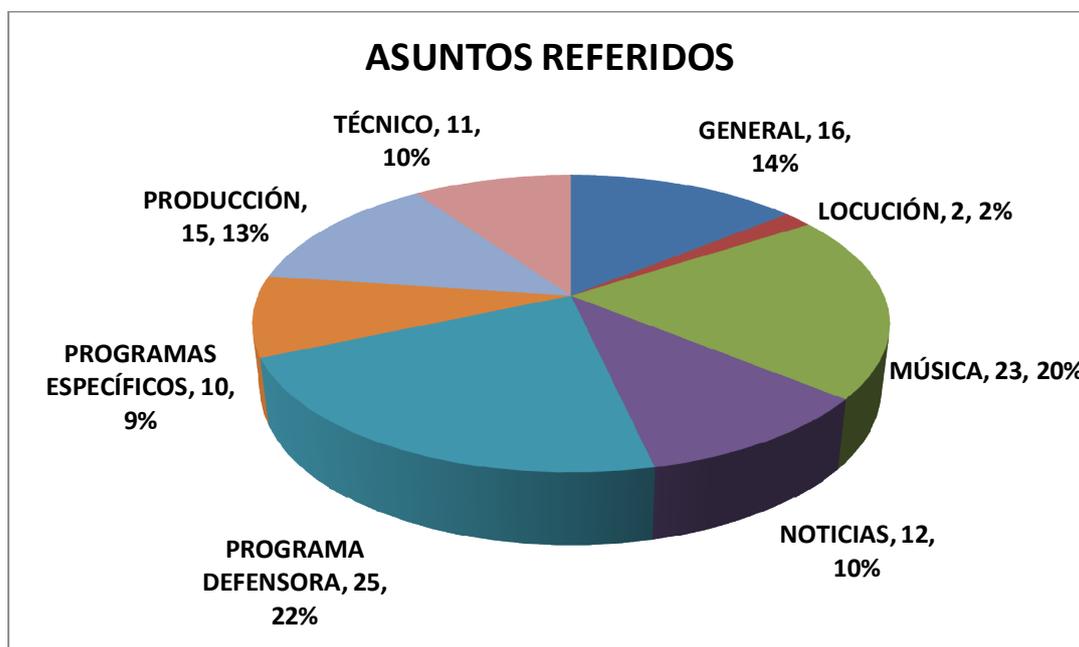
**No procede:** La transparencia en el ejercicio de la Defensoría es fundamental, una pregunta muy común sería ¿cuáles son los comentarios que no proceden y por qué?, es por ello que se hace registro de los mismos. Son aquellos que no refieren a la programación o servicios de Radio Educación.

En 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 8% de los mensajes recibidos durante el periodo enero-junio 2013.

En relación a lo anterior, la gráfica siguiente muestra el desglose de los **114 mensajes clasificados en las otras categorías.**



Los asuntos referidos durante el periodo registrado, se concentran en dos grandes rubros, el primero la categoría de **Programa de la Defensora** con 26 mensajes que representan el 22%, en segundo lugar **Música** con el 20% agrupado en 23 mensajes le siguen, **General** con 14% y **Producción** con 13% , luego **Noticias** y

%Técnico+con 10% y %Programas específicos+con 9%, y por último %Locución+con un 2%.

## MOTIVOS DE PARTICIPACIÓN

Los mensajes recibidos en la Defensoría también se clasifican en relación al motivo que los escuchas tienen al comunicarse, las categorías son las siguientes<sup>2</sup>:

**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:** Sugerencia (de programación, horarios, retransmisiones, nuevos géneros)

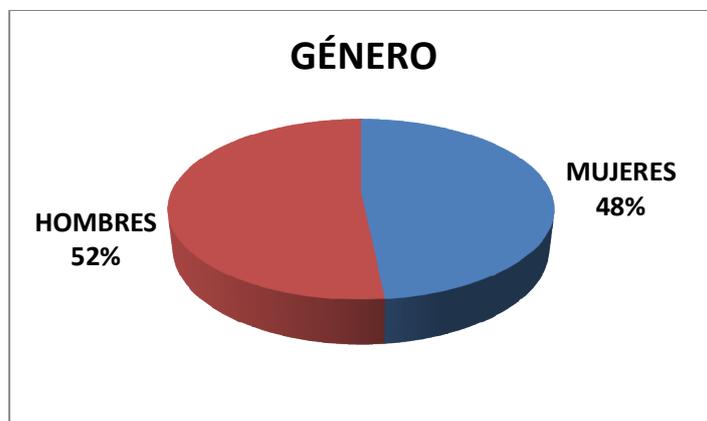
**Opinión general:** Ideas relacionadas con algún tema tratado en algún programa o alusión a Radio Educación.

Las categorías anteriores están representadas en la siguiente gráfica:

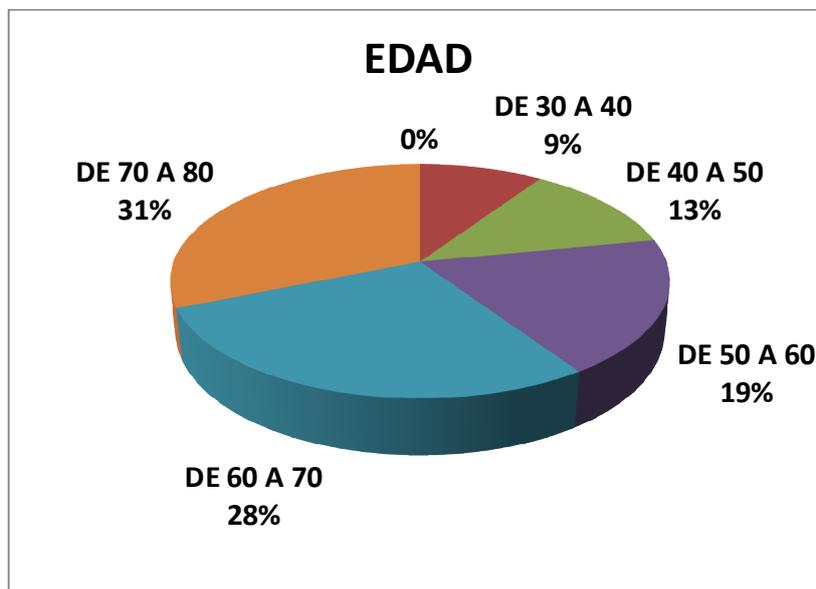


<sup>2</sup> En el anexo pueden consultarse ejemplos de comentarios de cada una de las categorías utilizadas en el apartado de “Motivos de participación”

## PERFIL DE LOS RADIOESCUCHAS



El 100% de la gráfica anterior lo conjunta **122 radioescuchas** que al momento de comunicarse han proporcionado sus datos, tan sólo dos han sido anónimos. Por lo que se muestra que hay un equilibrio de género entre hombres y mujeres, esto último sólo representa a quienes se han comunicado con la Defensoría.



En la edad el **31% de los radioescuchas que se han comunicado están en el rango de edad de entre 70 y 80 años, seguido de 60 a 70 años con 28%**, de 50 a 60 años con 19%, de 40 a 50 con 13% y por último de 30 a 40 años con 9%. Los datos anteriores tan sólo conjuntan a 32 escuchas, esto se explica porque en ocasiones la audiencia no deja ese dato en particular y porque en donde es

posible obtenerlo es en las llamadas que llegan al programa y cuando mandan su mensaje a través de la página web.

La Defensoría ha recibido comunicaciones desde Alemania, Argentina, Canadá, Estados Unidos y Brasil. Al interior de la República han llegado de Chiapas, Coahuila, Morelos, Oaxaca y el Estado de México, este último desde 14 municipios. En el DF se hacen presente 9 delegaciones.

## **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 estos dos meses de transmisión (mayo-junio) se da cuenta 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)

Los temas anteriores muestran dos ejes principales, el primer término, la necesidad de crear radioescuchas críticas, abordando el funcionamiento, objetivos, actividades de otras Defensorías y temas de interés de las audiencias y

en segundo término, 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.

### **Actividades Externas.**

- Asistencia 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 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 solo asistió la Defensora de los Radioescuchas de Radio Educación.

## **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:

- Hacer público el 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.
- Considerar la creación de un programa dirigido a la ciencia u otro al deporte
- 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.

**Informe elaborado por Beatriz Solís y Alfredo Velázquez.**

**JULIO 2013**