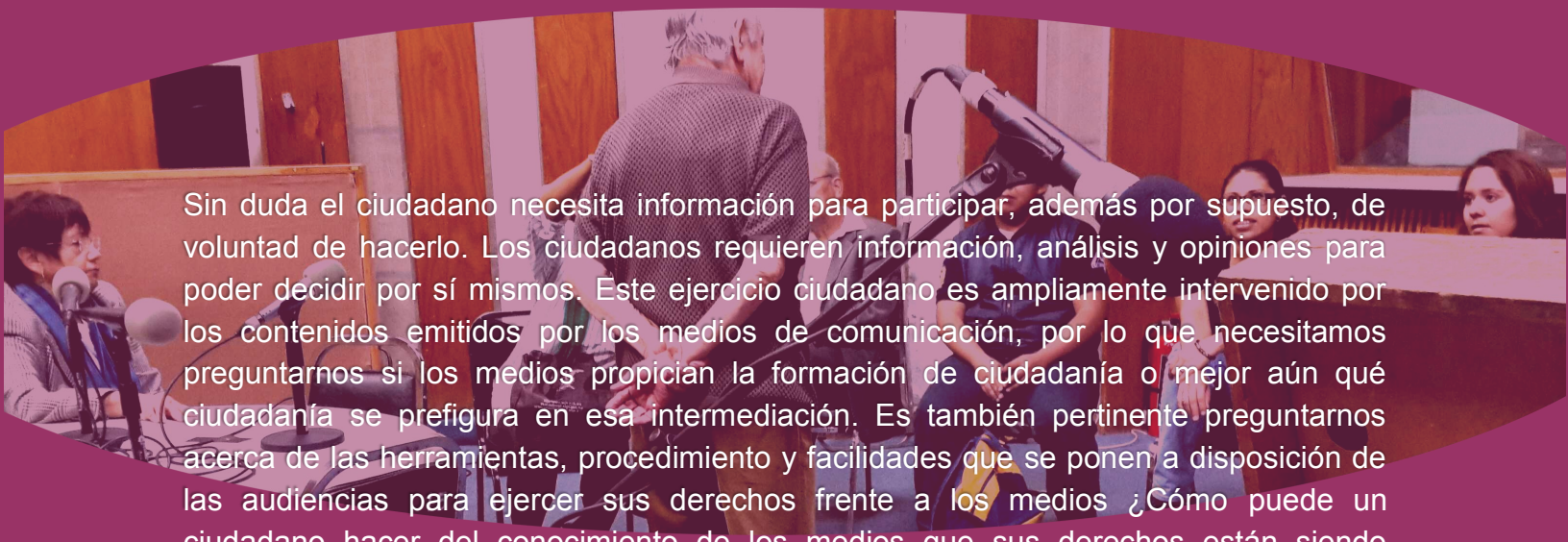
DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS

INFORME TRIANUAL

Beatriz Solís Leree
Alfredo Velázquez Díaz
Marzo 2015

I. LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS



Sin duda el ciudadano necesita información para participar, además por supuesto, de voluntad de hacerlo. Los ciudadanos requieren información, análisis y opiniones para poder decidir por sí mismos. Este ejercicio ciudadano es ampliamente intervenido por los contenidos emitidos por los medios de comunicación, por lo que necesitamos preguntarnos si los medios propician la formación de ciudadanía o mejor aún qué ciudadanía se prefigura en esa intermediación. Es también pertinente preguntarnos acerca de las herramientas, procedimiento y facilidades que se ponen a disposición de las audiencias para ejercer sus derechos frente a los medios ¿Cómo puede un ciudadano hacer del conocimiento de los medios que sus derechos están siendo violentados por los contenidos que les hacen llegar? ¿Cuáles son los compromisos que los medios adquieren con sus audiencias? y ¿Cómo pueden las audiencias hacerles saber que éstos no están siendo atendidos?

Las normas deben garantizar los derechos de todos, equilibrando las desigualdades de la realidad que norman, deben ser flexibles para lograr su permanente actualización, deben ser claras y precisas para evitar la discrecionalidad de quien la aplica; deben ser transparentes en sus principios y mecanismos de supervisión para evitar el uso autoritario o cómplice; deben ser incluyentes, permitiendo la corresponsabilidad en su definición y vigilancia, y deben ser aplicables, pues de nada sirven si sólo quedan plasmadas en el papel. No cabe duda que en este sentido, los ciudadanos como "audiencias" debemos empezar a ser vigilantes de este proceso en el que tal vez, en algún momento pueda incorporar nuestros derechos.

Por ello, es indispensable reconocer el avance que desde junio de 2013 se dio con la Reforma Constitucional en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión[1] para desprender de ahí, el valor de los principios generales que hoy se ubican en este sector y que deberán adquirir en su ejercicio, el verdadero sentido de lo que ya hoy establece la Constitución Política de nuestro país.

[1]Modificación de siete artículos constitucionales (6, 7, 27, 28, 73, 78 y 94) con 18 Artículos Transitorios, que promueve la convergencia legislativa entre telecomunicaciones y radiodifusión, regula la competencia y otorga autonomía a los órganos reguladores de competencia y telecomunicaciones.

A partir de la Reforma Constitucional de junio de 2013, las telecomunicaciones y la radiodifusión son reconocidos como servicios públicos lo que implica reconocer que atienden a necesidades de interés general, cuyo servicio debe ser prestado de manera regular y continua y aún más, en condiciones de *competencia y calidad y que brinde los beneficios de la cultura a toda la población*. Así mismo, la reforma incorpora condiciones o características que deben tener los servicios que preste la radio y la televisión en el sentido de la pluralidad y veracidad de la información además de fomentar los valores de la identidad nacional[2].

Artículo 6, Apartado B) III. De la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2013.

La radiodifusión es un servicio público de interés general, por lo que el Estado garantizará que sea prestado en condiciones de competencia y calidad y brinde los beneficios de la cultura a toda la población, preservando la pluralidad y la veracidad de la información, así como el fomento de los valores de la identidad nacional, contribuyendo a los fines establecidos en el artículo 3o. de esta Constitución."

Como punto de partida para centrarnos en el tema de las audiencias partimos de que en el Artículo 6 Constitucional, Apartado B, en su fracción VI, establece con precisión la responsabilidad de los legisladores para establecer regulaciones específicas:

"VI. La ley establecerá los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, de las audiencias, así como los mecanismos para su protección."

En el análisis detallado de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión promulgada en julio de 2014, con la finalidad de ubicar cómo se encuentran regulados los Derechos de las Audiencias para atender lo establecido en la Reforma Constitucional por lo que revisamos cada uno de los artículos de la Ley en los que se establecieran obligaciones de los concesionarios de radiodifusión que nos permitieran identificar derechos que de ahí se derivaran, en este sentido, encontramos al menos 33 derechos de las audiencias. **Estos derechos deben ser ampliamente difundidos entre las audiencias para que adquieran conciencia de ellos con el fin de detectar sus violaciones o sus omisiones y buscar su aplicación y garantía.**

---

[2](texto completo) "Artículo 6. B. En materia de radiodifusión y telecomunicaciones:
I. El Estado garantizará a la población su integración a la sociedad de la información y el conocimiento, mediante una política de inclusión digital universal con metas anuales y sexenales.
II. Las telecomunicaciones son servicios públicos de interés general, por lo que el Estado garantizará que sean prestados en condiciones de competencia, calidad, pluralidad, cobertura universal, interconexión, convergencia, continuidad, acceso libre y sin injerencias arbitrarias.
III. La radiodifusión es un servicio público de interés general, por lo que el Estado garantizará que sea prestado en condiciones de competencia y calidad y brinde los beneficios de la cultura a toda la población, preservando la pluralidad y la veracidad de la información, así como el fomento de los valores de la identidad nacional, contribuyendo a los fines establecidos en el artículo 3o. de esta Constitución." (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2013)

Son derechos de las audiencias:

1. Recibir servicios públicos de radiodifusión sin ningún tipo de discriminación sea por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. (Artículo 2) (Articulo 256)

2. Tener acceso a la información sobre las concesiones y la infraestructura de telecomunicaciones y radiodifusión integrada en el Registro Público que lleve el IFT. (Artículo 176)

3. A ejercer libremente, sin limitación alguna ni censura previa ni persecución o investigación judicial o administrativa, el derecho a la información, de expresión y de recepción de contenidos a través del servicio público de radiodifusión y de audio y televisión restringidos (Articulo 222)

4. A recibir programación que propicie la integración familiar (Articulo 223)

5. A recibir programación que propicie el desarrollo armónico de la niñez. (Artículo 223)

6. A recibir programación que difunda los valores artísticos, históricos y culturales (Articulo 223)

7. A recibir programación que afirme nuestra unidad nacional. (Artículo 223)

8. A recibir programación que propicie la igualdad entre hombres y mujeres. (Artículo 223)

9. A recibir programación que divulgue el conocimiento científico y técnico (Artículo 223)

10. A recibir información que haga uso correcto del lenguaje. (Artículo 223)

11. Derecho a bloquear canales y programas de la TV restringida. (Artículo 225)

12. Derecho a contar con programación radiodifundida dirigida a la niñez que atienda los siguientes principios:

a) Difundir información y programas que fortalezcan los valores culturales, éticos y sociales;

b) Evitar transmisiones contrarias a los principios de paz, no discriminación y de respeto a la dignidad de todas las personas;

c) Evitar contenidos que estimulen o hagan apología de la violencia;

d) Informar y orientar sobre los derechos de la infancia;

e) Promover su interés por la comprensión de los valores nacionales y el conocimiento de la comunidad internacional;

f) Estimular su creatividad, así como su interés por la cultura física, la integración familiar y la solidaridad humana;

g) Propiciar su interés por el conocimiento, particularmente en aspectos científicos, artísticos y sociales;

h) Fomentar el respeto a los derechos de las personas con discapacidad;

i) Promover una cultura ambiental que fomente la conciencia, la conservación, el respeto y la preservación del medio ambiente;

j) Estimular una cultura de prevención y cuidado de la salud;

k) Proporcionar información sobre protección contra todo tipo de explotación infantil y de trata de personas;

l) Promover la tolerancia y el respeto a la diversidad de opiniones;

m) Promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;

n) Proteger la identidad de las víctimas de delitos sexuales, y

o) Cumplir con la clasificación y los horarios relativos a la utilización y difusión de contenidos pornográficos. (Artículo 226)

13. Derecho a recibir avisos parentales ante programas que puedan afectar el desarrollo de la infancia y los principios del artículo 226.

14. Derecho a ser informado de la clasificación de los programas transmitidos a través de los medios (Articulo 227) (Clasificación no establecida en la ley)

15. A recibir programación en el idioma nacional y en caso de otro idioma, derecho a contar con subtitulaje (Articulo 230)

16. A recibir programación diaria con información sobre acontecimientos de carácter político, social, cultural y asuntos de interés general (Articulo 231)

17. Derecho a recibir programación de la señal radiodifundida en los canales del servicio restringido. (Artículo 232)

18. Derecho a recibir publicidad y programación que guarden equilibrio con el conjunto de la programación. (Artículo 237)

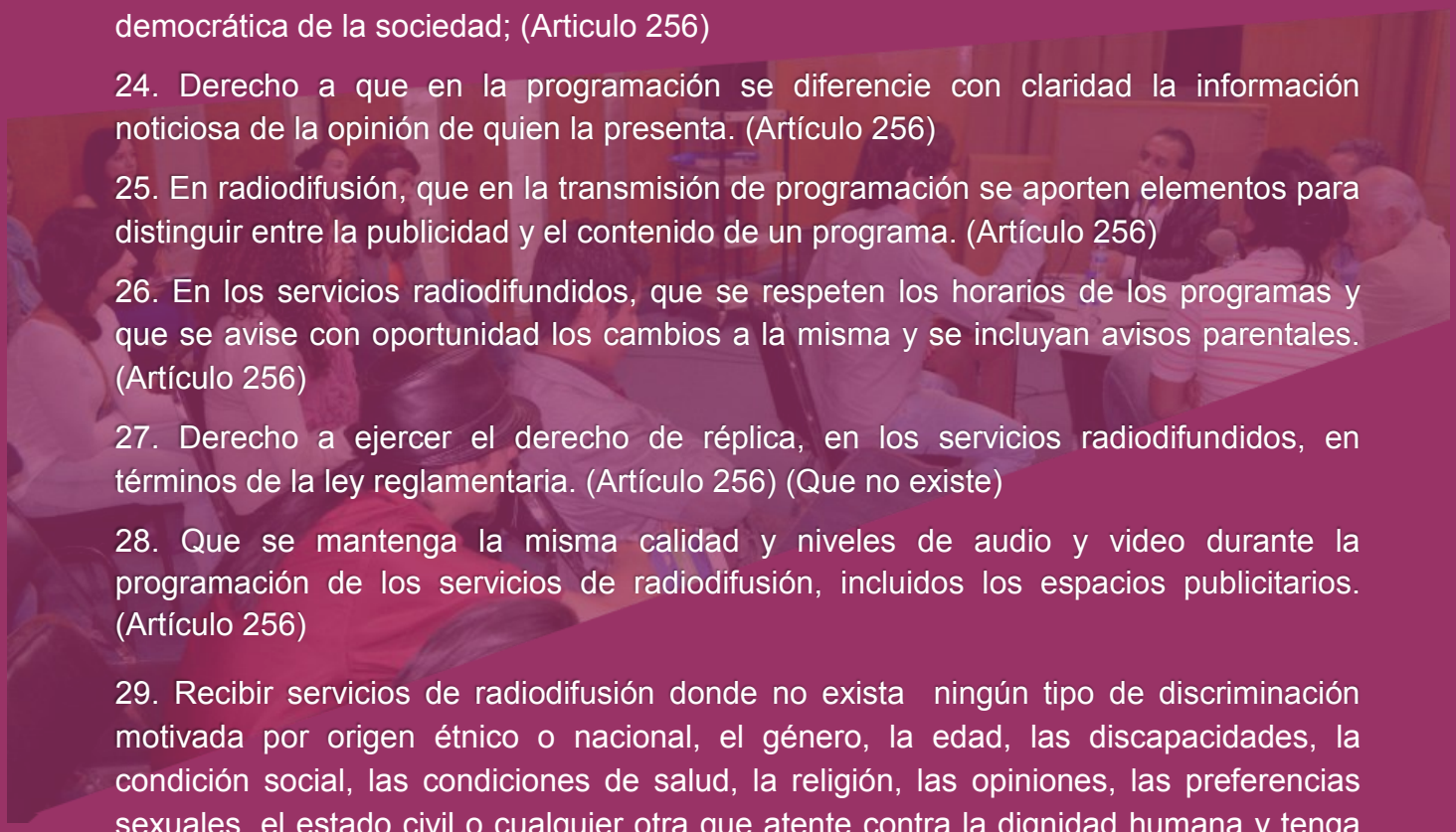
19. Derecho a no recibir publicidad engañosa ni publicidad o propaganda presentada como información (Articulo 238)

20. Derecho a recibir publicidad ajustada a la clasificación horaria (Articulo 224)

21. A que la publicidad destinada a la población infantil se atiendan los criterios establecidos en el artículo 246.

22. Derecho a recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación; (Articulo 256)

23. Derecho a recibir programación que incluya diferentes géneros que respondan a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad; (Articulo 256)



24. Derecho a que en la programación se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta. (Artículo 256)

25. En radiodifusión, que en la transmisión de programación se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa. (Artículo 256)

26. En los servicios radiodifundidos, que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales. (Artículo 256)

27. Derecho a ejercer el derecho de réplica, en los servicios radiodifundidos, en términos de la ley reglamentaria. (Artículo 256) (Que no existe)

28. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación de los servicios de radiodifusión, incluidos los espacios publicitarios. (Artículo 256)

29. Recibir servicios de radiodifusión donde no exista ningún tipo de discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. (Artículo 256)

30. Recibir programación que respete los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación. (Artículo 256)

31. Las audiencias con discapacidad gozarán, además de los otros derechos, los siguientes: (artículo 258)

a) Contar con servicios de subtitulaje, doblaje al español y lengua de señas mexicana para accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en al menos uno de los programas noticiosos de mayor audiencia a nivel nacional;
b) A que se promueva el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades, así como la necesidad de su atención y respeto;
c) A contar con mecanismos que les den accesibilidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas a los defensores de las audiencias, siempre y cuando no represente una carga desproporcionada o indebida al concesionario, y
d) Acceso a la guía de programación a través de un número telefónico o de portales de Internet de los concesionarios en formatos accesibles para personas con discapacidad.

32. Derecho a conocer los Códigos de Ética de los concesionarios de radio y televisión donde queden explícitos los mecanismos de su protección. (Artículo 256 último párrafo)

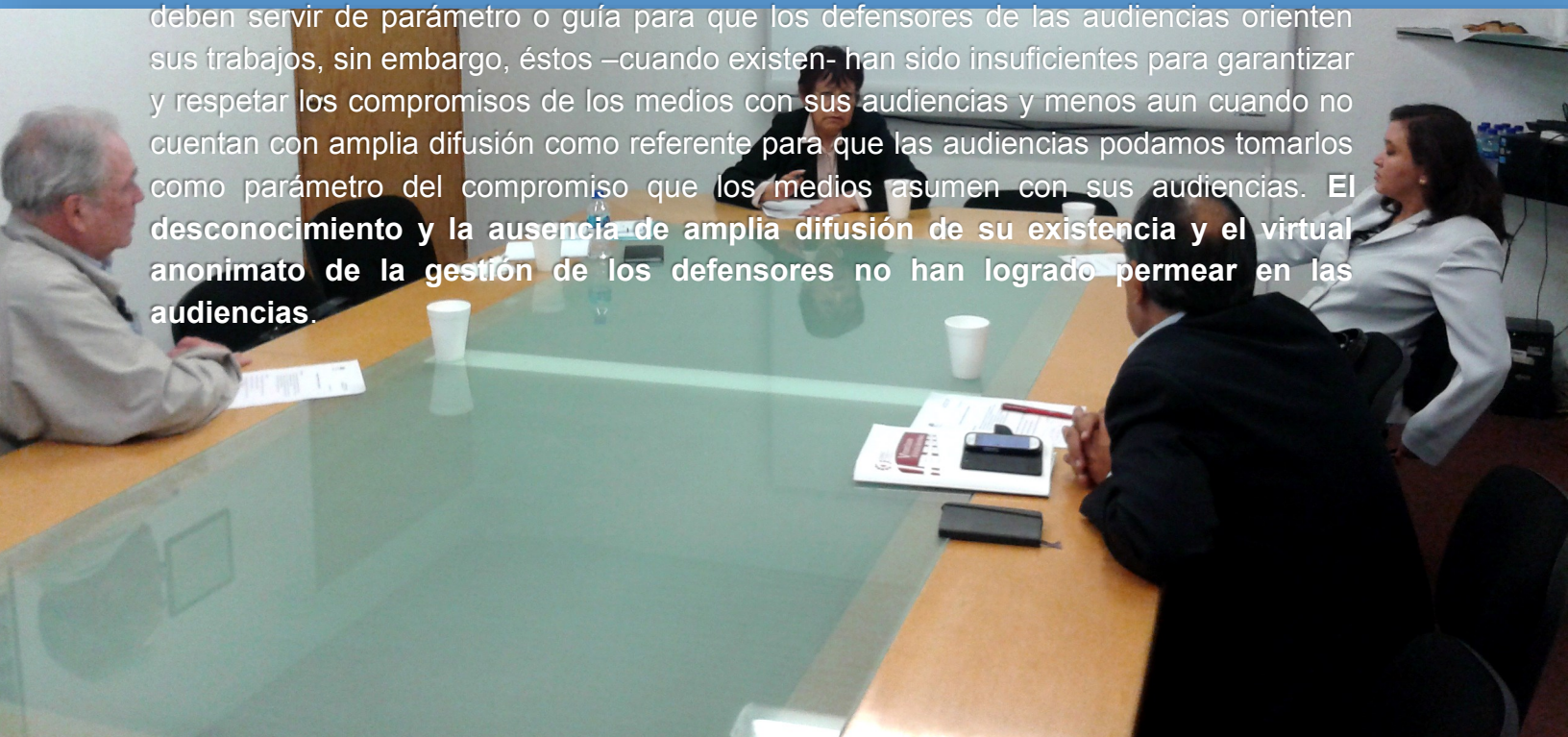
33. Derecho a contar con un defensor de la audiencia en los medios para recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos que hagan las audiencias. (Artículo 259)

II. LOS DEFENSORES DE LAS AUDIENCIAS

Recientemente en México, entre estas figuras de participación o representación ciudadana se encuentran los Defensores de las Audiencias, particularmente en los medios públicos que han iniciado su trabajo a partir de 2007. Si bien la responsabilidad de atender el interés general es responsabilidad de todos los medios, son los medios sostenidos con el presupuesto público quienes están obligados y como parte de su responsabilidad y sentido público, quienes deben asumir como práctica cotidiana la defensa de los derechos de sus audiencias.

Lo que representa la figura del defensor de las audiencias es la garantía del derecho a la información de la sociedad, al mismo tiempo, el *ombudsman* o defensor de las audiencias debe impulsar la libertad de expresión tanto de los periodistas como de las empresas mediáticas sin dejar de realizar el ejercicio de la escucha crítica al ejercicio periodístico, además de dar soluciones a las observaciones y denuncias de las audiencias cuando éstas consideran se viola el derecho a la información y los compromisos que los medios han asumido voluntariamente en sus Códigos de ética o Principios Editoriales así como las normas que las leyes establecen.

Si bien los Códigos de Ética, los Lineamientos o Políticas Editoriales de los medios deben servir de parámetro o guía para que los defensores de las audiencias orienten sus trabajos, sin embargo, éstos –cuando existen- han sido insuficientes para garantizar y respetar los compromisos de los medios con sus audiencias y menos aun cuando no cuentan con amplia difusión como referente para que las audiencias podamos tomarlos como parámetro del compromiso que los medios asumen con sus audiencias. **El desconocimiento y la ausencia de amplia difusión de su existencia y el virtual anonimato de la gestión de los defensores no han logrado permear en las audiencias**.



Los defensores de las audiencias deben ser espacios para que de cara a las audiencias se pueda estimular el ejercicio de la recepción crítica, debatir y ejercer la defensoría transparentando los criterios de valoración de las opiniones ciudadanas.

El Defensor de las audiencias no debe convertirse en un simple oidor de quejas del público, sino un verdadero interlocutor entre las audiencias y el medio. Para ello debe actuar con plena independencia para incidir en la atención de las quejas.

Lo mejor sería que su existencia surgiera por una exigencia de los públicos, más que de la voluntad de los directivos o de una obligación legal. Su existencia y legitimidad, y en ese sentido su eficacia debe estar sustentada en la plena convicción de quienes trabajan en los medios y de la íntima relación de esta figura con sus audiencias para sumar una amplia participación y así empezar a cumplir la verdadera labor de pedagogía para impulsar la aplicación y vigencia del derecho a la información.

Entre las funciones de una defensoría de las audiencias se encuentran:

- Lleva a cabo una labor de formación en el derecho a la información de los públicos en tanto ciudadanos explicando en que consiste ese derecho, como ejercerlo y como reclamar si no es respetado.
- Propicia y promueve la participación critica de las audiencias acerca de qué y cómo informan los medios y de la existencia de violaciones o contradicciones a las normas éticas y propone acciones correctivas.
- Exhorta a los medios o periodistas a ampliar o dar su explicación o corrección en caso necesario.
- Difunde ampliamente su tarea y su responsabilidad.

En México los medios electrónicos inician en 2007 la incorporación de la figura del defensor del televidente, con el Canal 22 y ha contado con tres defensores; Gabriela Warkentin, André Dorcé y actualmente Francisco Prieto. De acuerdo a lo expuesto en su página web http://www.defensor.canal22.org.mx/ la defensoría "*Atiende inquietudes respecto al desempeño de la televisora en lo concerniente a criterios editoriales, calidad y variedad de los contenidos, el quehacer cotidiano de quienes desarrollan, producen o conducen los contenidos de su programación y, en general, sobre el apego del discurso televisivo que ofrece Canal 22 mediante su parrilla programática a los valores de sus estatutos y Código de Ética*". Aunque inició con un programa de televisión, actualmente este espacio no existe y ha sido sustituido por cápsulas que se transmiten a lo largo del día en la televisora.

[3]Sistema de 18 radiodifusoras publicas descentralizado de la SEP que opera en la Ciudad de México y algunos Estados de la República.

En 2008, Canal 11 inicia este trabajo con Ricardo Raphael, posteriormente Guillermo Montemayor, Mauricio Merino y actualmente, Felipe Neri López Veneroni. http://oncetv-ipn.net/buzon/defensor/ *"Atenderá las quejas de los televidentes que planteen errores graves y cuestiones polémicas sobre el tratamiento de las informaciones y otros contenidos del medio, y las de quienes se vean afectados por una noticia y consideren vulnerados sus derechos. No atenderá consultas sobre programación ni información general sobre el Canal Once"*

En 2009 el Instituto Mexicano de la Radio[3], IMER instaura la figura del Mediador con Felipe López Veneroni, posteriormente Gabriel Sosa Plata y actualmente Adriana Solórzano. http://programas.imer.gob.mx/mediacionimer/ que declara como una de sus tareas:

"Abrimos este espacio para todos aquellos que, de buena fe y con un ánimo de participar genuinamente en un ejercicio de intercambio de ideas, estén interesados en discutir sobre el proyecto del IMER como un medio público; los retos que enfrenta en el contexto contemporáneo y las posibilidades de consolidar y mejorar su operación".

Cuenta con un programa de radio de media hora que se transmite los miércoles a las 15:00 horas en las 18 emisoras del Instituto IMER.

Por otra parte, en mayo de 2011, en la empresa privada MVS Radio instaura la figura del Ombudsman de Noticias, experiencia pionera en la radio privada que se ocupa, hasta hoy, solo de las tres emisiones de noticias de la emisora. Hasta la fecha, han ocupado este cargo, Gerardo Albarrán y actualmente Gabriel Sosa Plata. gsosap@gmail.com y @telecomymedios. Cabe señalar que Sosa Plata pasó de ser mediador del IMER a Ombusdman de MVS lo cual genera la posibilidad de acumulación de experiencia contrastante entre emisoras públicas y emisoras privadas.

[3]Sistema de 18 radiodifusoras publicas descentralizado de la SEP que opera en la Ciudad de México y algunos Estados de la República.

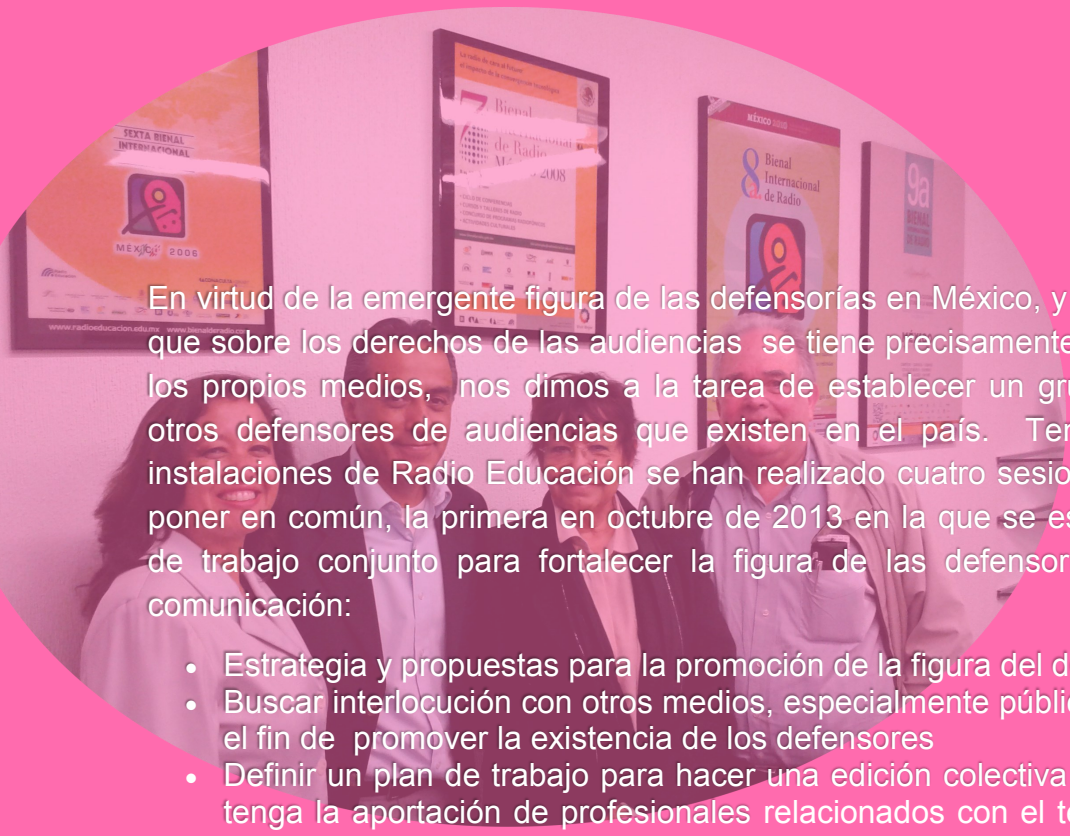
Defensor del televidente
Compartir 1462
Twittear 77
Acerca del defensor
¿Qué es el defensor?
¿Cómo te defiende?
Comentarios
Informes
Blog
Videos
Códigos
Lineamientos
Mensajes
El Defensor del Televidente
INFORMA
ingresa tus comentarios
BITÁCORA
marzo 10, 2015
Periodismo y novela
marzo 6, 2015
Silvestre Revueltas, su música el sábado a
marzo 3, 2015
VIDEOS
LINEAMIENTOS
MENSAJE DESTACADO

Principal IMER
Emisoras
Programación
Servicios
¿Qué es el IMER?
Ayuda y Contacto
SNN
Transparencia
IMER
Inicio
Mediación IMER
Informes y Recomendaciones
Mesa de Atención
Figura de Mediación
Comentarios
Mediación IMER
Programa del 16 al 22 de febrero de 2015: "Protección de datos en las redes sociales"
En este programa estuvo como invitado el Lic. Antonio Musi, abogado y catedrático de diversas universidades, quien explicó de qué manera los usuarios de redes sociales pueden proteger los datos personales cuando hacen uso de ellas.
El Lic. Musi expresó que la ley establece que los datos personales se refieren a cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Sin embargo no califican como datos personales la información de las personas morales, es decir, las empresas, asociaciones civiles o mercantiles, pero la ley obliga a éstas manejar con cuidado y con respeto los datos de las personas que llegan a tener por diversas razones.
El abogado mencionó que en el caso de la información personal que los individuos proporcionan cuando interactúan en diversos ámbitos laborales, profesionales, sociales o comerciales, la ley contempla una expectativa razonable de privacidad. No obstante, en el caso específico de las redes sociales el supuesto es diferente, ya que cuando se abre una cuenta en Twitter o Facebook se busca que lo expresado sea público.
También dijo una de las maneras de proteger la información de los usuarios es tomar cuenta en la expectativa de seguridad y de privacidad los propios objetivos, ya que uno decide voluntariamente qué datos podrán ver las demás personas y cuáles no. Además refirió que hay que tener cuidado con los datos personales que se "suben" a la red, debido a que una vez arriba, se puede perder el control de éstos.
Por otra parte, el Lic. Antonio Musi habló sobre el término del derecho al olvido, el cual consiste en borrar historial de las personas en internet. Opinó que esta medida no es la más adecuada, ya que si bien cada persona es dueña de su pasado, lo más conveniente sería borrar o eliminar solamente las "ligas" de aquellos sitios que contienen información falsa.
Ante esta situación, señaló que la figura del derecho al olvido en internet es un límite a la libertad de expresión, debido a que éste podría atentar contra el derecho a la información de terceros. Por ejemplo, mencionó que el conocer los datos relacionados con el pasado de ciertos políticos o empresarios, puede ayudar a evitar el prejuicio sobre ellos, siempre y cuando se cuente con información completa y verdadera.
Le invitamos a escuchar estaconversación con el Lic. Antonio Musi y la Mtra. Adriana Solórzano. Esperamos sus comentarios y sugerencias.
Sobre el Cambio de formato en 710 AM
Correo electrónico: mediacion@imer.com.mx
¿Qué es Mediación IMER?
Anteriores Mediadores del IMER
Sobre la cultura del diálogo
Derechos Humanos y Mediación
Sitios de interés
IMERdigital
Sintonice nuestras señales en HD
POR UNA MEJOR CONVIVENCIA

canal once
INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
ACERCA DE CANAL ONCE
PROGRAMACIÓN
EN VIDEO
NUESTROS SITIOS
DEFENSOR DE LA AUDIENCIA
CONTACTO
DEFENSOR DE LA AUDIENCIA
Presentación
Cómo realizar una queja u observación
Informes trimestrales
Informes anuales
¿Quién es tu Defensor?
Presentación
Canal Once crea la figura del Defensor de la Audiencia como mecanismo de autorregulación que represente la conciencia deontológica de la televisora.
Como indica su estatuto, atenderá las quejas de los televidentes que planteen errores graves y cuestiones polémicas sobre el tratamiento de las informaciones y otros contenidos del medio, y las de quienes se vean afectados por una noticia y consideren vulnerados sus derechos.
También recibirá observaciones fundamentadas, que no estén basadas únicamente en opiniones personales ni cuestiones de gusto.
El Defensor cumple su cometido respondiendo a las solicitudes que cumplan un procedimiento determinado, fomentará la negociación en caso de conflicto entre un televidente o cibernauta con el Canal y rendirá cuentas a través de esta página, con el objetivo de ser una vía de diálogo para la mejora continua de Canal Once.
No atenderá consultas sobre programación ni información general sobre el Canal Once, ya que para ello pueden comunicarse al Centro de Contacto con la Audiencia (51-66-40-00 para el DF y área metropolitana y lada gratuita 01-800-226-25-11 para el interior de la República) o al correo
Documentos de autorregulación de Canal Once
Normativa general
Normativa del IPN

Noticias MVS
BUSCAR
ALERTA AMBER MÉXICO
NOTICIAS
RADIO ENTREVISTAS
PROGRAMACIÓN
MÁS
OMBUDSMAN MVS
RADIO EN VIVO
WEBCAM EN VIVO
NACIONALES
CAPITAL
SEGURIDAD Y JUSTICIA
ECONOMÍA
ESTADOS
INTERNACIONALES
TRENDING
DEPORTES
CULTURA
ESPECTÁCULOS
LO +
HORÓSCOPOS
OMBUDSMAN
MAESTRO GABRIEL SOSA PLATA

III. Vinculación con otras Defensorías



En virtud de la emergente figura de las defensorías en México, y de la poca información que sobre los derechos de las audiencias se tiene precisamente entre las audiencias y los propios medios, nos dimos a la tarea de establecer un grupo de trabajo con los otros defensores de audiencias que existen en el país. Teniendo como sede las instalaciones de Radio Educación se han realizado cuatro sesiones con la finalidad de poner en común, la primera en octubre de 2013 en la que se estableció como agenda de trabajo conjunto para fortalecer la figura de las defensorías en los medios de comunicación:

- Estrategia y propuestas para la promoción de la figura del defensor
- Buscar interlocución con otros medios, especialmente públicos y universitarios con el fin de promover la existencia de los defensores
- Definir un plan de trabajo para hacer una edición colectiva de los defensores que tenga la aportación de profesionales relacionados con el tema y las experiencias de cada defensoría.
- Compartir metodologías de trabajo y establecer ejes comunes.
- Participación en el coloquio Miguel Ángel Granados Chapa en el marco de la Bienal de Radio de octubre de 2014 con motivo de la conmemoración de los 90 años de Radio Educación.

Como parte de los acuerdos se decidió integrar una asociación con el nombre de Asociación de Defensorías de audiencias (ADA) con el objetivo de fortalecer a la figura del defensor y tener una mejor organización y comunicación entre cada uno de los titulares en la promoción y vigilancia de los derechos de las audiencias. Además de realizar foros y conferencias, especialmente en instituciones de educación superior, para la promoción de las defensorías, sus experiencias, actuación y los beneficios que se desprenden de contar con un representante de las audiencias en los medios.

Otras tareas acordadas fueron la realización de reuniones de trabajo con la finalidad de compartir las metodologías con las que trabajan las defensorías y socializar la información apoyándose en el conocimiento y estudio de las audiencias.

El 3 de abril de 2014 se realizó un foro en la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM con el título: “Defensores de Audiencias: un derecho del público” en el que participaron Francisco Prieto, Adriana Solórzano, Gabriel Sosa Plata, Felipe López Veneroni y Beatriz Solís.

Por otra parte, el grupo de defensores de audiencias han emitido tres Posicionamientos Públicos respecto a temas de interés, especialmente en los momentos de la dictaminaría de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y que se pueden consultar en http://defensora.radioeducacion.edu.mx/Documentos-y-Noticias, así tenemos

- Posicionamiento de los defensores de las audiencias sobre la Iniciativa del presidente Enrique Peña Nieto en materia de radiodifusión y telecomunicaciones (21 mayo 2014)
- Opinión de los defensores de audiencias al INE, sobre los lineamientos aplicables a los noticieros de radio y televisión respecto de la información de las actividades de precampaña y campaña de los partidos políticos y de los candidatos independientes (junio 2014)
- Posicionamiento público de las Defensorías. Los derechos de las audiencias y el dictamen (3 julio 2014)
- Posicionamiento público de las Defensoras y los Defensores de Audiencias sobre la minuta de la Ley Reglamentaria de Derecho de Réplica (19 de enero de 2015)

Otra acción conjunta fue la reunión de trabajo promovida por los defensores con el área de Medios de Comunicación, del Instituto Federal de Telecomunicaciones en noviembre de 2014, para analizar los aspectos fundamentales para los Lineamientos para las Defensorías de las Audiencias que deberá emitir próximamente a partir de que se estableció la obligación legal de contar con defensores de audiencias en todos los medios. Las recomendaciones que se presentaron al IFT están en la tabla siguiente:

#	RECOMENDACIONES PRESENTADAS AL IFT
1	Duración en el cargo. No podrá exceder de tres años por periodo y puede ser prorrogable por dos ocasiones.
2	Vinculación con IFT. Es fundamental hacer explícito y necesario que el IFT cuente con un área que asuma la atención, sustentación y gestión de los derechos de las audiencias derivados de los servicios de radiodifusión que están bajo su supervisión y promoción. Por otra parte y para no dejar en el vacío la garantía de los derechos de las audiencias será fundamental que tengan en el IFT una instancia de apelación si no ven atendidas sus demandas (para dejar un precedente que ayude al deslinde de responsabilidades). El Instituto contará con una unidad administrativa con estructura, al menos de dirección general, encargada de la promoción, protección y garantía de los derechos de las audiencias, la cual tendrá, entre otras, funciones para atender los recursos presentados por las audiencias que habiendo recurrido a las defensorías de los medios no encuentren satisfechas sus demandas y emitirá, en su caso, por sí o a través del Pleno una recomendación pública. El defensor presentará, ante la Unidad Administrativa, garante de los derechos de las audiencias, un informe semestral en que se incluyan las participaciones de las audiencias, principales asuntos abordados y resoluciones emitidas. Este informe deberá hacerse público en los mecanismos de comunicación que tenga para tal efecto.
3	Vinculación con Consejo Consultivo. El defensor de las audiencias deberá contar con el apoyo del Consejo Consultivo del Instituto y ante sus miembros presentarán sus informes, propuestas y resoluciones. Como instancia de mediación y atención de las audiencias el Defensor deberá contar con mecanismos alternos para dar su informe y al mismo tiempo el Consejo Consultivo del IFT estará en conocimiento del comportamiento de las audiencias sujetos directos de los Derechos incluidos en los Artículos 6 y 7 de la Constitución que son el eje de responsabilidad del Consejo por lo que se propone colaboración compartida entre el Defensor y el Consejo.
4	Transparencia. El defensor deberá tener un ejercicio transparente y hacer públicas sus recomendaciones y sistematizar las quejas recibidas por las audiencias.
5	Que cuando un defensor atienda a más de un canal o estación (por ejemplo, todo un grupo radiofónico) sea porque se rigen por el mismo código de ética, línea editorial o cualquier otro documento que tenga por finalidad la autorregulación (para intentar evitar un defensor por toda la industria, como lo planea hacer la CIRT).
6	Explicitar los recursos que se deben poner a disposición del defensor para garantizar eficiencia e independencia operativa.
7	Establecer las formas que el concesionario pondrá al servicio del Defensor en las que el medio difundirá las formas de contacto con el defensor.
8	Garantizar la accesibilidad para personas con discapacidad al micrositio web de la defensoría.
9	El concesionario deberá elaborar material impreso y audiovisual para difundir los derechos de las audiencias y los mecanismos de funcionamiento de las defensorías.
10	Establecer procedimientos para el ejercicio del derecho de Réplica (y no solo esperar a la ley)

IV. Las Defensorías en la Región Latinoamericana

Paralelamente a la vinculación con los defensores del país, se ha trabajado en el establecimiento de relaciones con otras defensorías de la audiencias en la región latinoamericana y se comparten los modelos con los que se trabaja en distintos países, en este sentido podemos compartir que en la región existen modelos diversos que podrían servir de sustento para la incorporación más estructural de los trabajos de estas figuras en el nuevo escenario de la región que esperamos se de en el modelo mediático nacional, así podemos distinguir en la región latinoamericana tres modelos de los que podríamos tomar algunas experiencias o modelos posibles:

Que la incorporación de la figura del Defensor/a, Mediador/a, Ouvidor/a u Ombudsman en los medios audiovisuales de América Latina se haya consagrada en las siguientes leyes, que se mencionan en un orden cronológico de sanción: Colombia (Ley N°335 del 20 de diciembre de 1996, art. 11), Brasil (Ley N°11.652 del 7 de abril de 2008, art. 20), Argentina (Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual N°26.522 del 10 de octubre de 2009, arts. 19 y 20), Ecuador (Ley Orgánica de Comunicación del 25 de junio de 2013, art.73) y México (Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, 14 de julio de 2014, art. 259-260-261).

Que tal figura también ha sido propuesta en los siguientes Proyectos de ley o Proyectos de iniciativas populares, que buscan limitar la formación de oligopolios y monopolios de la comunicación, que afectan las posibilidades de la diversidad y la pluralidad de voces, fundamentales para las audiencias de todas las democracias: Perú (Anteproyecto de Ley de Radiodifusión Pública, 31 de marzo de 2008, art. 34, el cual se fundamenta en la Ley de Radio y Televisión N°28.278, 23 de junio de 2004, art. 34), Brasil (Proyecto de Ley de Iniciativa Popular de la Comunicación Social Electrónica, 22 de agosto de 2013, art.31), Uruguay (Proyecto de Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, 10 de diciembre de 2013, art. 65-67) y México (Iniciativa Ciudadana de Ley Convergente en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión presentada por la Asociación Mexicana de Derecho a la Información, 4 de septiembre de 2013, arts. 220-224).

Por ello las defensorías de las audiencias se ubican en América Latina en un lugar destacado a nivel mundial, en materia de defensa y representación de los derechos de las audiencias lo que debe ser acompañado por un trabajo colectivo de reflexión y de acción que permita hacer de la comunicación un derecho que, efectivamente, sea de doble vía y en el cual las audiencias tengan un rol protagónico. Así mismo, que resulta imprescindible en función de estos objetivos el intercambio de experiencias, el debate y la formalización de lazos de cooperación entre las Defensorías de las Audiencias de América Latina y otras instituciones vinculadas con la promoción del Derecho a la Comunicación.

En consideración a ello, se plantea la necesidad de una organización que reúna a las Defensorías de las Audiencias que se encuentran en funciones en esta región y que promueva acciones conjuntas de difusión, capacitación e investigación, intercambio de resoluciones, fundamentos legales, estudios de casos y propuestas de acción frente a presentaciones específicas.

Por ello, en el marco del Primer Congreso Latinoamericano de Defensorías de las Audiencias, celebrado en Buenos Aires, Argentina el 15 y 16 de septiembre de 2014[4] se constituye la ***Organización Interamericana de Defensoras y Defensores de las Audiencias.*** En la cual se integra el primer Consejo Directivo que tiene como Presidenta a la Defensora del Público de Argentina, Lic. Cynthia Ottaviano, **Beatriz Solís Leree (México),** Gustavo Castro Caycedo (Colombia) y Joseti Marques (Brasil).

[4]Se pueden consultar las memorias en **www.defensadelpublico.gob.ar/es/congresolatinoamericano**

V. Otras actividades vinculadas

1. Se participa como invitada en el Comité de Ética de Radio Educación 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. Participación en la organización del Coloquio Miguel Ángel Granados Chapa "Legalidad, pluralidad y democracia en los medios públicos" (IX. Bienal de Radio del 2 al 4 de octubre de 2012) y en la X. Bienal de Radio con el Segundo Coloquio Miguel Ángel Granados Chapa "Nuevas reglas y democracia en los Medios Públicos" 7 al 9 de octubre de 2014.
3. Integrante del Jurado de las producciones radiofónicas participantes en la 9ª. Bienal de Radio
4. Participación como defensora de los radioescuchas de Radio Educación en los siguientes foros:

- Mesa Redonda "Los medios, las audiencias y sus derechos. Ombudsman 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.
- **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.

Presentación del libro
Ética, medios y democracia

TV Brasil
TV Brasil

10a
BIENAL
INTERNACIONAL
DE RADIO
RETARÍA DE EDUCACIÓN
Y EL CONACULTA A TRAVÉ
RADIO EDUCACIÓN
CONVOCAN AL

CONACULTA

- 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
- 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 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.
- Foro sobre Derechos de las Audiencias en la Universidad Anáhuac del Norte el 15 de octubre.

- 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 (como parte de la organización de defensores de audiencias de México).

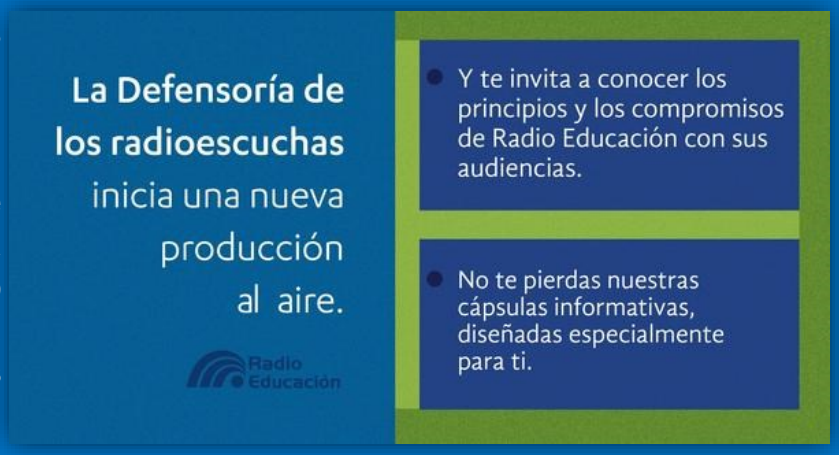
- XIX Asamblea General Ordinaria de la Red de Radiodifusoras y Televisoras Educativas y Culturales de México en la Ciudad de Mérida, Yucatán. Participación como Defensora de Educación (30 de Octubre de 2014).

DE LOS MEDIOS PÚBLICOS

LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN EN MÉXICO:
REFORMA CONSTITUCIONAL Y LEY FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN

VI. LA DEFENSORA DE LAS AUDIENCIAS DE RADIO EDUCACIÓN

En noviembre de 2008 Radio Educación[5] nombra como Defensor de las Audiencias a Ernesto Villanueva y en 2012 a Beatriz Solís. Cuenta, a partir de 2013 con un programa radiofónico semanal (miércoles a las 18:30) que se suma a las otras formas de comunicación con los radioescuchas en la página web de la Defensoría http://defensora.radioeducacion.edu.mx de las audiencias se expone el papel que esta área debe atender:



"La figura del defensor de las audiencias adquiere relevancia por su relación inherente al cumplimiento del servicio público de radiodifusión, a través del fortalecimiento al principio de transparencia y participación ciudadana en los medios de comunicación, siendo éste de suma importancia en la construcción de medios comprometidos con el derecho a la información y la libertad de expresión. El defensor de las audiencias participa en la identificación y procesamiento de las demandas y opiniones motivadas por los radioescuchas respecto a la programación, mismos que se comentan con la emisora para estar en posibilidad de responder al público. La defensoría funge como espacio de interlocución entre los radioescuchas y el medio, con el objetivo de contribuir al cumplimiento de los códigos éticos y los principios editoriales asumidos por el medio de comunicación, con el fin de fomentar la participación ciudadana en la mejora y apego de los contenidos programáticos al servicio público de radiodifusión.

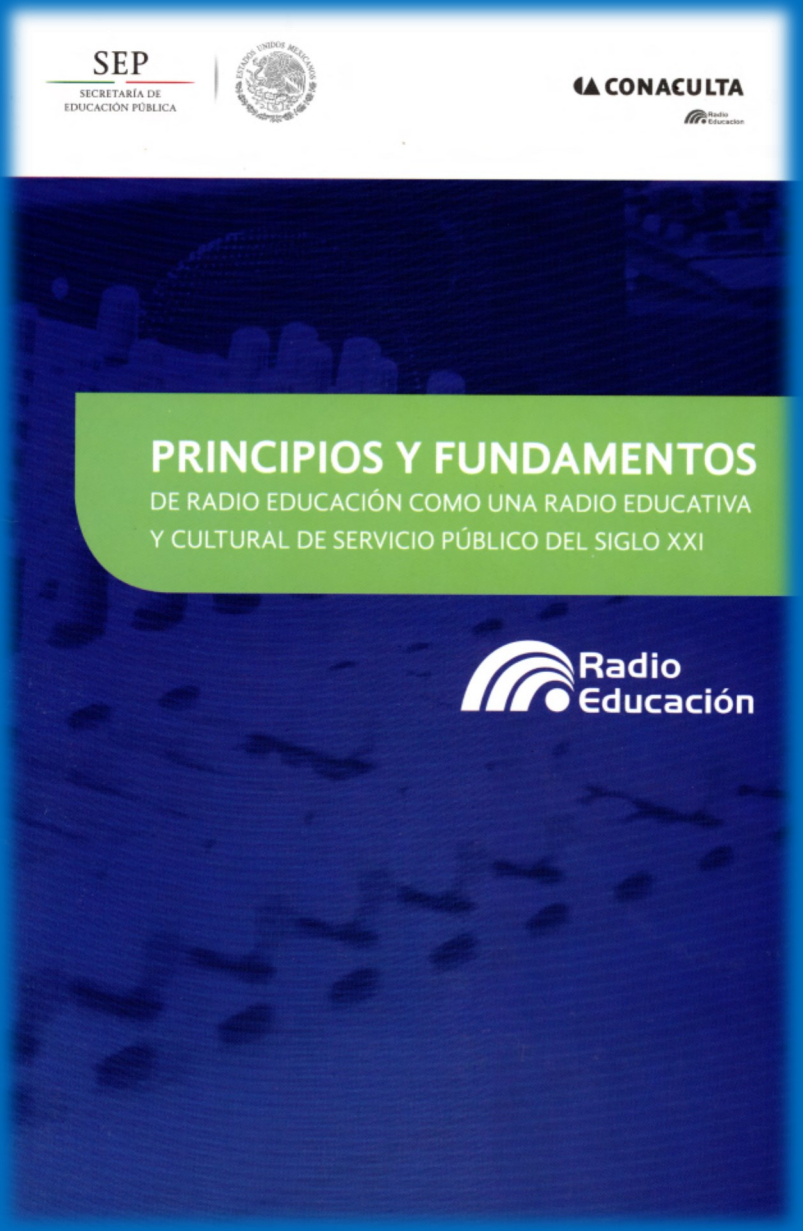
La Defensora de las audiencias de Radio Educación debe estimular:

- Las opiniones relacionadas con el cumplimiento del código de ética y los principios editoriales dentro de la programación de la emisora.
- Establecer un puente comunicativo entre la sociedad y el medio para brindar retroalimentación que permita identificar fortalezas y debilidades del mismo, dicho puente será un espacio de interlocución de opiniones, propuestas y soluciones.
- Generar propuestas, respaldadas en investigación, acerca de programación en

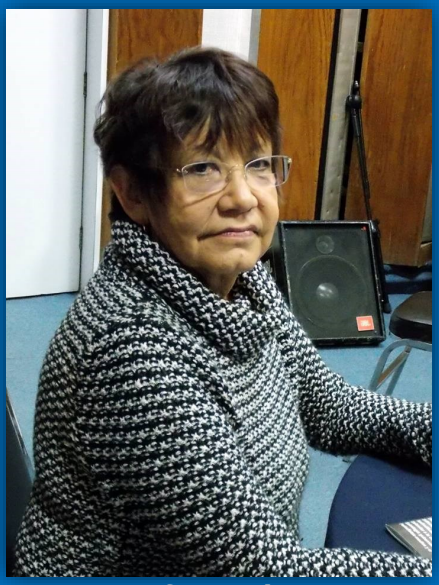
[5] Emisora pública coordinada por el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes dentro de la competencia de la Secretaria de Educación Pública. Es la primera emisora cultural y educativa de Latinoamérica que cumplió ya 90 años de su fundación y 46 años de emisiones continuas en su llamada nueva época.

La Defensora resuelve dudas e investiga el cumplimiento de los valores establecidos por la misma emisora, los difunde y expone a los radioescuchas, estimulando una cultura de las audiencias críticas, con el objetivo de contribuir al fortalecimiento del servicio público de radiodifusión. Son atribuciones de la Defensora de los radioescuchas:

- Recibir la opinión de los radioescuchas.
- Contribuir a la formación de la audiencia en el consumo crítico de los medios.
- Promover foros y debates sobre la radiodifusión de servicio público y los derechos de las audiencias.
- Fomentar la participación ciudadana y la transparencia en el medio de comunicación."



Como parte de los trabajos iniciales a partir de la gestión de 2012 se definió un programa de trabajo que debió iniciar con la redacción de los documentos básicos que debían servir como parámetros normativos de la función de la defensoría, así se trabajó en la elaboración de los



Principios de Política Editorial de Radio Educación, considerando que la construcción de los documentos básicos deben ser asumidos y 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. De esta manera la redacción quedó terminada el 21 de junio de 2012: ***"Principios y Fundamentos de Radio Educación como una Radio Educativa y Cultural de Servicio Público del Siglo XXI"*** y el ***"Estatuto de la Defensoría de las Audiencias"***[6]

[6] http://defensora.radioeducacion.edu.mx/files/Normativas/PrincipiosyfundamentosdeRadioEducacion.pdf

En atención a los compromisos de Radio Educación y al ordenamiento de la ley de poner a disposición y accesibilidad a personas con discapacidad los documentos básicos y mecanismos de acceso (artículo 258). Estos documentos se encuentran grabados y a disposición de las audiencias en http://defensora.radioeducacion.edu.mx/Normativas

Posteriormente se debió generar un programa de difusión de los Principios Editoriales a fin de que los radioescuchas empezaran a familiarizarse con ellos y dar inicio a su participación, esta "campaña de difusión" se construyó a través de cápsulas informativas tanto de los mecanismos de intercomunicación con las audiencias; un micrositio accesible en la página de la emisora, teléfono para buzón de voz, correo electrónico, Twitter, Facebook, como otras 20 cápsulas con cada uno de los principios editoriales que las audiencias deben conocer y fiscalizar su cumplimiento. Por otra parte, se realizan informes semestrales de la gestión de la defensoría[7] como un mecanismo de transparencia e información sobre las audiencias.

http://defensora.radioeducacion.edu.mx/Informes

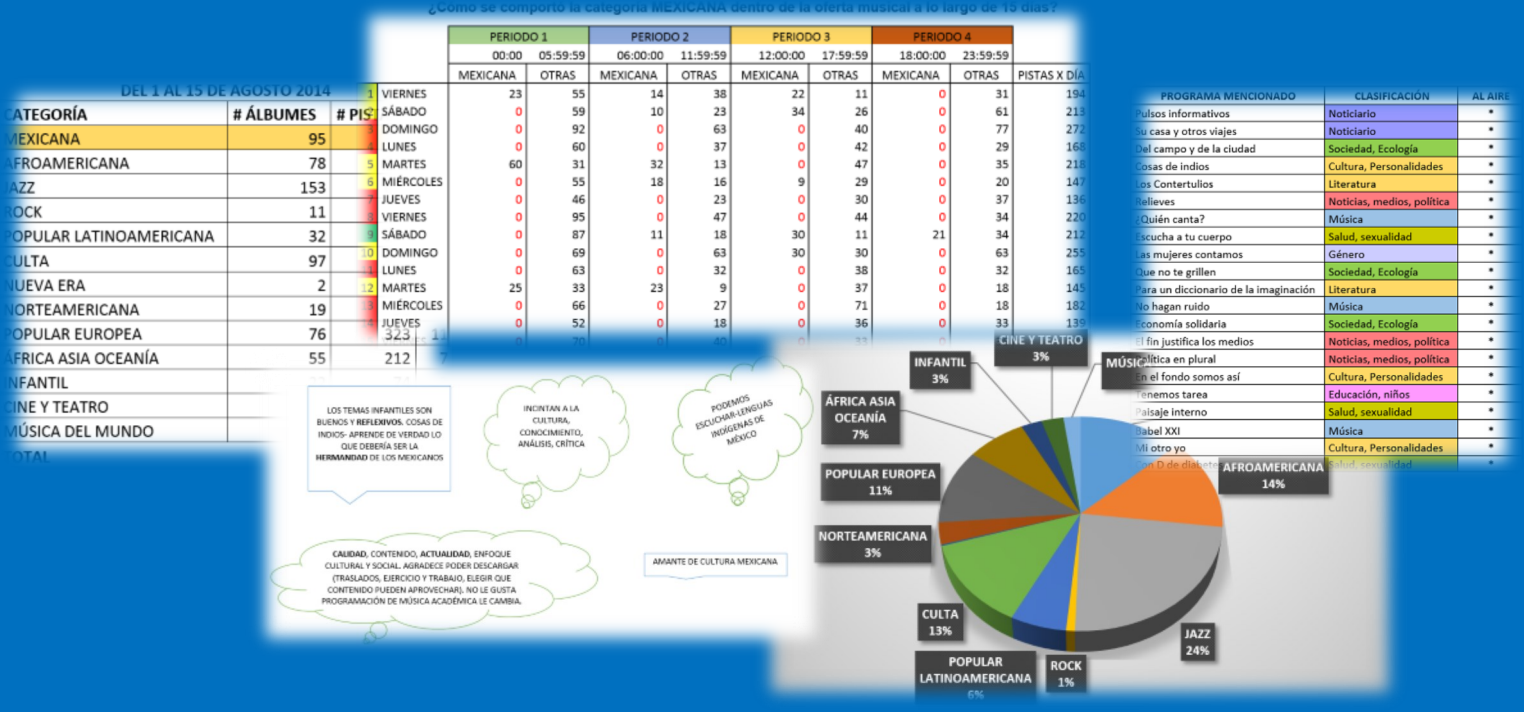
Para esta primera etapa se produjeron, con la colaboración de Mario Ledesma, seis versiones de spots ubicados en la sección de la Defensora al aire dentro de la página web: http://defensora.radioeducacion.edu.mx/La-Defensora-al-aire. Los spots también fueron transmitidos a lo largo de la programación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

La página web se encuentra disponible desde el día 25 de junio de 2012: http://defensora.radioeducacion.edu.mx/Inicio

[7] http://defensora.radioeducacion.edu.mx/Informes

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. Puede consultar un ejemplo de resultado vinculado a los comentarios de las audiencias plasmados en las encuestas y debates de la página en

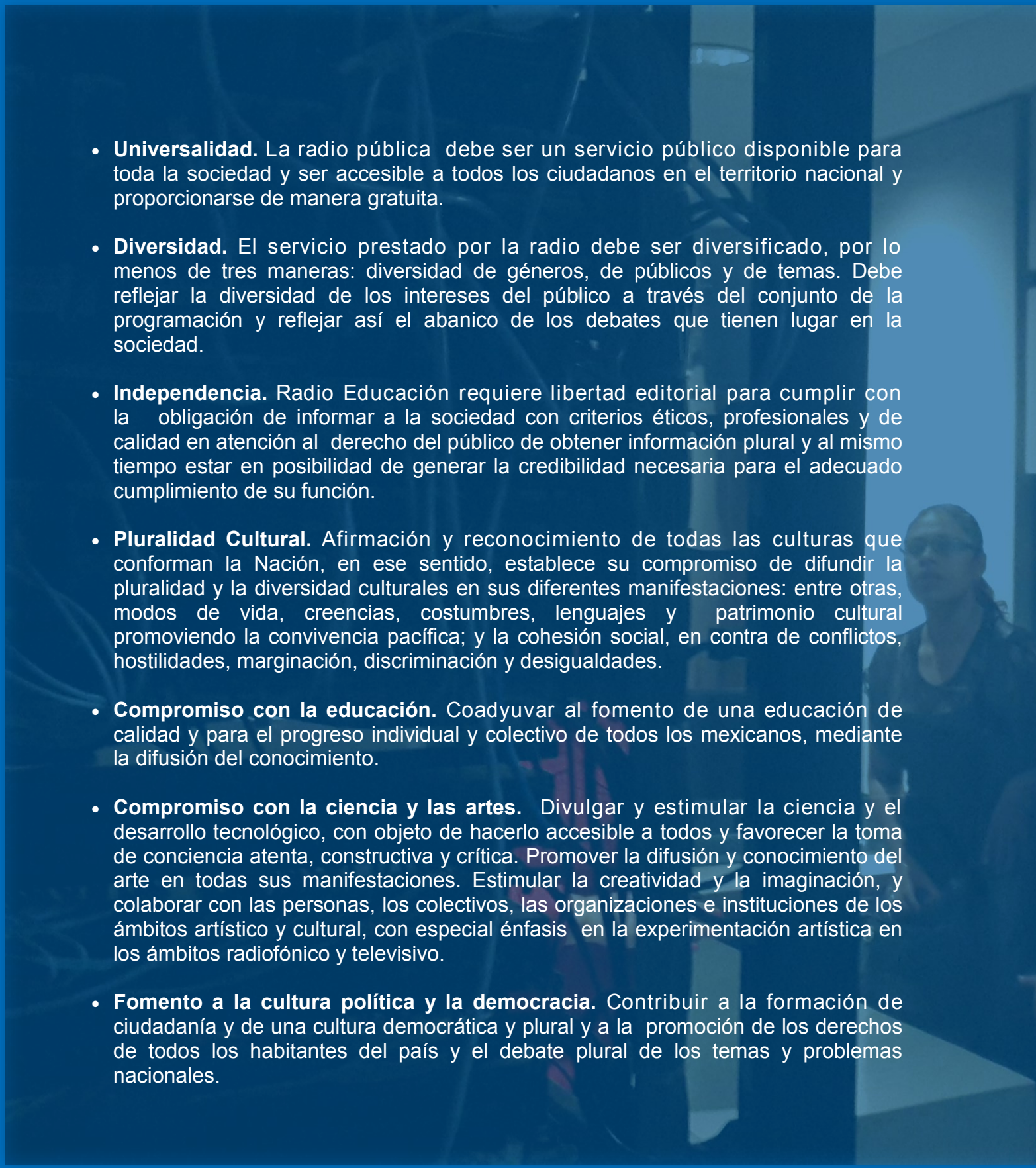
http://defensora.radioeducacion.edu.mx/LAS-AUDIENCIAS-OPINAN



Es así que a partir del segundo año (2013) ya se pudo dar inicio a un espacio radiofónico[8] semanal para abordar temas vinculados con los derechos de las audiencias e informativos en torno a las características y formas de producción y transmisión de la programación de la emisora. Los programas están disponibles en la Página web a través de Podcast.

Finalmente, y siendo uno de los ejes normativos de la actividad de la defensoría, se considera importante compartir, de manera sintética los principales lineamientos editoriales que Radio Educación se ha planteado como compromisos éticos frente a sus audiencias y que retoman muchos de los principios editoriales deseables para todo medio público:

[8] http://www.e-radio.edu.mx/La-Defensora-de-los-Radioescuchas



- **Universalidad.** La radio pública debe ser un servicio público disponible para toda la sociedad y ser accesible a todos los ciudadanos en el territorio nacional y proporcionarse de manera gratuita.

- **Diversidad.** El servicio prestado por la radio debe ser diversificado, por lo menos de tres maneras: diversidad de géneros, de públicos y de temas. Debe reflejar la diversidad de los intereses del público a través del conjunto de la programación y reflejar así el abanico de los debates que tienen lugar en la sociedad.

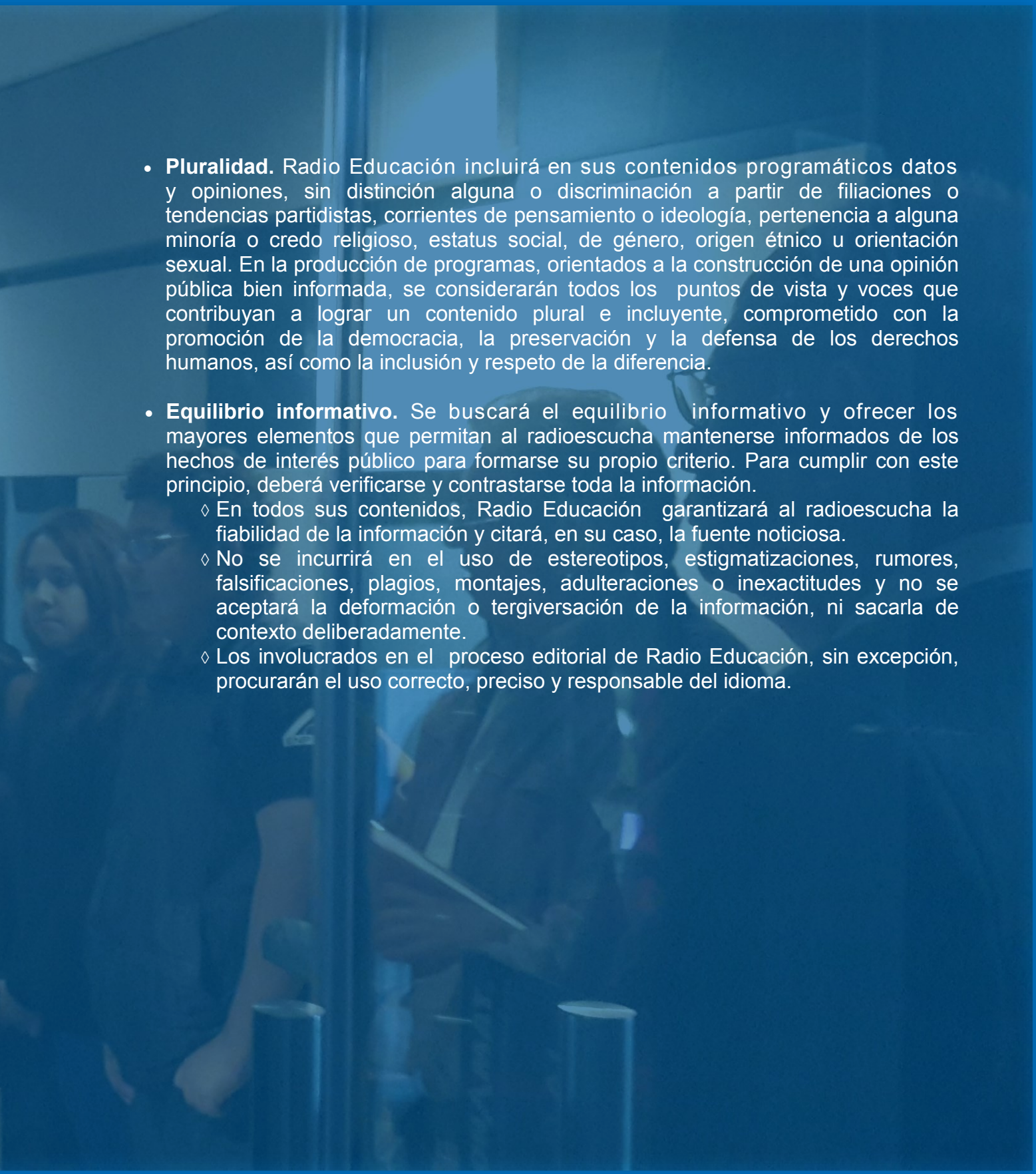
- **Independencia.** Radio Educación requiere libertad editorial para cumplir con la obligación de informar a la sociedad con criterios éticos, profesionales y de calidad en atención al derecho del público de obtener información plural y al mismo tiempo estar en posibilidad de generar la credibilidad necesaria para el adecuado cumplimiento de su función.

- **Pluralidad Cultural.** Afirmación y reconocimiento de todas las culturas que conforman la Nación, en ese sentido, establece su compromiso de difundir la pluralidad y la diversidad culturales en sus diferentes manifestaciones: entre otras, modos de vida, creencias, costumbres, lenguajes y patrimonio cultural promoviendo la convivencia pacífica; y la cohesión social, en contra de conflictos, hostilidades, marginación, discriminación y desigualdades.

- **Compromiso con la educación.** Coadyuvar al fomento de una educación de calidad y para el progreso individual y colectivo de todos los mexicanos, mediante la difusión del conocimiento.

- **Compromiso con la ciencia y las artes.** Divulgar y estimular la ciencia y el desarrollo tecnológico, con objeto de hacerlo accesible a todos y favorecer la toma de conciencia atenta, constructiva y crítica. Promover la difusión y conocimiento del arte en todas sus manifestaciones. Estimular la creatividad y la imaginación, y colaborar con las personas, los colectivos, las organizaciones e instituciones de los ámbitos artístico y cultural, con especial énfasis en la experimentación artística en los ámbitos radiofónico y televisivo.

- **Fomento a la cultura política y la democracia.** Contribuir a la formación de ciudadanía y de una cultura democrática y plural y a la promoción de los derechos de todos los habitantes del país y el debate plural de los temas y problemas nacionales.



- **Pluralidad.** Radio Educación incluirá en sus contenidos programáticos datos y opiniones, sin distinción alguna o discriminación a partir de filiaciones o tendencias partidistas, corrientes de pensamiento o ideología, pertenencia a alguna minoría o credo religioso, estatus social, de género, origen étnico u orientación sexual. En la producción de programas, orientados a la construcción de una opinión pública bien informada, se considerarán todos los puntos de vista y voces que contribuyan a lograr un contenido plural e incluyente, comprometido con la promoción de la democracia, la preservación y la defensa de los derechos humanos, así como la inclusión y respeto de la diferencia.

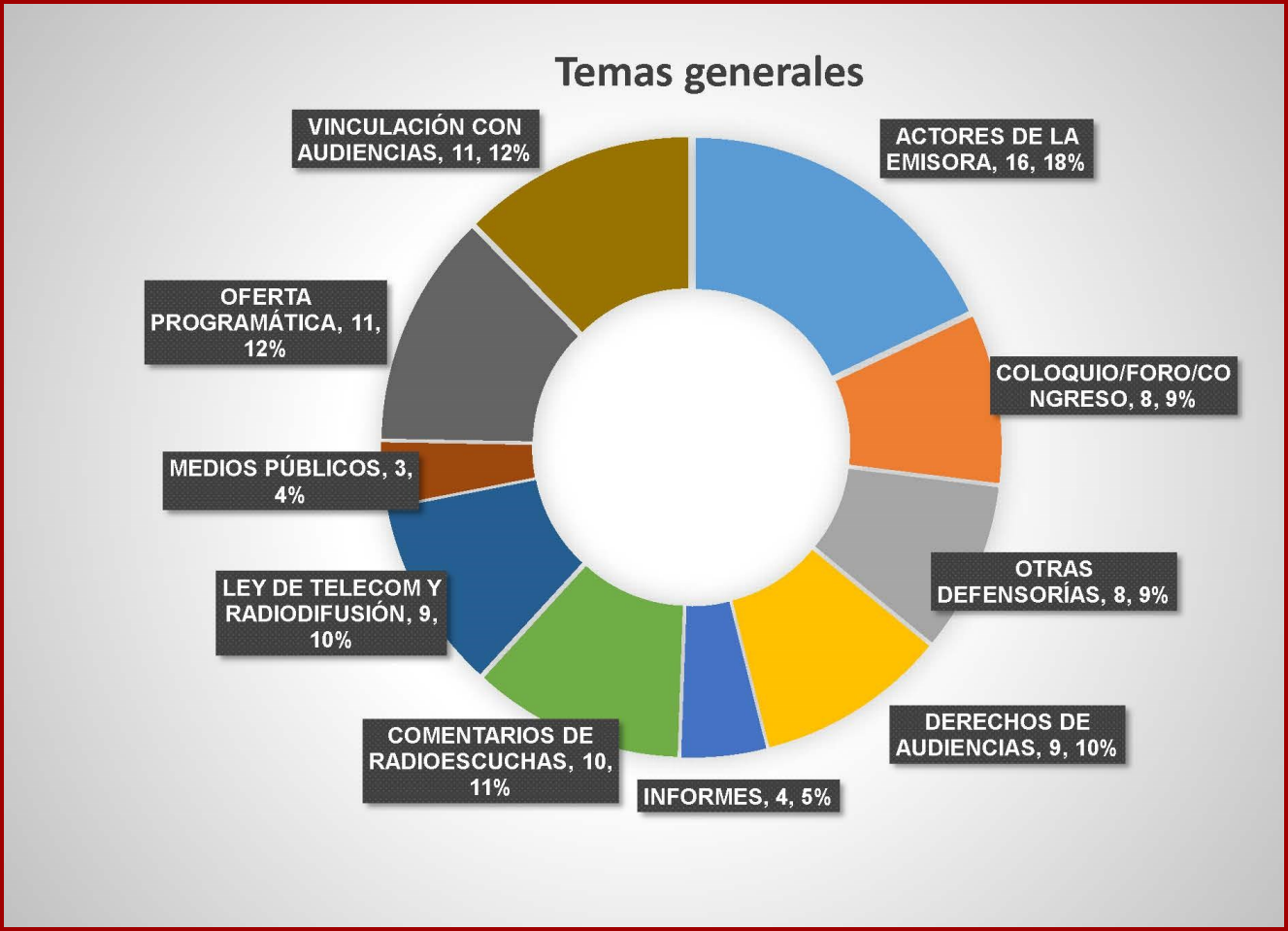
- **Equilibrio informativo.** Se buscará el equilibrio informativo y ofrecer los mayores elementos que permitan al radioescucha mantenerse informados de los hechos de interés público para formarse su propio criterio. Para cumplir con este principio, deberá verificarse y contrastarse toda la información.
  - ◊ En todos sus contenidos, Radio Educación garantizará al radioescucha la fiabilidad de la información y citará, en su caso, la fuente noticiosa.
  - ◊ No se incurrirá en el uso de estereotipos, estigmatizaciones, rumores, falsificaciones, plagios, montajes, adulteraciones o inexactitudes y no se aceptará la deformación o tergiversación de la información, ni sacarla de contexto deliberadamente.
  - ◊ Los involucrados en el proceso editorial de Radio Educación, sin excepción, procurarán el uso correcto, preciso y responsable del idioma.

VII. LA DEFENSORÍA AL AIRE: ESPACIO PEDAGÓGICO, OFERTA DE LA EMISORA Y VICULACIÓN CON LAS AUDIENCIAS

El programa radiofónico de la Defensora de las Audiencias inició trasmisiones el 1 de mayo de 2013, poco más de un año después de haber iniciado su gestión esta defensoría A la fecha se han transmitido 89 programas, los miércoles de 18:30 a 19:00 horas. El programa se ha instaurado como una herramienta fundamental para el contacto con las audiencias de la emisora, y ha servido como vía para difundir actividades sustanciales, temas relacionados con los derechos de las audiencias y el derecho a la información, ha permitido compartir y promover los servicios y programación de la emisora y ha sido un puente directo para la expresión de los radioescuchas que han participado directamente en este espacio radiofónico.

Temas generales

Los temas generales que se abordaron en el periodo del 1 de mayo de 2013 al 31 de diciembre de 2014 se expresan en la siguiente gráfica:



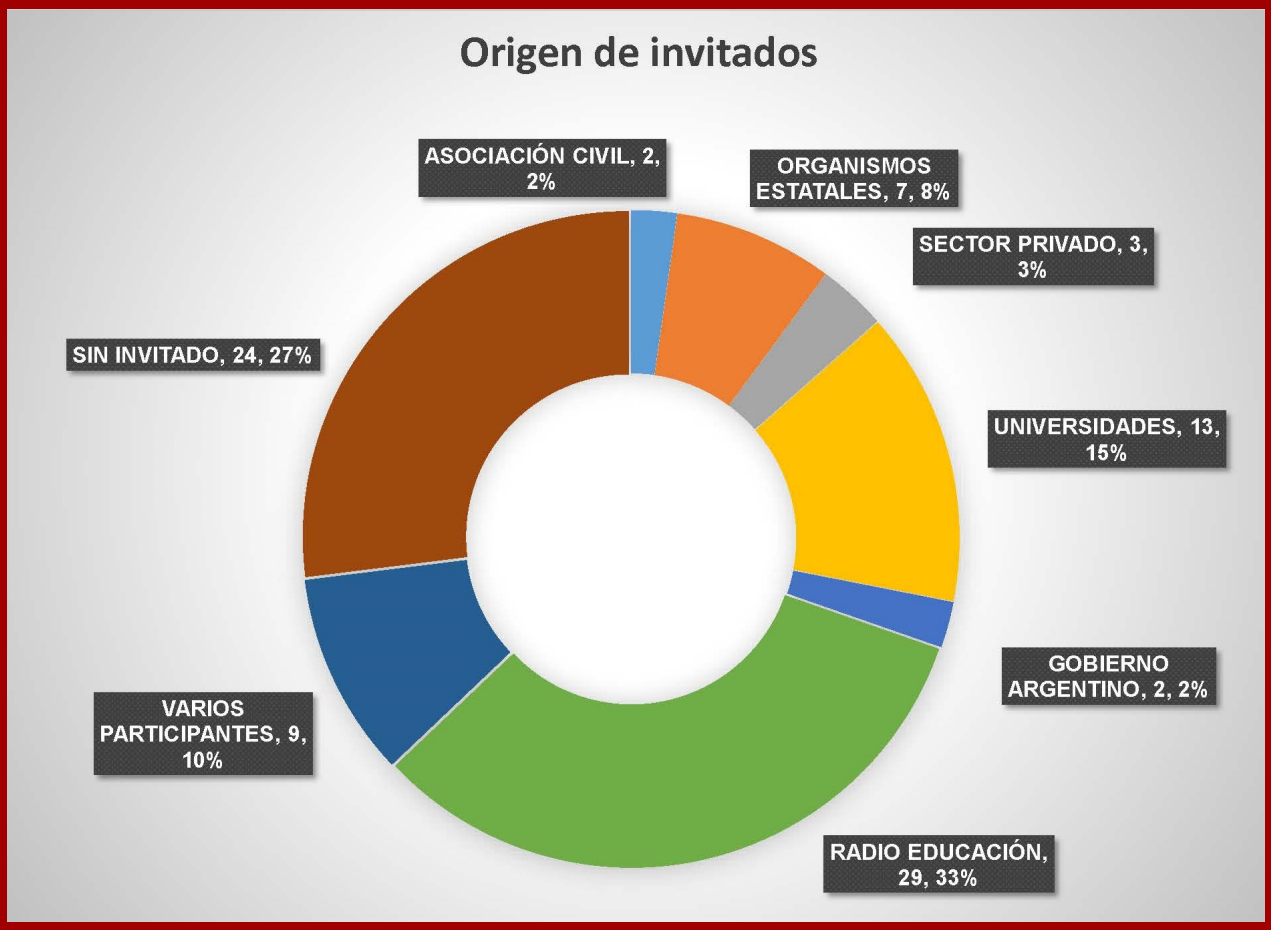
Son 10 las clasificaciones que agrupan los temas abordados en el programa, podemos observar de manera clara que los contenidos encuentran en su totalidad un equilibrio. El tema con mayor presencia es el de *Actores de la emisora* con un 18%, seguido de *Vinculación con las audiencias* y *Oferta programática* con 12% cada uno, 11% *Comentarios de radioescuchas* y *Derecho de audiencias* y *Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión* con un 10%. *Otras defensorías* y *Coloquio/ Foro/Congreso* con 9% cada uno. Por último *Informes* con 5% y con 4% *Medios públicos.*

La explicación de cada una de estas categorías se presenta en la siguiente tabla:

TEMA	DESCRIPCIÓN
Actores de la emisora	Trabajadores de la emisora, para compartir su experiencia al llevar a cabo su trabajo día con día. Estuvieron en el programa, locutores, programadores musicales, jefes de departamentos de noticias, producción, programación musical, fonoteca. Acercar a quienes hacen y escuchan Radio Educación fue uno de los principales motivos de esta temática.
Coloquio/Foro/ Congreso	Se abordaron foros relevantes en materia de Derecho de las Audiencias, teniendo como invitados tanto a legisladores, académicos y periodistas y otras defensores de audiencia de México y a nivel internacional como el caso de Brasil y Argentina. Principalmente se transmitieron audios de algunas participaciones en los Coloquios Miguel Ángel Granados Chapa enmarcados en las dos Bienales de Radio realizadas en 2012 y 2014.
Otras Defensorías	En el programa han participado las otras cuatro Defensorías existentes en México, se dieron cita por ejemplo: la mediadora del IMER Mtra. Adriana Solórzano, el Defensor del televidente de Canal 22 el Mtro. Francisco Prieto, el Defensor del Televidente de Canal 11 el Dr. Felipe López Veneroni, el Ombudsman de MVS el Mtro. Gabriel Sosa Plata, el Defensor del Sistema jalisciense de radio y televisión y la Defensora del Público de Argentina Cynthia Ottaviano, entre otras personalidades.
Derecho de audiencias	Temas relacionados con los derechos de las audiencias, en su gran mayoría investigaciones como por ejemplo: “En defensa propia”, “Mujeres en los medios de comunicación”, “Sistema interamericano de derechos humanos”, “Observatorios de medios”, “Derechos de audiencias y personas con discapacidad” entre otros.
Informes	Se hicieron públicos y compartieron con la audiencia los informes elaborados por la Defensoría, para compartir, actividades, comportamiento de las audiencias y estadísticas relacionadas con el perfil y participación y motivos de las comunicaciones de los radioescuchas.
Comentarios de radioescuchas	En estas transmisiones se dio lectura a comentarios que llegaron a la Defensoría y sus respuestas o resoluciones, con la finalidad de hacerlos públicos, difundirlos y dar algunos ejemplos a la audiencia de la competencia y facultad de la Defensoría ante las peticiones, solicitudes, quejas presentadas a los responsables de la emisora.
Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión	Durante este periodo se dieron reformas constitucionales y construcción de la Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a estos temas por considerarse fundamentales para el ejercicio del derecho a la información y la libertad de expresión y su vinculación con los Derechos de las audiencias se les dio un amplio seguimiento.
Medios públicos	Se abordaron temas importantes relacionados con este tópico, por ejemplo el aniversario del Canal del Congreso, la definición de medios de estado, la importancia del servicio público en los medios de comunicación. Medios legislativos y el Sistema Nacional de Productoras y Radioemisoras de Educación Superior (SINPRIES)
Oferta programática	En esta sección se entrevistaron a productores de programas, para compartir los objetivos de sus producciones entre otras cosas, algunos ejemplos son: “Su casa y otros viajes”, “Audiolibros de Radio Educación”, “Para un diccionario de la imaginación”, “Entre hombres”, “De puntitas”, “Niñosapiens”, “Sexprovoz”. Así como nuevo programas .
Vinculación con las audiencias	Esta categoría iniciada el 5 de marzo de 2014 ha tenido como finalidad acercar a las audiencias a la emisora y en particular a las tareas de la Defensoría y consiste en invitar una vez al mes a radioescuchas o público interesado en la radio (estudiantes) para hacer un recorrido de las instalaciones de la emisora, acercarse a cada una de las áreas y conversar con los responsables además de hablar acerca de la historia de la Radio con Don Vicente Morales (Musicalizador del programa de la defensoría) y contar su experiencia. Estos programas tuvieron una duración especial de 45 min.

Invitados

A continuación mostramos una gráfica que ilustra las transmisiones del programa en relación a los invitados:



En la categoría de vinculación con las audiencias que se estructura a partir de la convocatoria que se hace a las audiencias a que se inscriban para asistir a la emisora y participar en un recorrido a la emisora y posteriormente participar en vico en el programa de la Defensora, los resultados de esta actividad son alentadores, algunos asistentes fueron radioescuchas de Radio Educación y otros estudiantes de universidades, particularmente estudiantes vinculados a la Comunicación. El objetivo de la "Vinculación con las audiencias" fue abrir los micrófonos al público interesado en conocer el funcionamiento de un medio público y también difundir las actividades que se realizan día con día en la emisora. Es importante mencionar que la emisora por sí misma también realiza recorridos con las audiencias.

En esta experiencia tenemos el registro de 143 personas en 11 visitas con un promedio de 13 radioescuchas; 5 grupos relacionados con Licenciaturas de Comunicación, (88 de los 143 registros). Consideramos relevante crear un puente entre este público particularmente, los jóvenes y las Universidades en el que la vinculación con la emisora es de vital importancia para su preservación, el fomento a nuevos públicos y compartir la gran trayectoria de Radio Educación, a quienes se forman como comunicadores.

RUTA DE EVACUACION

18:36:22 NOV 05
UHR

ACTORES DE LA EMISORA			
#	**TÍTULO**	**INVITADO**	**FECHA**
1	La Defensora del Radioescucha	**ANTONIO TENORIO MUÑOZ COTA. Director General.**	**01/05/2013**
7	La señal de Radio Educación	**JAIME LÓPEZ ACOSTA . Subdirector de desarrollo técnico.**	**12/06/2013**
8	Planeación y Evaluación	**CARLOS LÓPEZ CARMONA . Subdirector de Planeación y Evaluación.**	**19/06/2013**
9	Programación musical y Fonoteca	**HERIBERTO ACUÑA PALACIOS . Jefe de Fonoteca y Programación musical.**	**26/06/2013**
20	Don Vicente Morales, musicalizador	**VICENTE MORALES . Musicalizador.**	**11/09/2013**
27	Programadores Musicales de Radio Educación	**ENTREVISTA A ANABELA SOLANO Y RAFAEL MÉNDEZ. Programadores musicales.**	**30/10/2013**
28	Podcast de Radio Educación	**CARLOS LÓPEZ CARMONA . Subdirector de Planeación y Evaluación.**	**06/11/2013**
32	Programadores Musicales segunda parte	**RAFAEL MÉNDEZ. Programador musical**	**04/12/2013**
34	**Programadores Musicales tercera parte**	**MARIO MOTA, OLGA DURÓN . Programadores musicales.**	**18/12/2013**

ACTORES DE LA EMISORA			
#	TÍTULO	INVITADO	FECHA
37	Locutores de Radio Educación	MARU PULIDO, MANUEL CHÁVEZ, NATALIA LUNA, JOSÉ LUIS GUZMÁN. Locutores.	08/01/2014
38	Locutores de Radio Educación (2)	MARU PULIDO, MANUEL CHÁVEZ, NATALIA LUNA Locutores.	15/01/2014
41	Productores de Radio Educación	MARIO LEDESMA Productor.	05/02/2014
43	Atención a los Radioescuchas	HILDA SARAY GÓMEZ GONZÁLEZ Subdirectora de Producción y Planeación MARIO ARTEAGA Subdirector de Producción	19/02/2014
44	Atención a los Radioescuchas (2)	JOSÉ LUIS GUZMÁN Locutor.	26/02/2014
48	Sistema de Información de Radio Educación	CARLOS LÓPEZ CARMONA Subdirector de Planeación y Evaluación	26/03/2014
87	Consejos ciudadanos en Radio Educación	HILDA SARAY GÓMEZ GONZÁLEZ Subdirectora de Producción y Planeación	17/12/2014

COLOQUIO/FORO/CONGRESO			
#	TÍTULO	INVITADO	FECHA
10	Coloquio Internacional de Defensorías de Comunicación	Beatriz Solís. Defensora José Ángel Domínguez Locutor	03/07/2013
35	Foro Internacional de Nuevos Modelos de Telecomunicaciones y Radiodifusión	Beatriz Solís. Defensora José Ángel Domínguez Locutor	25/12/2013
36	Foro Internacional de Nuevos Modelos de Telecomunicaciones y Radiodifusión (2)	Beatriz Solís. Defensora José Ángel Domínguez Locutor	01/01/2014
51	Foro Defensores de las Audiencias	Beatriz Solís. Defensora José Ángel Domínguez Locutor	16/04/2014
74	10a Bienal Internacional de Radio	HILDA SARAY GÓMEZ GONZÁLEZ . Producción y Planeación.	24/09/2014
75	Primer Congreso Latinoamericano de Defensorías de las Audiencias	Beatriz Solís. Defensora José Ángel Domínguez Locutor	01/10/2014
88	Coloquio Miguel Ángel Granados Chapa primera parte	Beatriz Solís. Defensora José Ángel Domínguez Locutor	24/12/2014
89	Coloquio Miguel Ángel Granados Chapa segunda parte	Beatriz Solís. Defensora José Ángel Domínguez Locutor	31/12/2014

OTRAS DEFENSORÍAS			
#	TÍTULO	INVITADO	FECHA
2	La Defensoría de las audiencias	GABRIEL SOSA PLATA Mediador IMER	08/05/2013
3	La Defensora del público de Argentina	CYNTHIA OTTAVIANO Defensora de Argentina	15/05/2013
5	El Defensor de la Audiencia de MVS	GERARDO ALBARRÁN DE ALBA Ombudsman MVS	29/05/2013
24	Defensor MVS	GABRIEL SOSA PLATA Ombudsman MVS	09/10/2013
29	Defensor del Televidente Canal 22	FRANCISCO PRIETO Defensor Canal 22	13/11/2013
30	Mediadora del IMER	ADRIANA SOLÓRZANO Mediadora IMER	20/11/2013
69	El Defensor de la Audiencia del Sistema Jalisciense de Radio y	GABRIEL OROZCO BERNALDEZ Defensor de SJRYT	20/08/2014
73	El Defensor de la Audiencia de Canal 11	FELIPE LÓPEZ VENERONI. Defensor Canal 11	17/09/2014

DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS			
#	TÍTULO	INVITADO	FECHA
14	En Defensa propia	JERÓNIMO REPOLL. Profesor de la UACM	31/07/2013
25	Mujeres en los medios de comunicación	AIMÉ VEGA MONTIEL. Profesora de la UNAM	16/10/2013
26	Evaluación de contenidos a Radio Educación	MARGARITA REYNA. Profesora de la UAM-X	23/10/2013
46	Ética, medios y democracia	MARI A ANTONIETA REBEIL, ALBERTO MONTOYA MARTIN DEL CAMPO. Profesores de la Universidad Anáhuac	12/03/2014
62	Los Derechos de las Audiencias ante la Copa del Mundial Brasil 2014	CYNTHIA OTTAVIANO. Defensora del público de Argentina	02/07/2014
76	OBITEL	GUILLERMO OROZCO. Profesor de la U de G	08/10/2014
78	Derecho de las Audiencias y personas con discapacidad	CLARA LUZ ÁLVAREZ. Profesora de la UNAM.	22/10/2014
83	Sistema Interamericano de Derechos Humanos	AGUSTÍN PINEDA. Especialista en Derechos Humanos	26/11/2014
84	Programa especial: 90 años y seguimos promoviendo derechos	Gabriel Sosa, Ombudsman MVS Adriana Solórzano. Mediadora del IMER. Y RADIOESCUCHAS INVITADOS	27/11/2014

INFORMES			
#	TÍTULO	INVITADO	FECHA
11	Recuento Semestral de la Defensoría	Beatriz Solís. José Ángel Domínguez	10/07/2013
39	Balance de actividades 2013	Beatriz Solís. José Ángel Domínguez	22/01/2014
64	Informe Semestral de la Defensora de las Audiencias	Beatriz Solís. José Ángel Domínguez	16/07/2014
65	Informe Semestral de la Defensora de las Audiencias (segunda parte)	Beatriz Solís. José Ángel Domínguez	23/07/2014

MEDIOS PÚBLICOS			
#	TÍTULO	INVITADO	FECHA
33	Canal del Congreso	Beatriz Solís. José Ángel Domínguez	11/12/2013
52	Sistema Nacional de Productoras y Radioemisoras de Instituciones de Educación Superior (SINPRIES)	FERNANDO CHAMIZO GUERRERO Director de Radio UNAM	23/04/2014
56	Medios públicos y legislativos	VIRGILIO CABALLERO Periodista	21/05/2014

COMENTARIOS DE RADIOESCUCHAS			
#	TÍTULO	INVITADO	FECHA
21	Respuesta a los Radioescuchas	Beatriz Solís. José Ángel Domínguez	18/09/2013
22	Respuesta a los radioescuchas segunda parte	Beatriz Solís. José Ángel Domínguez	25/09/2013
42	Tiempos oficiales de Radio y Televisión	Beatriz Solís. José Ángel Domínguez	12/02/2014
66	Atención a los Radioescuchas	Beatriz Solís. José Ángel Domínguez	30/07/2014
71	Atención a los Radioescuchas	Beatriz Solís. José Ángel Domínguez	03/09/2014
72	Respuestas a los Radioescuchas	Beatriz Solís. José Ángel Domínguez	10/09/2014
77	Atención a los radioescuchas (octubre)	Beatriz Solís. José Ángel Domínguez	15/10/2014
79	Atención a los radioescuchas	Beatriz Solís. José Ángel Domínguez	29/10/2014
81	Radioescuchas internacionales	Beatriz Solís. José Ángel Domínguez	12/11/2014
82	Atención a los radioescuchas	Beatriz Solís. José Ángel Domínguez	19/11/2014

LEY DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN			
#	TÍTULO	INVITADO	FECHA
4	Reforma a la Ley de	Beatriz Solís. José Ángel	22/05/2013
6	Reforma en Telecomunicaciones parte II	Beatriz Solís. José Ángel Domínguez	05/06/2013
18	Derechos de las Audiencias en la nueva Ley	AGUSTÍN RAMÍREZ Presidente de AMEDI	28/08/2013
50	Los medios públicos en la iniciativa de la Ley Secundaria de Telecomunicaciones y Radiodifusión	PATRICIA ORTEGA RAMÍREZ. Catedrática de la UAMX	09/04/2014
53	Los Derechos de las Audiencias en la iniciativa de Ley Secundaria de Telecomunicaciones y Radiodifusión	GABRIEL SOSA PLATA Catedrático de la UAM	30/04/2014
57	Posicionamiento de Defensores de audiencias en relación a iniciativa de Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión	Beatriz Solís. José Ángel Domínguez	28/05/2014
59	Ley Telecom y productoras independientes	JOSÉ ANTONIO FERNÁNDEZ Especialista	11/06/2014
63	Los Derechos de audiencias y el dictamen de Leyes secundarias en materia de Telecomunicaciones	Beatriz Solís. José Ángel Domínguez	09/07/2014
68	Los Derechos de las Audiencias frente a la Ley Federal de Telecomunicaciones y	FERNANDO MEJIA BARQUERA. Académico y Periodista	13/08/2014

OFERTA PROGRAMÁTICA			
#	TÍTULO	INVITADO	FECHA
12	Barra programática "Al otro lado…la noche"	ANABELA SOLANO, LAURA ELENA PADRÓN.	17/07/2013
13	Del Campo y de la Ciudad	SERGIO CANALES, MARCO DÍAZ LEÓN	24/07/2013
16	Nuestro noticiario cultural "Su casa y otros viajes"	GLADYS PEÑA. Productora.	14/08/2013
17	Departamento de noticias de Radio Educación	URSO MARTÍN CAMACHO Subdirector de Información	21/08/2013
19	Audiolibros de Radio Educación	EDMUNDO CEPEDA. Productor	04/09/2013
23	Entre Hombres…	PITA CORTÉS Productora.	02/10/2013
31	Para un diccionario de la imaginación	PILAR MUÑOZ. Productora	27/11/2013
40	De puntitas	MARTA ROMO Productora	29/01/2014
61	Sexprovoz y reconocimiento de la UNESCO a programas de	GRACIELA RAMÍREZ. Productora	25/06/2014
70	El Fin justifica a los medios y su 25 aniversario	GRACIELA RAMÍREZ. Productora	27/08/2014
86	Niñosapiens	ANA AGUIRRE. Productora	10/12/2014

VINCULACIÓN CON LAS AUDIENCIAS			
#	TÍTULO	INVITADO	FECHA
15	Vinculación con los radioescuchas	RADIOESCUCHAS	07/08/2013
45	Vinculación con las audiencias	RADIOESCUCHAS	05/03/2014
47	Participación de la audiencia en Radio Educación	RADIOESCUCHAS	19/03/2014
49	Vinculación con las audiencias	RADIOESCUCHAS	02/04/2014
54	Atención a los radioescuchas	RADIOESCUCHAS	07/05/2014
55	Vinculación con la Audiencia	RADIOESCUCHAS	14/05/2014
58	Vinculación con audiencia	RADIOESCUCHAS	04/06/2014
60	También opinamos: una propuesta informativa de jóvenes para jóvenes	RADIOESCUCHAS	18/06/2014
67	Vinculación con la Audiencia (Agosto)	RADIOESCUCHAS	06/08/2014
80	Vinculación con la Audiencia (noviembre)	RADIOESCUCHAS	05/11/2014
85	Vinculación con la Audiencia (diciembre)	RADIOESCUCHAS	03/12/2014

VIII. LA PARTICIPACIÓN DE LAS AUDIENCIAS A LO LARGO DE TRES AÑOS

Uno de los principales avances en la gestión de la Defensoría de Radio Educación es que a lo largo de tres años se construyó una base de datos que contiene cada uno de los mensajes que llegaron a través de los canales de comunicación. Este registro permite conocer las principales inquietudes de la audiencia, facilita la observación y conexión que existe entre cada uno de los comentarios, hace posible el registro de las opiniones y permite sistematizar la información, y lo más importante es la memoria de los mensajes de la audiencia.

Derivado de este registro se pueden detectar temas a tratar en el programa, tópicos importantes en la opinión de los radioescuchas, construcción del perfil de la audiencia de Radio Educación, evidencia y pruebas sustanciales de la importancia de la figura del Defensor de la Audiencia y de las herramientas necesarias para llevar a cabo su función.

Es importante resaltar que la función del Defensor varía en cada uno de los medios de comunicación, en el mayor de los casos su acción está determinada por el perfil de quien ejerce dicho cargo, particularmente podemos afirmar que en el caso de esta Defensoría de Radio Educación, el registro de los comentarios de las audiencia ha tenido influencia en algunas decisiones tomadas durante el periodo, éstas relacionadas con el programa, los proyectos y la rendición de cuentas. Este registro ha permitido el desarrollo de este informe trianual, entre otras cosas.

Son tres los ejes ordenadores para el registro de los mensajes:

- **Comunicación por medio**: la Defensoría actualmente cuenta con cinco principales medios; el programa, el correo, el buzón de voz, el Facebook y el Twitter. Es en los primeros tres donde se conjunta el 93% de la participación.
- **Asuntos referidos**: son once categorías, General, Locución, Música, Noticias, Opinión, Producción, Programas específicos, Promoción, Servicio telefónico, Técnico y Varias.
- **Motivos de participación**: Conjunta seis categorías: Consulta, Felicitación, Opinión general, Petición, Propuesta y Queja.

Una vez contando con estos ejes y sus variables respectivas es importante mencionar que estas categorías están completamente relacionadas con los contenidos y servicios que ofrece Radio Educación, observando las necesidades y comportamientos de la audiencia, por ejemplo es probable que la categoría de General ubicada en Asuntos referidos, posteriormente pueda agrupar nuevas categorías. En ese sentido podemos afirmar que esta metodología puede aplicarse en futuras Defensorías o en los mensajes que se registran en la emisora donde sólo se observan los datos de los radioescuchas como son: el nombre, la ocupación, la delegación, etc.

Mensajes recibidos

Durante los tres años de esta gestión se recibió un total de 863 mensajes. De éstos solo el 10% (89 mensajes) quedó clasificado como No procede por no tener vinculación con las activadas específicas de la emisora, fueron anónimos, o no se

Clasificación por medio de recepción

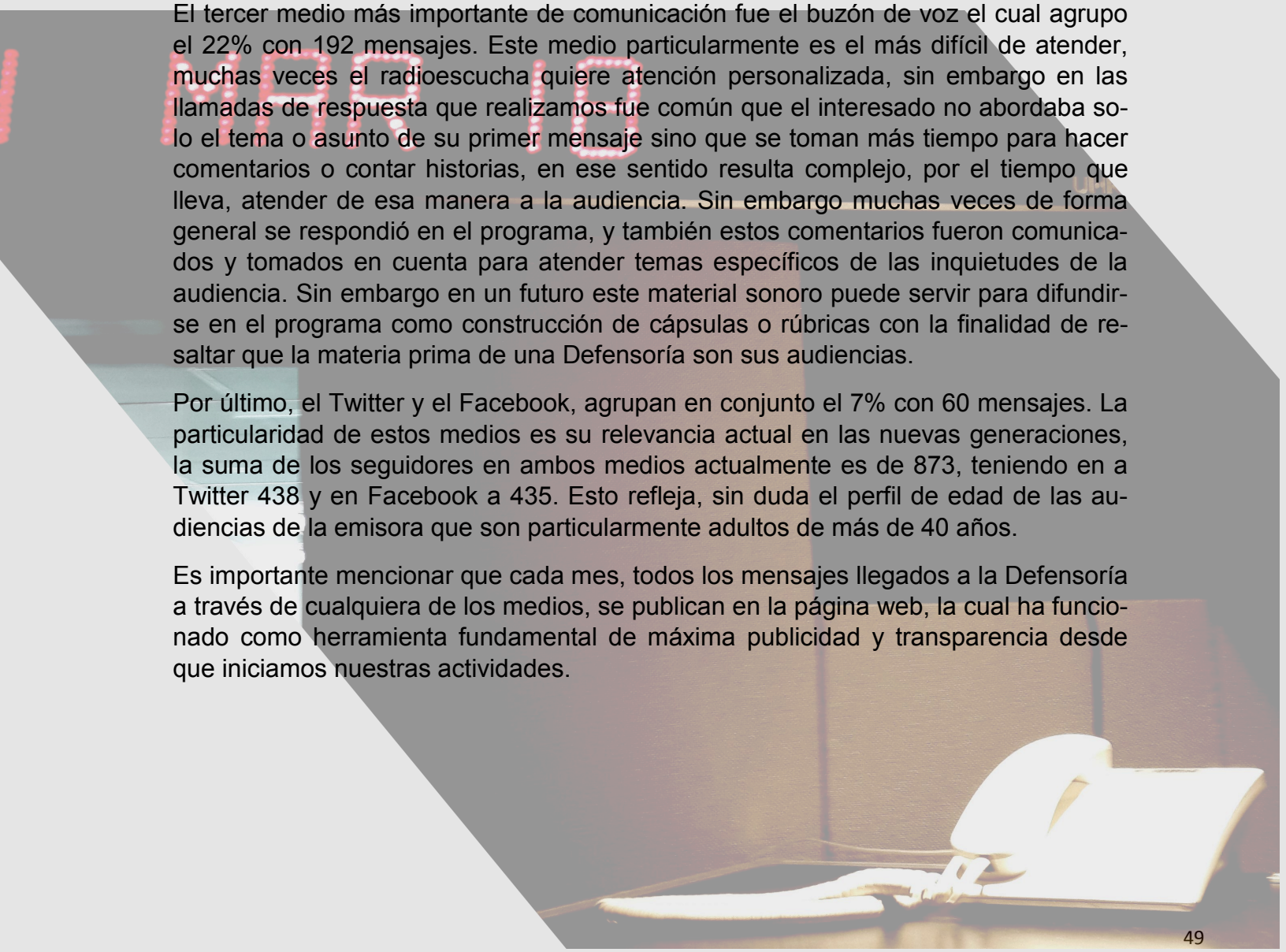
De acuerdo a la gráfica anterior, la comunicación de las audiencias estuvo agrupada básicamente a partir de tres canales, el primero fue el Programa radiofónico con 37%, es importante recordar que l programa se empezó a transmitir en el 2013, poco más de un año después del inicio de esta gestión.

Después del Programa el correo electrónico es el siguiente medio de comunicación utilizado por los radioescuchas, con el 34% de la participación, este porcentaje se traduce en 294 mensajes. El correo electrónico es por sí mismo, el canal que agrupa las mejores características para poder atender y estar en contacto con el radioescucha, por ejemplo es de mayor facilidad para comunicarle al interesado y al responsable el mensaje, y nos arroja datos duros cuantitativos como: nombre, edad, delegación, permite la comunicación en cualquier horario. También ayuda a que exista un registro de evidencia en relación al proceso del comentario.

El tercer medio más importante de comunicación fue el buzón de voz el cual agrupo el 22% con 192 mensajes. Este medio particularmente es el más difícil de atender, muchas veces el radioescucha quiere atención personalizada, sin embargo en las llamadas de respuesta que realizamos fue común que el interesado no abordaba solo el tema o asunto de su primer mensaje sino que se toman más tiempo para hacer comentarios o contar historias, en ese sentido resulta complejo, por el tiempo que lleva, atender de esa manera a la audiencia. Sin embargo muchas veces de forma general se respondió en el programa, y también estos comentarios fueron comunicados y tomados en cuenta para atender temas específicos de las inquietudes de la audiencia. Sin embargo en un futuro este material sonoro puede servir para difundirse en el programa como construcción de cápsulas o rúbricas con la finalidad de resaltar que la materia prima de una Defensoría son sus audiencias.

Por último, el Twitter y el Facebook, agrupan en conjunto el 7% con 60 mensajes. La particularidad de estos medios es su relevancia actual en las nuevas generaciones, la suma de los seguidores en ambos medios actualmente es de 873, teniendo en a Twitter 438 y en Facebook a 435. Esto refleja, sin duda el perfil de edad de las audiencias de la emisora que son particularmente adultos de más de 40 años.

Es importante mencionar que cada mes, todos los mensajes llegados a la Defensoría a través de cualquiera de los medios, se publican en la página web, la cual ha funcionado como herramienta fundamental de máxima publicidad y transparencia desde que iniciamos nuestras actividades.



Clasificación por asuntos referidos

ASUNTOS	DEFINICIÓN
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
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;
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
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.
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
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,
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
PROMOCIÓN	Son los comentarios relacionados con algún obsequio o promoción: reclamos, consulta de información, ampliación del horario de atención.
SERVICIO	Vinculado directamente con la atención telefónica.
TÉCNICO	Servicios técnicos de la emisora; señal por internet, servicio de podcast, cobertura, etc.
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	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

Asuntos referidos
22%
5%
12%
22%
16%
9%
7%
1%
1%
4%
1%
GENERAL
LOCUCIÓN
MÚSICA
NOTICIAS
OPINIÓN
PRODUCCIÓN
PROGRAMAS ESPECÍFICOS
PROMOCIÓN
SERVICIO TELEFÓNICO
TÉCNICO
VARIAS

La programación de Radio Educación es muy diversa, tan es así que hemos construido a través de los comentarios de los radioescuchas, 11 variables de asuntos referidos que construyen los diversos matices que permiten identificar y compartir los temas de los cuales hablan las audiencias.

Durante los tres años reportados los asuntos más frecuentes fueron *Noticias* y *General* con un 22% agrupando 169 comentarios cada uno. Seguido de *Opinión* con 16% con 126 mensajes. *Música* con 12% en 91 mensajes. 9% vinculado a *Producción*. *Programas específicos* con 7%, seguido de *Locución* con 5%. *Técnico* con 4% y por último *Promoción*, *Servicio telefónico* y *Varias* con el 1%.

Es así como la programación y los servicios de Radio Educación, se traducen y agrupan en las clasificaciones de la Defensoría para llevar un registro que ilustre la participación de las audiencias y permita a la emisora poner atención en los temas más relevantes de su programación y atención a la audiencia con la finalidad de una permanente autocrítica y mejora en sus contenidos y servicios.

Los asuntos como *Noticias*, *Música*, *Locución* agrupan las principales variables por las que se constituye la programación que es: programación hablada, servicios informativos y programación musical. *Promoción*, *Servicio telefónico* y *Técnico* conjuntan servicios consecuencia de las plataformas y transmisiones de la emisora. *Producción* y *General* están vinculados a la carta programática, continuación y producciones de programas. Opinión está relacionada con las llamadas que llegan al programa y se leen en vivo.

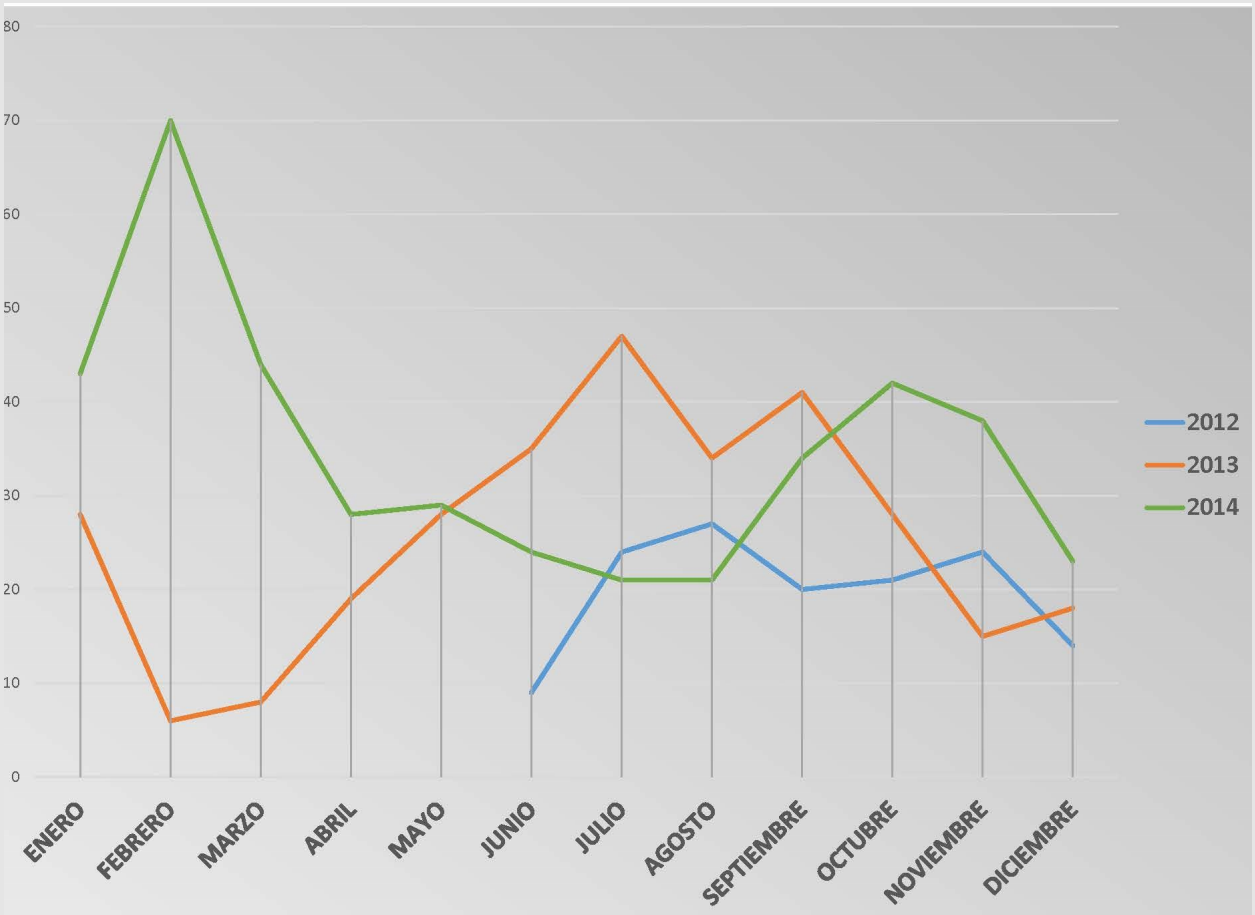
Motivos de Participación

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

Los motivos de las participaciones se agruparon equilibradamente en dos grandes grupos: el primero *Petición* 25%, *Queja* 25% y *Opinión general* 16%; el segundo *Felicitación* 14%, *Consulta* 12% y *Propuesta* con 8%.

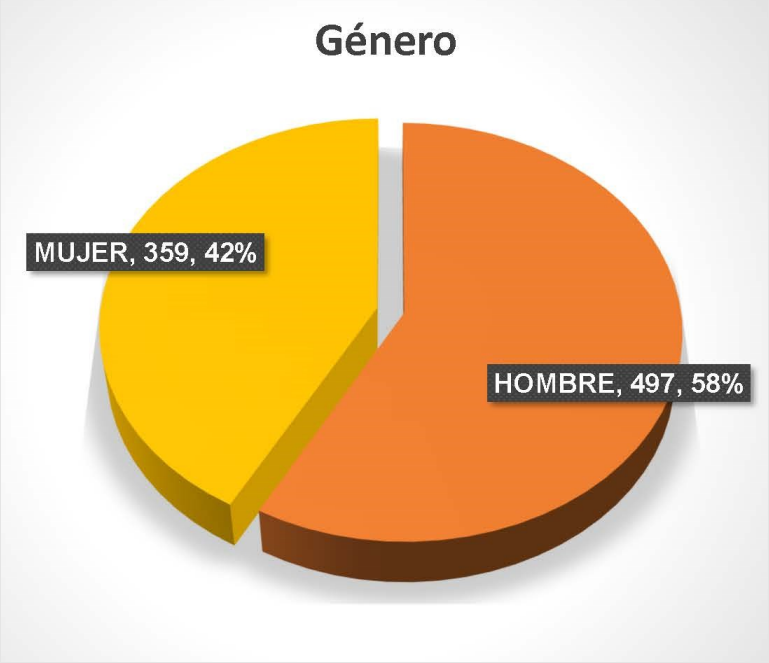
Comparativo por año

Comparativo por mes y año

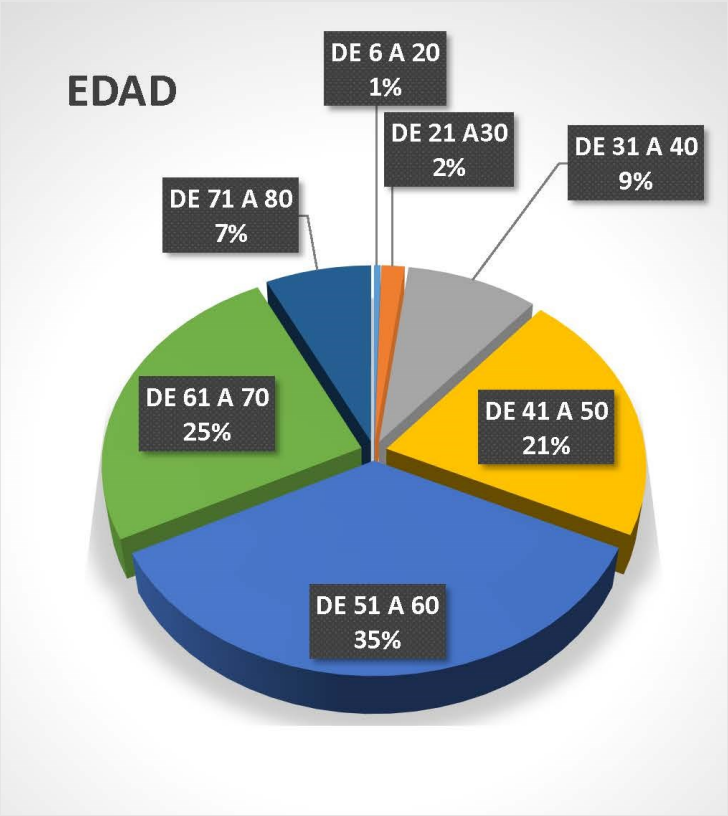


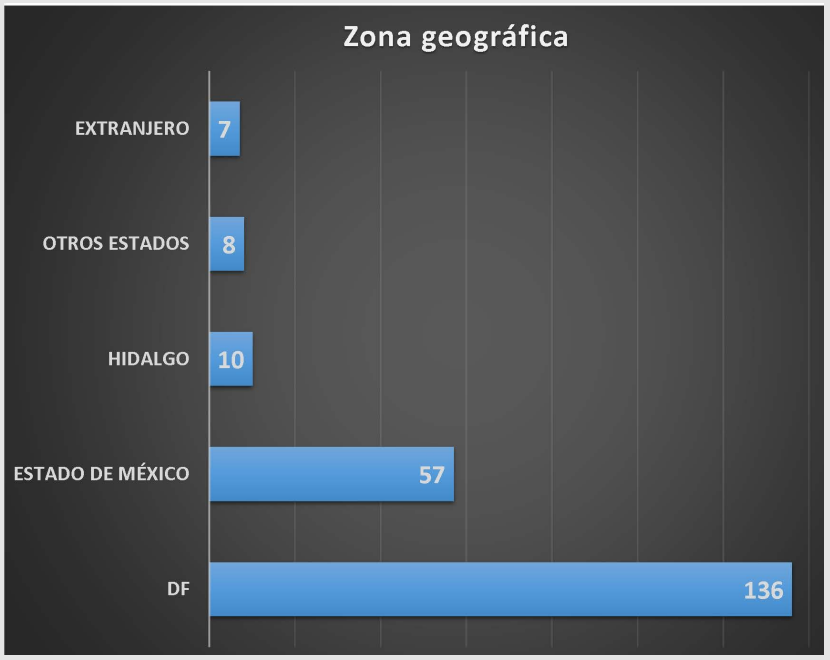
En términos generales la participación de los radioescuchas se ha incrementado en relación a cada uno de los años reportados. Las audiencias de la emisora han respondido favorablemente a la figura de la Defensoría. La participación más destacada en 2012 fue en el mes de agosto con 27 mensajes, en 2013 fue en julio con 47, y por último en 2014 en febrero con 70 comentarios recibidos. En los tres años se observa una baja durante el periodo noviembre-diciembre.

Perfil de audiencias

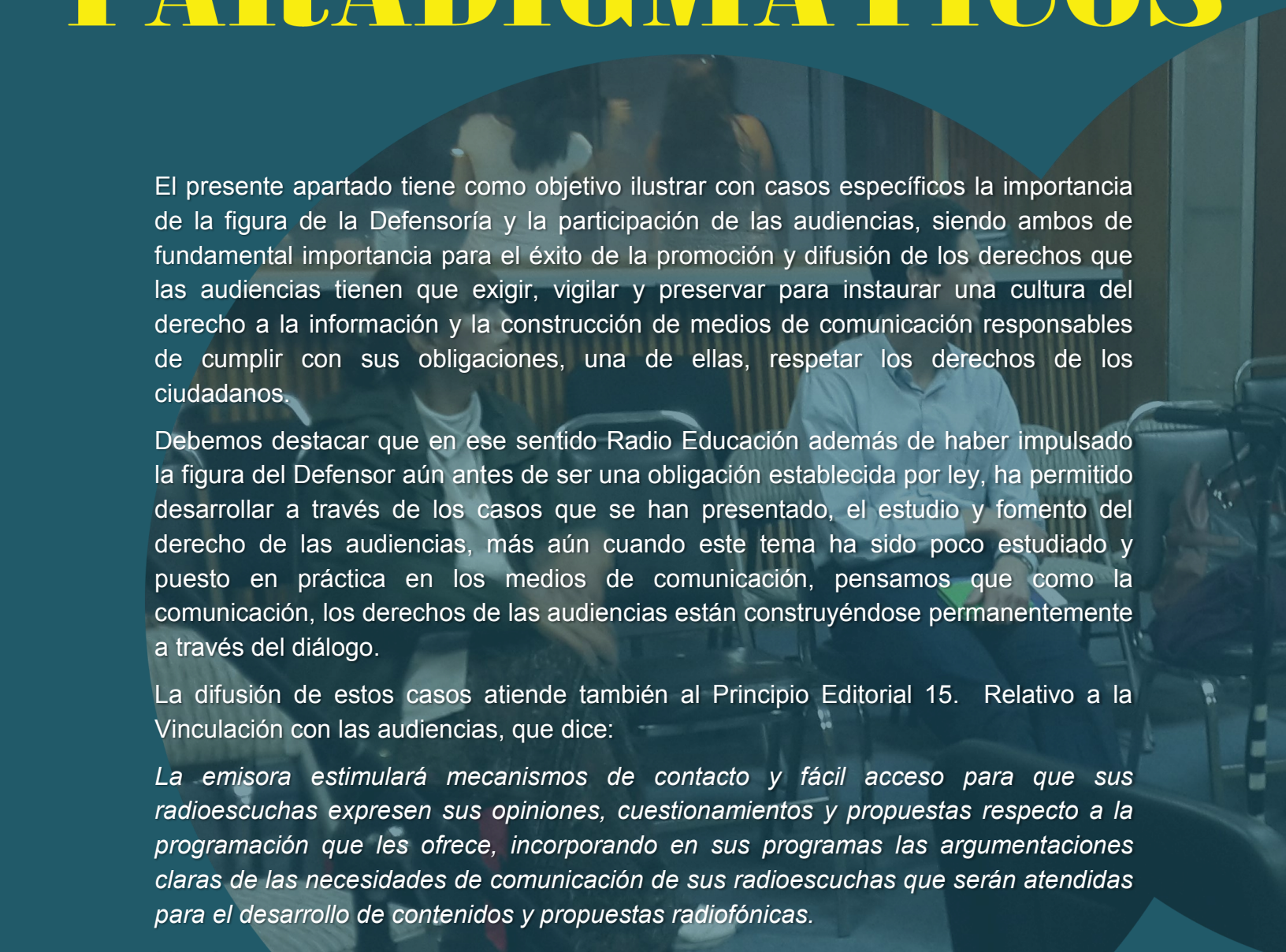


Como información de gran valor que se rescata de las comunicaciones de los radioescuchas es, sin duda, la que nos permite ubicar el perfil de quien se comunica con nosotros. De esta manera podemos observar así las características de estas audiencias activas se encuentra más o menos equilibrado en la representación de los géneros con un porcentaje ligeramente mayor en los hombres. En cuanto a la edad se confirma que la mayor parte de las audiencias se encuentra en el rango de 51 a 60 años (35%) y de 61 a 70 (25). Así tenemos como una información de gran valor para la definición de estrategias y planes de programación de Radio Educación pues el 81% de sus audiencias, al menos las activas que se comunican con la defensoría, son mayores de 41 años.





IX. CASOS PARADIGMÁTICOS



El presente apartado tiene como objetivo ilustrar con casos específicos la importancia de la figura de la Defensoría y la participación de las audiencias, siendo ambos de fundamental importancia para el éxito de la promoción y difusión de los derechos que las audiencias tienen que exigir, vigilar y preservar para instaurar una cultura del derecho a la información y la construcción de medios de comunicación responsables de cumplir con sus obligaciones, una de ellas, respetar los derechos de los ciudadanos.

Debemos destacar que en ese sentido Radio Educación además de haber impulsado la figura del Defensor aún antes de ser una obligación establecida por ley, ha permitido desarrollar a través de los casos que se han presentado, el estudio y fomento del derecho de las audiencias, más aún cuando este tema ha sido poco estudiado y puesto en práctica en los medios de comunicación, pensamos que como la comunicación, los derechos de las audiencias están construyéndose permanentemente a través del diálogo.

La difusión de estos casos atiende también al Principio Editorial 15. Relativo a la Vinculación con las audiencias, que dice:

La emisora estimulará mecanismos de contacto y fácil acceso para que sus radioescuchas expresen sus opiniones, cuestionamientos y propuestas respecto a la programación que les ofrece, incorporando en sus programas las argumentaciones claras de las necesidades de comunicación de sus radioescuchas que serán atendidas para el desarrollo de contenidos y propuestas radiofónicas.

Ningún mensaje ha tenido mayor prioridad que otro, ya que cada uno se ha constituido como estudio y observación de esta Defensoría, y desde ese punto de vista, nos congratulamos que después de tres años, tenemos ejemplos de comunicaciones que se vincularon con derechos plasmados en la Ley o en los Principios y Fundamentos de la emisora. El objetivo de compartirlos es la transparencia de las acciones de la defensoría y de Radio Educación, así como también motivar a quienes han participado en estos casos y difundirlos tanto al interior de la emisora como al público general y por qué no, a quienes en un futuro, estarán obligados a construir sus propias Defensorías.

a) Caso Locutores Noticiero Pulso:

1. Durante 2013, en un primer momento, llegaron (CUANTOS) mensajes relacionados con la editorializarían de notas en los servicios informativos, algunos radioescuchas estaban de acuerdo y otros en desacuerdo en torno a que los locutores deberían o no hacer comentarios de carácter personal expresando su opinión sobre la información presentada en los noticieros. En esa etapa, la Defensoría comunicó dichos mensajes a los responsables de espacio informativo con el fin de comunicarlos a los locutores aludidos.

Posteriormente y de manera no relacionada con el tipo de notas recibidas anteriormente, en el primer trimestre del 2014 se cambiaron los turnos asignados a los locutores y particularmente el del locutor que durante algunos años había participado en el matutino, el Sr. José Luis Guzmán a partir de ese cambio las audiencias empezaron a opinar al respecto. Algunos radioescuchas aludían a que había habido una censura. En virtud de qué se aludía a un asunto vinculado a los principios editoriales en términos del respeto a la libertad de expresión y el derecho a la información de las audiencias se abordó la reacción de la audiencia con las instancias involucradas, solicitando información acerca de los criterios aplicados en los cambios.

La respuesta de la institución 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."

A partir de lo anterior, se realizaron dos programas radiofónicos de la Defensoría para escuchar la voz de las partes involucradas. Fue fundamental abordar el tema para mostrar a los radioescuchas que la Defensoría era sensible al tema así como aclarar que no fue parte de una censura, ya que de haberlo sido ni siquiera hubiéramos podido abordarlo al aire. Al final se emitió una recomendación a las autoridades con el fin de poner en marcha la construcción del Manual de Estilo en los servicios informativos de la emisora para transparentar el papel del servicio informativo en el que la opinión la marcan las audiencias y, en todo caso, los comentaristas que regularmente participan en la sección de comentarios. .

b) Caso También Opinamos

El 6 de febrero de 2014 llegó a la Defensoría el siguiente mensaje:

"Por este medio aprovecho para enviarle un cordial saludo, asimismo decirle que TAMBIÉN OPINAMOS aplaudimos que los medios de comunicación tengan defensores de la audiencia, como es el caso de Radio Educación.

El motivo de esta carta es para manifestarle nuestra tristeza de que en Radio Educación y los "Principios y fundamentos de Radio Educación" ya que no se respetan los valores descritos en dicho texto como la honestidad intelectual ya que el pasado lunes 27 de enero del 2014 en el programa "Relieves" conducido por Víctor Bárcenas utilizaron fragmentos de las entrevistas que TAMBIÉN OPINAMOS ha realizado y que dicho programa omitió mencionar la fuente de donde obtuvieron dichas entrevistas. En la emisión referida de "Relieves" el señor Bárcenas abordo el tema del programa de renovación de la planta académica de la UNAM –caso que TAMBIÉN OPINAMOS ha informado- y para dicha emisión utilizaron dos entrevistas que hemos realizado sobre dicho tema.

En dos ocasiones tratamos de contactarnos con el señor Bárcenas por medio de una carta entregada en las instalaciones de Radio Educación el pasado viernes 31 de enero para recibir una respuesta sobre el tema, por desgracia hasta el momento no hemos tenido respuesta alguna.

Esperamos que como de defensora de la audiencia de Radio Educación podamos recibir una respuesta así como en "Relieves" se informa a su audiencia en donde se obtiene la información que se utiliza"

En cuanto este mensaje se recibió verificamos los audios referidos en "Relieves" y en la página de los quejosos y al percatarnos de que el reclamo tenía sustento, se informó a los responsables de la producción que pertenece directamente a los servicios de información de la emisora. La rectificación y crédito de la fuente se dio en el programa mencionado en la transmisión del 17 de febrero del 2014 donde se mencionó lo siguiente:

"Antes de dar entrada a programa quisiéramos emitir la siguiente precisión: durante la emisión de Relieves del pasado 27 de enero en el que se abordó el tema de la renovación de la planta docente de la UNAM se transmitió un reportaje realizado por el periodista Rafael González en el que se omitió la fuente de donde fueron tomados los audios, queremos otorgar el crédito correspondiente a dicho material que es del canal de YouTube También Opinamos, a petición de la parte afectada por esta omisión, José Luis Medina y en cumplimiento al trabajo de seguimiento realizado al respecto por la Defensora del radioescucha de Radio Educación la Mtra. Beatriz Solís, la Subdirección de Radio Educación ofrece una amplia disculpa a los afectados por esta omisión con la firme convicción de no repetir en el futuro una circunstancia similar y observar siempre la calidad y honestidad intelectual en los espacios informativos con apego a los Principios y Fundamentos de Radio Educación"

Cabe señalar que en este caso, los Principios atendidos fueron el 12. Relativo al Derecho de Replica: *Las personas referidas en los programas de Radio Educación podrán ejercer el derecho de réplica si consideran que algún contenido es inexacto o lesiona su imagen o persona. La emisora cuidará que la difusión de la réplica se destaque de acuerdo con la extensión, horario y programa de la nota refutada. Se rectificarán todos los errores de contenido en los que se incurra. La opinión es libre y no está sujeta al parámetro de verdad o mentira. No obstante, por respeto a sus audiencias, se evitará el uso de palabras injuriosas por sí mismas que no agregan valor a la expresión.*

Posteriormente, el 18 de junio de 2014, el equipo de "También Opinamos" que es un grupo de jóvenes preparatorianos, fueron invitados a participar en el programa de la Defensora, para hablarnos de su proyecto y del contacto establecido con la Defensoría y la respuesta que obtuvieron por parte de la emisora.

c) Caso Uruguay, una experiencia cannábica.

c) En el mes de septiembre de 2014, Radio Educación presentó un reportaje especial titulado "Uruguay, la experiencia cannábica en el laboratorio social de América Latina" el cual se transmitió a lo largo de tres emisiones, éstas dieron cuenta del reportaje de periodistas de Radio Educación acerca de la experiencia de aquél país especialmente en cuanto a la en la legalización de la marihuana.

El 2 de septiembre de 2014 recibimos el siguiente mensaje:

"*El enfoque del reportaje sobre la experiencia cannábica en Uruguay carece de algunos de los principios éticos que caracterizan a Radio Educación: Diversidad, participación e inclusión. Está manejado con base en los intereses de quienes quieren promover un mercado legal y los grupos que promueven la cultura del consumo. En México y en Uruguay hay voces que discrepamos con esos intereses y lo hemos manifestado públicamente. El reportaje está totalmente sesgado, contrario a los principios de diversidad de opinión, pido que se dé espacio para exponer los riesgos que en México tendría esta medida.*"

El comentario se dio a conocer a las periodistas y productoras responsables del reportaje, quienes respondieron a través de una carta argumentando las motivaciones, el objetivo y datos que sustentaban sus opiniones respecto del tema. Dicha respuesta fue enviada al radioescucha quien contestó lo siguiente:

"*Mil gracias por la respuesta y el interés a nuestra solicitud. Nos parece muy interesante el planteamiento que hacen los productores del programa "Uruguay, la experiencia cannábica en el laboratorio social de América Latina", pero tendríamos algunas consideraciones al respecto que nos gustaría expresar en público, para lo cual estaríamos en posibilidad de hacerlo cuando lo consideren*"

El día 10 de septiembre de 2014 el radioescucha fue invitado a participar vía enlace telefónico en el programa de la Defensora y una vez que se leyó al aire la respuesta de las reporteras, el radioescucha tuvo la oportunidad de presentar sus puntos de vista, cabe mencionar que el oyente tiene relación y experiencia a través de una organización especializada en el tema de estupefacientes y ha trabajado desde la prevención y el sector salud.

Los actores involucrados se dieron por satisfechos toda vez que se les dio espacio para expresar sus opiniones.

Atendiéndose así al principio 10 de “Pluralidad” que expresa:

Radio Educación incluirá en sus contenidos programáticos datos y opiniones, sin distinción alguna o discriminación a partir de filiaciones o tendencias partidistas, corrientes de pensamiento o ideología, pertenencia a alguna minoría o credo religioso, estatus social, de género, origen étnico u orientación sexual.

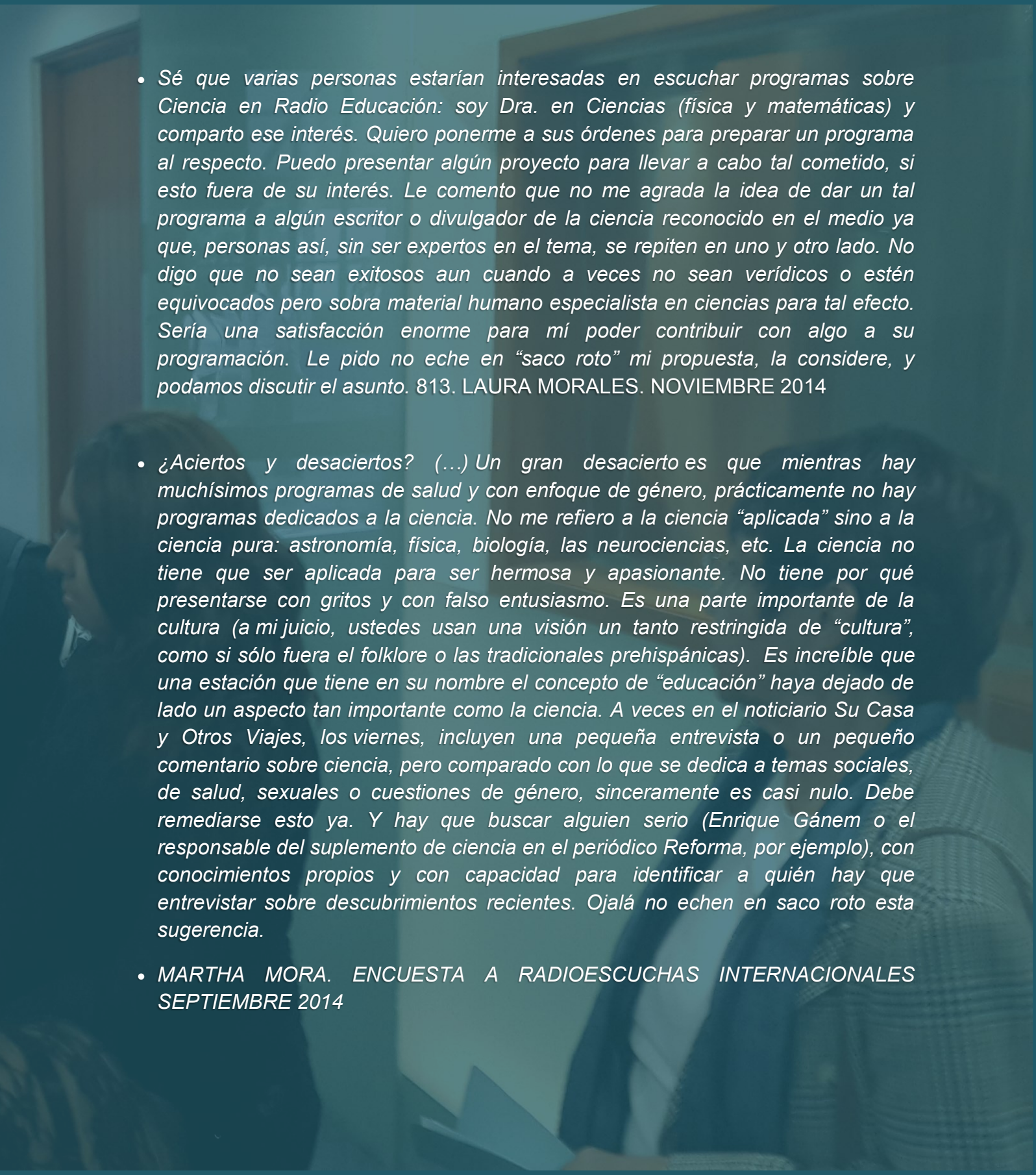
En la producción de programas, orientados a la construcción de una opinión pública bien informada, se considerarán todos los puntos de vista y voces que contribuyan a lograr un contenido plural e incluyente, comprometido con la promoción de la democracia, la preservación y la defensa de los derechos humanos, así como la inclusión y respeto de la diferencia.

d) Caso creación de programa vinculado con la “Divulgación de la ciencia”

Cuando hablamos de la sistematización de los mensajes enviados por la audiencia, en realidad hablamos de la agrupación de comentarios relacionados con temas específicos, esto nos da pauta para identificar necesidades por parte de los radioescuchas, en algunas ocasiones las audiencias piensan que no los tomamos en cuenta, o que nuestra labor es solamente una apariencia, sin embargo hay que resaltar que muchas veces las peticiones están relacionadas con proyectos que lejos de cristalizarse en una mera acción, implican procesos a veces estructurales, o de diálogo permanente con los involucrados, tal es el caso de la creación de un programa vinculado con la “Divulgación de la ciencia”.

La oferta programática de Radio Educación es muy amplia y diversa, sin embargo a lo largo de esta gestión existió el tema permanente de crear espacios o programas con la finalidad de abordar el tema de la ciencia, al respecto mostramos algunos ejemplos de comentarios recibidos en la Defensoría:

- *Concuerdo con la propuesta de ampliar las tareas de la estación mediante una mayor divulgación de las ciencias, como parte de la cultura, con la aclaración de que no sólo existen las ciencias naturales y físico-matemáticas, sino también las ciencias sociales (como la sociología o la antropología).* 812. YURI JIMÉNEZ. NOVIEMBRE 2014



- *Sé que varias personas estarían interesadas en escuchar programas sobre Ciencia en Radio Educación: soy Dra. en Ciencias (física y matemáticas) y comparto ese interés. Quiero ponerme a sus órdenes para preparar un programa al respecto. Puedo presentar algún proyecto para llevar a cabo tal cometido, si esto fuera de su interés. Le comento que no me agrada la idea de dar un tal programa a algún escritor o divulgador de la ciencia reconocido en el medio ya que, personas así, sin ser expertos en el tema, se repiten en uno y otro lado. No digo que no sean exitosos aun cuando a veces no sean verídicos o estén equivocados pero sobra material humano especialista en ciencias para tal efecto. Sería una satisfacción enorme para mí poder contribuir con algo a su programación. Le pido no eche en "saco roto" mi propuesta, la considere, y podamos discutir el asunto.* 813. LAURA MORALES. NOVIEMBRE 2014

- *¿Aciertos y desaciertos? (…) Un gran desacierto es que mientras hay muchísimos programas de salud y con enfoque de género, prácticamente no hay programas dedicados a la ciencia. No me refiero a la ciencia "aplicada" sino a la ciencia pura: astronomía, física, biología, las neurociencias, etc. La ciencia no tiene que ser aplicada para ser hermosa y apasionante. No tiene por qué presentarse con gritos y con falso entusiasmo. Es una parte importante de la cultura (a mi juicio, ustedes usan una visión un tanto restringida de "cultura", como si sólo fuera el folklore o las tradicionales prehispánicas). Es increíble que una estación que tiene en su nombre el concepto de "educación" haya dejado de lado un aspecto tan importante como la ciencia. A veces en el noticiario Su Casa y Otros Viajes, los viernes, incluyen una pequeña entrevista o un pequeño comentario sobre ciencia, pero comparado con lo que se dedica a temas sociales, de salud, sexuales o cuestiones de género, sinceramente es casi nulo. Debe remediarse esto ya. Y hay que buscar alguien serio (Enrique Gánem o el responsable del suplemento de ciencia en el periódico Reforma, por ejemplo), con conocimientos propios y con capacidad para identificar a quién hay que entrevistar sobre descubrimientos recientes. Ojalá no echen en saco roto esta sugerencia.*

- *MARTHA MORA. ENCUESTA A RADIOESCUCHAS INTERNACIONALES SEPTIEMBRE 2014*

e) Mensajes gubernamentales/publicidad oficial/spots electorales

Si hay algo que molesta y hace participar a las audiencias, son los mensajes que, no son producidos por la emisora pero que deben transmitirse por disposición legal relativa a los Tiempos de Estado. De ninguna manera podemos afirmar que estos mensajes no tengan relevancia y objetivos específicos a cumplir, sin embargo los radioescuchas se extrañan de que éstos contenidos se transmitan a continuación compartimos algunos ejemplos:

- *Para pedirle por favor a la señora que nos libre de los anuncios gubernamentales no estamos acostumbrados a escucharlos en Radio Educación por favor, eso es todo. Gracias*. GLORIA GUERRERO. 360 SEPTIEMBRE 2013

- *Sra. Defensora del radioescucha: Mi nombre es Guillermina Fuentes, tengo 61 años y desde 1973 escucho esa radio. Cuando surgió el cargo de defensor me dio mucho gusto. No obstante, creo que su papel es más bien decorativo. Sin embargo, quiero preguntarle ¿qué puede usted hacer para que no se sigan transmitiendo las mentiras de la publicidad oficial sobre la reforma energética? Muchos analistas que han entrevistado y participado en programas que emite la difusora lo han dicho y no obstante, la emisora cada fin de programa pasa la publicidad mentirosa. Me parece una paradoja ¿a usted no?*

- *A mí, como radioescucha me molesta escuchar esas mentiras. Pero mucho más me molesta que sea la radio educativa quien las difunda. ¿Puede usted hacer algo? De no ser así, seguiré pensando que su figura es decorativa.* 481. GUILLERMINA FUENTES. ENERO 2014

- *(…) 2. Hablando de los desvergonzados spots, expreso mi repudio total a que la emisora tenga que sujetarse a las exigencias de esa entidad promotora de la simulación institucionalizada que es el IFE...no sólo enoja escuchar la sarta de estupideces que nos receta cada uno de los partidos políticos sino que además es muy molesto escuchar que se repitan los mismos mensajes cada media hora; un servidor, la verdad, prefiere apagar la radio o sintonizar otra estación en los dos o tres minutos que dura semejante suplicio...no podría Radio Educación hallar la forma de evitar tal abyección mediática y recuperar su imagen como la única radiodifusora inteligente de este país (…)*881.

- FERNANDO HERNÁNDEZ. FEBRERO 2015

Sin duda alguna los mensajes anteriores muestran un descontento con los contenidos que presentan este tipo de mensajes, sin embargo el fenómeno a nosotros como Defensoría nos llama mucho la atención, considerando cómo la emisora ha sido exitosa en el hecho de crear audiencias críticas e interesadas en su contexto político, característico de una democracia, en donde el individuo se permite cuestionar lo recibido, más aún como en la emisora está presente una línea editorial que permite diferencias su propio contenido frente a lo que pertenece estrictamente a otras instituciones de Estado, esta función en los medios de comunicación es sustancial para la construcción del diálogo político dentro de los medios. Si bien es cierto que la Defensoría y Radio Educación no pueden hacer nada al respecto, ya que dichos mensajes se transmiten en cumplimiento de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y así le respondemos a los radioescuchas. Los mensajes de las audiencias demuestran que la emisora por sí misma está haciendo su parte, al tener una identidad propia y una línea editorial que permite distinguir sus contenidos frente a otros.

f) Casos de programas específicos, y la interacción directa de radioescuchas con productores.

Consideramos relevante este apartado porque muestra la interacción y el interés de los productores por atender los comentarios de sus radioescuchas, y ejemplifica la importancia que para las audiencias tiene el recibir respuesta directa de parte de los actores relacionados a su crítica u opinión. Para ilustrar este apartado mencionaremos solo a manera de ejemplo, la experiencia con cuatro productores:

Programa: Escucha a tu cuerpo

*(…) "Escucha a tu cuerpo" es un espacio excelente, solamente que me parece que viene dándose, hace un tiempo le da mucho espacio a la terapeuta **X** en donde tal pareciera que el espacio es para promover el consultorio, el espacio donde ella y un grupo atienden cuestiones que requieren apoyo psicológico, me parece exagerado el tiempo que se le viene brindando a la señora **X**, habría que escuchar detenidamente el programa para que desde el principio nos demos cuenta que la finalidad de él, tenía promover un curso que va a dar ella creo que hay muchas y muchos especialistas que pueden aportar bastantes elementos para esta misión que tiene "Escucha a tu cuerpo" de orientar, apoyar, de explicar, y que no tendría por qué estársele dando tanto espacio a una sola persona en donde viene a ser muy claro que en buena medida lo que se pretende pareciera ser es promover su espacio su clínica, si sería importante que revisen esto que lo analicen, simplemente si vemos cuántos espacios, programas se le ha dado a esta persona, caeremos en cuenta muy rápidamente que el espacio se ha convertido por lo menos para ella en un espacio de promoción, cosa con la que no estoy de acuerdo.*

*Les agradezco mucho su atención y bueno por último quisiera mencionar, Radio Educación siempre que hablo no me canso de felicitarla, Radio Educación es mi ventana al mundo y habría muchos espacios en los que uno por uno junto con los integrantes que intervienen en la conformación de los trabajos, habría que felicitarlos, solamente que al mismo tiempo me parece que cuando la gente ha hablado, ha participado, se queda únicamente en la felicitaciones, que qué bueno es algo que tenemos que reconocer y que tenemos que estar reiterando cotidianamente, porque cotidianamente nos regalan muchos buenos momentos (…)*796.

FRANCISCO MOCTEZUMA. 29 DE OCTUBRE 2014

Respuesta (extracto) de María Teresa Juárez y Mario Ledesma (responsables del programa).

Estimado Francisco: muchas gracias por tomarse el tiempo y el espacio para establecer contacto con nuestro equipo de producción. Uno de nuestros objetivos es: Proporcionar herramientas desde el autocuidado y la prevención con el fin de coadyuvar a la salud física y emocional de la audiencia, todo esto desde el enfoque de los derechos humanos. Para la elección de temas, contamos con varios mecanismos y criterios tanto de temas, como de especialistas.

A continuación las más relevantes:

A petición de quienes nos escuchan. *Revisamos las sugerencias tanto en las llamadas registradas en el programa al aire como en el Podcast y damos seguimiento a las propuestas de la audiencia. En este rubro podemos encontrar temas nuevos o bien la continuidad a tópicos que no se abordaron plenamente debido al tiempo y periodicidad de la serie. Ejemplos recientes son: nutrición, lactancia materna, relación de pareja, nutrición, vejez y salud o violencia sexual, por citar algunos.*

A propuestas de los invitados. *En varias ocasiones, las y los expertos nos han sugerido temas de su especialidad. Como parte de este proceso de retroalimentación y enriquecimiento, abrimos el espacio para explorar los tópicos propuestos por ellas y ellos.*

Temas y enfoques nuevos desde el monitoreo *en medios: prensa, radio y televisión, conferencias, talleres o seminarios a los que asistimos a realizar entrevistas así como informes anuales en temas de salud pública nacional e internacional y; referencias bibliográficas o hemerográficas vinculadas con salud, sexualidad, género, temas ambientales, culturales y derechos humanos por mencionar algunos. (…)*

Programa: Tenemos tarea[9]

Es sábado a las 10 casi da las 11, estoy escuchando tenemos tarea y me quiero comunicar telefónicamente, y al igual que el sábado anterior, no me puedo comunicar, todo el tiempo suena que llama pero nadie contesta, el sábado pasado así estuve, y pues la verdad es muy decepcionante y se puede decir que hasta desesperante que en un programa que se supone que es tan interactivo, sobre todo que preguntan al público, hacen una pregunta y cuando uno la quiere contestar, no hay nadie en la emisora que conteste entonces, yo me pregunto, ¿por qué? siguen poniendo que llámanos, llámanos, y etc. O sea está en una grabación, lo está diciendo la locutora, los radioescuchas, o los participantes, los que están ahí en la emisora, y no hay quien conteste, la verdad es muy, muy frustrante, sobretodo porque yo, ahorita, tengo la posibilidad de tener un teléfono fijo a la mano. (…) Uno con mucho ánimo y mucho entusiasmo quiere participar ahorita en lo del día del padre, hace ocho días en lo del medio ambiente, en cualquier tema que los temas de TENEMOS TAREA siempre son muy interesantes y nos quedamos frustrados porque nadie nos contesta el teléfono, no sabemos si no hay quien conteste, no sabemos nada, no hay ni siquiera una grabación que nos diga, nuestras líneas están ocupadas, o nada nada. Muchas gracias, hasta luego.

668. JULIETA CASTAÑEDA, 14 DE JUNIO 2014

Respuestas de Lourdes Muggenburg (productora)

Quiero comentarte que en el equipo de Tenemos Tarea hemos tomado cartas en el asunto; por lo pronto hemos grabado un programa con las últimas llamadas y hecho mención de estos comentarios al aire ofreciendo una disculpa. También nos hemos turnado para venir cada sábado a responder las llamadas de nuestro auditorio y darle seguimiento; con la finalidad de dedicar un espacio al menos una vez al mes para dar salida a los comentarios.

Programa: Niñosapiens

¿Por qué en un programa que se supone es de enseñanza, se promueven las costumbres del pueblo de los Estados Unidos de América del Norte, en la fecha que nosotros recordamos a los muertos?; apagué la radio porque no es posible que en Radio Educación y en Radio UNAM tampoco se preserven nuestras tradiciones.

794. LUCRECIA ESPINOZA. 28 DE OCTUBRE

[9]Es importante mencionar que esta producción ganó el primer lugar en la categoría Best Children /Young Adult en el Festival Internacional de la Radio 2014 realizado en Nueva York, uno de los eventos más prestigiosos relacionado con la radiodifusión

Respuesta de Ana Aguirre (productora)

De parte de la producción de Niñosapiens tomaremos en cuenta su sugerencia. Sin embargo, solo puntualizo que: el tema Halloween fue abordado en los comentarios de los niños conductores e invitados que expresaron su gusto por disfrazarse; y dentro de una cápsula informativa que nos envió la revista Algarabía Niños en donde, con información especializada, lúdica y veraz se explicó el origen celta de esta tradición y su evolución hasta nuestros días. Niñosapiens es un programa plural y de pensamiento incluyente. No estamos peleados con ningún país o tradición. En Niñosapiens sumamos, no restamos. Promovemos el respeto y no la confrontación. Y por supuesto que sabemos lo importante que es conservar, mantener y promover las tradiciones de nuestro país, por tal razón hago de su conocimiento que el próximo sábado 1 de noviembre tendremos una transmisión especial de 1 hora desde la Feria de las Calacas en donde la tradición mexicana de Día de Muertos será el hilo conductor. Ojalá nos pueda escuchar.

Programa: ¿Quién Canta?

"Estoy escuchando el programa de Cruz Mejía en la estación del metro que están actuando ahorita quisiera que me mandaran información de la música que están tocando de la camerata"

840. ARTURO GARCÍA. 29 DE NOVIEMBRE 2014

Respuesta de Cruz Mejía (Productor)

"No hay grabación de lo que se tocó el sábado, pero el programa lo vamos a poner en la red a la brevedad, para que des aviso a quienes lo requieran; gracias por atendernos. Te comento que se cantaron corridos de la revolución mexicana; La valentina, La Adelita, Felipe Ángeles, La tumba de Villa, etc. Existen grabaciones de estas piezas en otras versiones, pero la Camerata Típica de México no ha grabado esto todavía. Tampoco la marimba tiene grabación."

Los ejemplos anteriores muestran que cuando hay voluntad, la tarea de establecer comunicación con las audiencias y sus comentarios escuchas no es difícil.

Caso Locutores Noticiero Pulso

Caso También Opinamos

Caso una experiencia cannábica

Caso creación de programa vinculado con la "Divulgación de la ciencia"

Casos de interacción de radioescuchas con productores

X. PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

Al término de cada uno de los cinco informes semestrales se han presentado Propuestas que retoman principalmente las enviadas por los radioescuchas con mayor frecuencia con la finalidad de que sean conocidas y tomadas por la Radio Educación y que también se hacen llegar especialmente al Comité Técnico de Evaluación para las convocatorias a nuevos programas y aunque muchas de ellas se han quedado como propuestas aún sin ser asumidas por las áreas competentes, sin duda serán líneas de trabajo pendientes que deberán integrarse en los siguientes planes de trabajo de la Defensoría.

Entre estas propuestas se encuentran:

1) Elaborar un documento oficial que exponga los principios del Perfil Musical de la emisora

2) Trabajar en el Manual de Estilo de los servicios informativos de la emisora

3) Actualizar los podcast de las producciones

4) 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.

5) Política Institucional para la retransmisión de programas

6) Política Institucional para la ampliación de horario de una transmisión

Por otra parte, existen las Recomendaciones Públicas que la Defensoría hace cuando existen propuestas o reclamos de las audiencias que han sido reiteradamente transferidos a las áreas correspondientes y siguen sin ser atendidas y además cuentan con sustento en los Principios Editoriales, por lo que la Defensoría, emite Recomendación Pública formal que adquiere mayor fuerza ética. En este periodo trianual que se presenta, la defensoría ha emitido una Recomendación en diciembre de 2014, que si bien no representa una violación grave a los derechos de las audiencias, si es una omisión importante a ser atendida y que sigue vigente. Aquí esta Recomendación:

"RECOMENDACIÓN DE LA DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS DE RADIO EDUCACION PARA INCOPRPORAR PROGRAMAS DE DIVULGACION DE LA CIENCIA EN SUS TRANMISIONES.[10]

Considerando los Principios y Fundamentos de Radio Educación el que refiere a su compromiso con la ciencia:

"7. *Compromiso con la ciencia. La emisora se compromete a divulgar y estimular la ciencia y el desarrollo tecnológico con objeto de hacerlo accesible a todos y favorecer la toma de conciencia atenta, constructiva y crítica."*[11]

Además de lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en su artículo 223 que establece que:

"La programación que se difunda a través de radiodifusión o televisión y audio restringidos, en el marco de la libertad de expresión y recepción de ideas e información, deberá propiciar:

I. La integración de las familias;
II. El desarrollo armónico de la niñez;
III. El mejoramiento de los sistemas educativos;
IV. La difusión de los valores artísticos, históricos y culturales;
V. El desarrollo sustentable;
VI. La difusión de las ideas que afirmen nuestra unidad nacional;
VII. La igualdad entre mujeres y hombres;
VIII. La divulgación del conocimiento científico y técnico, y
IX. El uso correcto del lenguaje.

La Defensoría de las Audiencias de Radio Educación, en atención a los principios y normas referidas y particularmente en respuesta a comentarios, propuestas y participación de los radioescuchas respecto al tema de divulgación de la ciencia estamos reiterando la solicitud al Comité Técnico de Evaluación y a la Dirección de Producción, se evalúe formalmente la incorporación de programas de divulgación de la ciencia que reiteradamente es solicitado por sus radioescuchas y por sus propios principios editoriales"

Esta recomendación recibió respuesta tanto del Comité Técnico como de la Dirección General harta marzo de 2015 y aunque ya no comprende el periodo reportado, su origen si se encuentra en el año en el que se cumple la etapa de ésta gestión por lo que se reporta la respuesta.

Del Comité Técnico: El comité Técnico contempla los temas de ciencia y tecnología y deporte como prioritarios para su inclusión en la convocatoria para nuevos proyectos 2015.

De la Dirección General: Para el año 2015 el departamento de información cultural está trabajando en el diseño de un espacio de divulgación científica a partir de capsulas para estar al aire en el segundo semestre del 2015 y se fortalecerá el espacio de entrevistas con científicos mexicanos y se buscará que en la convocatoria para nuevas series se solicitará la presentación de proyectos en ese rubro.

[10]Entregada tanto al Comité Técnico de Evaluación como a la Dirección General.

[11]Principios y Fundamentos de Radio Educación como una Radio Educativa y Cultural de servicio público del Siglo XXI. P. 16