



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MÉXICO**

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

**“NUEVOS RETOS PARA LA RADIO PÚBLICA EN MÉXICO:
LA DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS EN RADIO EDUCACIÓN”**

ENSAYO

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN COMUNICACIÓN

PRESENTA:

KARLA MICHELL SERRANO ARÉVALO

DIRECTOR:

DR. LENIN RAFAEL MARTELL GÁMEZ



TOLUCA, MÉXICO, MARZO DE 2019.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres:

Irma Serrano Arévalo, Gloria Serrano Arévalo y Ramiro Víctor Ávila Vásquez, por ser parte, pilar y complemento en este proceso. Gracias por motivarme a seguir mis sueños, creer en mí e incentivar me todos los días para ser mejor persona, mujer y profesionalista. Especialmente a mis dos mamás, gracias por enseñarme que el amor es incondicional y que la meta es difícil, pero nunca imposible.

A mis hermanos Hannia y Ramiro:

Gracias por su apoyo y consejos, por su guía constante en mi formación, el ejemplo académico y el soporte emocional de una familia. Que el deseo de superación nunca nos falte. Este logro también es suyo.

A mis hermanas Lisset y Diana:

Este es solo el primer paso de un ejemplo que espero dejar en ustedes. No se rindan ante ninguna adversidad, luchen y esfuércense lo suficiente hasta llegar a la meta. Estudien y forjen su futuro.

A mi director de trabajo de investigación:

Dr. Lenin Martell Gámez, gracias por ser maestro, guía, jefe de proyectos, amigo, ejemplo de vida y uno de los pilares más fuertes en mi licenciatura. Gracias por respaldar esta investigación y brindarme todo el apoyo para conseguir los materiales académicos así como las facilidades al interior de Radio Educación.

Sin su apoyo y guía constante, esto no habría sido posible, gracias a maestros como él, se forjan mejores estudiantes, investigadores y profesionalistas.

¡Gracias por nunca dejar de inspirarme!

A mis amigos y amigas:

Maritza García, José Gómez, Xavier Jardón gracias por estar en gran parte de mi vida y su apoyo en todo momento. A Bett Quijano, Karla Bandala, Michelle Romero, Carla Colín, Giorgio Hernández, Juan Quiroz, Manuel Varela, Santiago Sánchez, Erick Pérez y todos aquellos amigos que me regaló la Universidad, ustedes fueron parte importante en todo este proceso.

A Radio Educación y la Defensoría de las Audiencias:

Gracias por las facilidades proporcionadas para llevar a cabo esta investigación.

A Dios:

Por ser mi referente espiritual y nunca dejarme en los logros y adversidades.

Índice

Introducción	5
I. ¿Qué son las audiencias?	13
II. La radio estatal en México	16
III. La legislación de medios en México	23
IV. Radio Educación	27
V. La Defensoría de las Audiencias de Radio Educación: las administraciones en turno.....	31
VI. Una visión integral.....	34
VII. Retos dentro de la defensoría	39
VIII. De la defensoría de las audiencias a la participación ciudadana	42
Conclusiones	44
Bibliografía	49
Anexo 1. Tabla comparativa entre defensores de Radio Educación.....	51

Introducción

El regreso del Partido Revolucionario Institucional (PRI) al Poder Federal sorprendió a diferentes sectores de la comunidad nacional e internacional. En los primeros días de la administración de Enrique Peña Nieto (EPN) se anunciaron 11 reformas estructurales a la constitución, éstas eran en materia de energía, política, educación, economía, hacienda, laboral, financiera, telecomunicaciones, entre otras (Reformas Estructurales para transformar a México, 2016).

Una de las que llamó más la atención fue la de Telecomunicaciones, el 14 de julio de 2014 (Diario Oficial de la Federación, 2014), debido a que para el inicio del gobierno de Peña Nieto no existía alguna reglamentación donde el gobierno pudiera demostrar su legalidad y democracia aplicada en los medios de comunicación, es decir, que estableciera las formas de regular las telecomunicaciones desde el Poder federal. Si bien existían antecedentes como la *Ley Federal de Telecomunicaciones de 1995* no cumplían con el objetivo de *la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión* que enfatizaba en el quehacer de los medios públicos.

Lenin Martell es uno de los investigadores que ha estudiado el desarrollo de la radiodifusión pública en México. Al respecto, Martell afirma que:

Hasta la primera década del siglo XXI, el Estado mexicano no se había preocupado por desarrollar a la radiodifusión como un servicio público. Había creado emisoras estatales y culturales pero con ausencia de una política de Estado hacia la radiodifusión pública (Martell, 2017: 121).

Uno de los aspectos más importantes en la reforma fue el tema de las audiencias, porque por primera vez en los artículos 6, 7 y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se tomó en cuenta a las audiencias como sujetos de derecho y no como simples consumidores. La reforma implicaba una modificación en materia de telecomunicaciones y radiodifusión.

La reforma proponía la promoción de la competencia tanto en la radiodifusión como en las telecomunicaciones, argumentando que era este principio fundamental el que permitiría al Estado garantizar que el ciudadano ejerciera su derecho a la información de manera libre, fácil y rápida (Arroyo, 2015: 62).

Para el Estado era importante garantizar a la ciudadanía que el viejo régimen había terminado y el “nuevo PRI” renovarían las leyes constitucionales con la promesa de un mejor desarrollo para el país.¹

Los derechos de las audiencias están vinculados con el ejercicio pleno de otros derechos fundamentales tales como el derecho a la información, el derecho a la privacidad, la libertad de expresión (antecedido por la libertad de conciencia y la libertad de opinión) y el derecho de réplica; los cuales solo pueden ejercerse plenamente en el marco del acceso democrático y plural a los medios (Sánchez, 2016: 103).

En la reforma se tocaron puntos específicos donde se hablaba de audiencias y cuestiones que intervinieran con sus derechos entre ellas:

- 1) Acceso a la información
- 2) Competencia y calidad brindando cultura a la población
- 3) Libertad de opinión
- 4) Prohibición de monopolios

Para que el Estado pudiera garantizar el cumplimiento de los derechos, debía existir un órgano regulador para vigilar que se llevara a cabo lo establecido por la ley y las audiencias tuvieran garantizada su defensa. En consecuencia el Ejecutivo envió la iniciativa al Congreso para emitir las leyes secundarias, éstas también fortalecerían al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) al facultarlo como responsable del cumplimiento de lo establecido en la reforma constitucional, sin embargo aunque de las iniciativas se obtuvieron resultados esto no fue suficiente.

Para el año 2015 se sometió a consulta el *Anteproyecto de los lineamientos de las audiencias*, en él se establecían de manera más clara las normas a seguir para garantizar los derechos de las audiencias.

Uno de los problemas de estos lineamientos fue que, para algunos sectores de la sociedad como las cadenas televisivas, de radiodifusión o grupos de poder, estaban

¹ El 24 de marzo de 2014, el presidente Enrique Peña Nieto envió a la Cámara de Senadores la iniciativa de decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión de México. Allí también se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión (Apis, marzo 2015).

basados en intereses comerciales; por ejemplo, en los lineamientos se estableció como derecho exclusivo de la audiencia contar con un defensor por cámara y no por medio. Con esto la labor del defensor se ve limitada al no existir regulaciones respecto a mecanismos de control o sanciones.

Sin embargo, para entonces no existía un órgano regulador establecido que sancionara a los medios en caso de dañar los derechos de las audiencias.

En particular, había elementos que, para los grupos más activos de la sociedad civil, eran cuestionables. 1) En los lineamientos no se establece la diferencia entre información y opinión, 2) solo se menciona la diferenciación entre publicidad y contenido 3) no se garantiza que las audiencias estén protegidas ante la opinión disfrazada de información.

Los defensores de la audiencia u ombudsman de medios públicos deben procurar mantener la confianza de la audiencia al garantizar la calidad de los contenidos y la producción de éstos a través del cumplimiento del código deontológico del medio, ya no en aras de la cuota de pantalla sino para que el medio cumpla con el objetivo de brindar un servicio público a la audiencia, concebida como ciudadanos con derechos a la información y a la comunicación (Repoll, 2012: 95).

A partir de la reforma se da oportunidad a las audiencias para presentar sus quejas y demandas respecto a los contenidos del medio, pues se producía sin pensar en la retroalimentación con el público.

Las distintas concepciones en función de las audiencias incluyen un amplio espectro; éstas han pasado de ser entendidas como sujetos pasivos e influyentes de los medios de comunicación a sujetos activos con capacidades que les permiten interactuar con los medios y/o participar a través de ellos (Sánchez, 2016: 101).

Desde principios del siglo, algunos medios de comunicación habían demandado al Estado legislar para tener medios que rindieran cuentas y fueran más transparentes con la sociedad en sus actividades de programación y administrativas. Uno de ellos fue Radio Educación.

Radio Educación se convirtió en referencia para otras radios públicas, pues había ayudado a desarrollar principios y valores de servicio público en su quehacer diario (Martell, 2017:15).

Sin tener un papel jurídico establecido, ni una ley que obligara a contar con el papel de un defensor, algunos medios estatales como Radio Educación se preocuparon por defender a las audiencias. En 2008 la estación adoptó la figura de un defensor de la audiencia dirigida por Ernesto Villanueva para poder cubrir las demandas de su público y dar seguimiento a los casos que se presentaran en el medio.

En este sentido, las defensorías de audiencia surgieron para contribuir a entrañar la relación entre directivos de los medios-sociedad y Estado; asimismo como mecanismo para que los medios de comunicación ejercieran el deber de rendir cuentas a la sociedad.

David Morley (1996) es uno de los estudiosos más importantes sobre el tema de las audiencias. Su estudio abarca la importancia de las audiencias en los medios y sus comportamientos respecto a ellos. Morley explica que tener claro el papel de la audiencia permite que exista una mayor transparencia entre el medio y la sociedad. Si se producen contenidos críticos, la audiencia comienza a apropiarse del medio, pues el espacio público se vuelve un espacio de diálogo y apertura a la universalidad, realidad social, pensamiento crítico y comprensión formando canales de comunicación y atención a las audiencias.

Las audiencias producen significados, pero tienen que trabajar en material que ha sido preseleccionado y organizado en formas particulares por los productores (Morley, 1996: 114).

Para Ernesto Villanueva, el hecho de que Radio Educación estableciera una defensoría significó el cumplimiento del quehacer de Radio Educación en la sociedad mexicana.

Radio Educación es el primer medio público de carne y hueso en el país, así como referente nacional e internacional de contenidos propios de gran valor educativo y cultural. Esto ha sido así por la naturaleza de su comunidad, que es una isla de conciencia crítica (en el mejor sentido de la expresión) en México (Villanueva, 2015).

Ésta fue una de las razones por las que me pareció importante centrar mi estudio en Radio Educación.

Para este trabajo de investigación elegí a Radio Educación por ser un medio con contenidos de utilidad social, el cual destaca en la formación cultural de sus audiencias. Es decir, ofrece contenidos de utilidad social que se apegan a los acontecimientos de la vida cotidiana, diferenciándose del servicio comercial. Por ello, enfocarse en una emisora que se transmite en todo el país permitirá tener un mayor conocimiento respecto a la formación de audiencias en México.

A pesar de que en la página web de Radio Educación no se encuentra disponible ningún informe del defensor Villanueva, de acuerdo con sus programas de radio, él impulsó la promoción de los derechos de las audiencias entre los radioescuchas y el equipo de producción. Dichos avances se vieron reflejados en la administración de la defensora Beatriz Solís Leere (2013-2015), quien además lo especifica en los reportes semestrales disponibles en la página web de la defensoría de las audiencias.

La defensora Beatriz Solís el 21 de junio de 2013 estableció los *Principios y fundamentos de la defensoría* así como los *Estatutos* de la misma.² En ellos se decreta que Radio Educación es una emisora de carácter cultural, debe procurar la inclusión, libertad de expresión, ética informativa entre otros.

Solís Leere publicó en la página web de la defensoría, entre 2013 y 2015, distintas encuestas y debates para la audiencia así como también los informes de la administración de esta defensoría, por ejemplo “Encuesta sobre la calidad de contenidos”, y “Programación musical de Radio Educación”.

Solís Leere, impulsó la creación de la página web de la defensoría, además de promover la colaboración con defensorías a nivel internacional por ejemplo Argentina, Colombia, Ecuador y Brasil. Esto le ha permitido organizar encuentros, como el *Coloquio académico Miguel Ángel Granados Chapa* para compartir

² Dentro de la página web <http://defensora.radioeducacion.edu.mx/> se encuentran publicados esos documentos

experiencias de trabajo con otras defensorías y analizar el papel de los medios y la sociedad.

El hecho de que Radio Educación haya sido una radio que impulsó las defensorías de las audiencias en México y la primera estación en preocuparse por garantizar una programación con contenidos culturales para el público en el país, además de cuidar los derechos de las mismas, me conduce a establecer la siguiente pregunta para este ensayo:

¿Cuál ha sido la contribución de la defensoría de las audiencias de Radio Educación al desarrollo de la emisora como medio público?

A partir de esta pregunta me planteo la siguiente hipótesis:

La defensoría de las audiencias de Radio Educación se ha distinguido por ser partícipe en los posicionamientos respecto a la Reforma en Telecomunicaciones, los lineamientos emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la reciente aprobación de la contrarreforma³, lo cual permite a la emisora formar audiencias participes en los procesos democráticos del país.

De acuerdo con lo que señala el artículo 256 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión:

El servicio público de radiodifusión de interés general deberá prestarse en condiciones de competencia y calidad, a efecto de satisfacer los derechos de las audiencias, para lo cual, a través de sus transmisiones brindará los beneficios de la cultura, preservando la pluralidad y veracidad de la información, además de fomentar los valores de la identidad nacional, con el propósito de contribuir a la satisfacción de los fines establecidos en el artículo 3o. de la Constitución.

A pesar de lo señalado en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en el capítulo IV de los derechos de las audiencias, sección I, podemos observar que no en todas las radiodifusoras públicas se está ejerciendo el derecho de audiencias como lo establece la ley.

³ Contrarreforma: Iniciativa para derogar la reforma de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Un ejemplo es UAM Radio, estación de la Universidad Autónoma Metropolitana, la cual aún no cuenta con la figura del defensor de la audiencia debido a que aún no se establece por ley la obligatoriedad del mismo.

Analizar si la Reforma ha tenido un impacto tanto en la sociedad como en los organismos que evalúan el cumplimiento de las reformas, como es el caso del IFT, permitirá analizar si el Estado está siendo garante de los derechos de las audiencias como parte fundamental del derecho humano a la comunicación y a la libertad de expresión.

Por otro lado, la pregunta de investigación, me lleva a plantearme el siguiente objetivo:

- ✓ Evaluar el desarrollo de la defensoría de las audiencias en Radio Educación desde 2015 hasta 2018 para conocer su contribución como mecanismo que promueve la participación social y el derecho a la libertad de expresión.

Y con lo anterior:

- ✓ Analizar cómo Radio Educación está contribuyendo como medio público para que la ciudadanía amplíe su participación en la vida pública.

En el recorrido metodológico para esta investigación realicé un trabajo empírico. El ensayo observa como unidad de análisis al comité de la defensoría de las audiencias 2015-2018 donde observé el trabajo desempeñado por los integrantes del comité y el seguimiento a las demandas de la audiencia de Radio Educación.

- ✓ Se dio seguimiento a las quejas y llamadas realizadas a Radio Educación por parte de la audiencia en el periodo 2015-2018.
- ✓ Se realizó el seguimiento y comparación del comité 2015-2018 con la defensora anterior y las acciones realizadas por ambas administraciones, además de sus líneas de acción, compromisos y logros nacionales e internacionales.
- ✓ Se observó el comportamiento y cumplimiento de los defensores de manera colectiva e individual dentro de los programas de radio.

- ✓ Se analizaron y monitorearon los cambios originó la reforma en Telecomunicaciones.

El trabajo está organizado en ocho apartados en los cuales partimos con la definición de audiencia, posteriormente evaluamos los avances en materia legislativa y por parte de Radio Educación para finalizar con un análisis del trabajo y los retos de la Defensoría de las Audiencias de Radio Educación.

I. ¿Qué son las audiencias?

Algunos estudiosos de la comunicación se enfocan en aspectos emocionales de la audiencia. Orozco, por ejemplo, explica que:

Las audiencias somos sujetos capaces de tomar distancia de los medios y sus mensajes, pero también sujetos ansiosos de encontrar en ellos lo espectacular, lo novedoso, lo insólito, todo eso que nos emocione, nos estremezca, nos divierta y nos haga salir, aunque sea por momentos, de nuestra rutina y existencia cotidiana (Orozco, 1997: 27).

Sin embargo no podríamos definir a las audiencias únicamente como sujetos emocionales, porque restaríamos atribuciones que con el tiempo se han adquirido gracias a la lucha de la sociedad civil por visibilizar sus derechos, además de la evolución del concepto según los cambios contextuales y los resultados de los estudios realizados por especialistas en el tema como Morley (1992), Eteinou (2015), Cortés (2000), Alva de la Selva (2006) Martell (2017), entre muchos otros. En este sentido debe replantearse a la audiencia como un ser pensante y no solo como producto del mercado.

A nivel global podemos encontrar distintas definiciones de audiencia con diversos enfoques que determinan características de la propia audiencia, por ejemplo Livingstone (2005) menciona que la audiencia generalmente se atribuye al dominio privado. El autor se ocupa únicamente del ámbito privado y/o comercial, dejando de lado las características sociales de una audiencia.

Por su cuenta, Hartley (2002) afirma que la audiencia es un concepto producto de las instituciones, en este caso interpretando a las audiencias como la suma de valores, creencias, servicios y necesidades que las instituciones brindan y con las cuales se forma.

Para efectos de esta investigación se utilizará como base la definición de audiencia propuesta por David Morley toda vez que abarca factores económicos, políticos, ideológicos y emocionales. Además de entenderla como algo cognitivo y emocional.

Morley (1992) explica que las lecturas de la audiencia serán determinadas por sus formaciones y prácticas culturales compartidas preexistentes al individuo, lo cotidiano se institucionaliza para regular comportamientos.

A partir de la definición de Morley, retomamos que otras características que definen a la audiencia crítica, son:

- Es participativa.
- Contribuye a la retroalimentación.
- Es capaz de reflexionar y crear conocimientos a partir de la información.
- Crea comunidad de significados.
- Estructura su ambiente.
- Regula las actividades sociales.
- Crea pautas de observación.

Estas características son importantes en la formación de una audiencia ya que en la región en América Latina, discutir sobre audiencias está relacionado con la democratización de los medios estatales y culturales. Se pretende que con la democratización de los medios, se garanticen los derechos humanos, pues la sociedad aún desconoce sus derechos como audiencia. De igual manera se busca la protección de los derechos con la figura del defensor aun cuando legalmente este no sea obligatorio en la ley.

Las audiencias se van constituyendo en lo que son, fundamentalmente a través de sus procesos de recepción-interacción con los diversos medios y como resultado de las mediaciones que ahí intervienen (Orozco, 1997:28).

Las audiencias se conforman por toda aquella persona que esté propensa a un mensaje; la audiencia crítica por su parte, se va forjando cuando a partir del mensaje emite una respuesta o interacción como efecto del mismo, además de alzar la voz y replicarlo en su entorno. Se forman por factores demográficos y socioeconómicos.⁴

⁴ Ideas retomadas del taller de investigación 7 abril de 2017

Particularmente, Radio Educación mantiene una relación cercana a sus audiencias. Esto se ve reflejado cuando los receptores se muestran críticos al momento de exponer dudas y quejas, cuando cuestionan, replican información y opinión en los diferentes programas de la emisora, por medio de quejas al buzón de voz o de las diferentes redes sociales.

Los mensajes que reciben al escuchar la programación tendrán un efecto distinto al momento de la decodificación de los mismos debido a que los factores socioculturales varían según la edad, formación académica y ubicación geográfica.

Martell afirma que, a casi una década del inicio de sus emisiones, Radio Educación fue más allá de ser una radio educativa; era ya una radio estatal y cultural que promovía la diversidad en sus contenidos (Martell, 2017: 130).

La relación de Radio Educación con sus audiencias es un tema que se ha tenido que construir y reforzar con el paso del tiempo, la estación procuró desde sus inicios ofrecer una programación que cumpliera con funciones sociales y que permitiera a los escuchas tener una relación más estrecha con la emisora.

II. La radio estatal en México

La radio estatal a finales del siglo XX se suma al debate sobre la democratización de los medios, creación de contenidos, información y pluralidad de ideas; sin éstos no sería posible someter a debate los cambios sociopolíticos del espectro radiofónico en esta época.

Para Martell, los contenidos en medios tuvieron que adaptarse a los diferentes procesos políticos y económicos que se dieron a lo largo de los años en México para poder satisfacer las necesidades de su audiencia incluyendo temas relacionados con las artes, género, entre otros.

La radio estatal en México se enfrentó a una constante lucha por su reconocimiento jurídico desde su gestación en noviembre de 1968 porque no existía una ley que definiera y regulara su quehacer social.

Desde finales de los años 60, las radiodifusoras estatales ofrecían a sus audiencias contenidos culturales y educativos pero no tenían facultades jurídicas para ser reconocidas como radios públicas. No había un marco jurídico que asociara a la radiodifusión con el servicio público y que definiera la noción del servicio público (Martell, 2017:121).

Aun cuando los recursos económicos, instalaciones y transmisores de las radios estatales eran limitados, éstas se enfocaron en crear contenidos con utilidad social y que además crearan espacios de discusión para la sociedad civil con temas de interés general donde la participación ciudadana se viera reflejada y existiera una retroalimentación. Programas como *Panorama folklórico*, o *La causa de las mujeres son ejemplos* de la notoria la participación de las audiencias de Radio Educación (Radio Educación: 2008, 165).

Las leyes de radiodifusión y telecomunicaciones en 1970 no tuvieron mayor repercusión en el gobierno de Luis Echeverría que la ampliación a los medios comerciales y el abandono de los medios públicos. No se favoreció a las audiencias pues los contenidos se vieron afectados por la comercialización y la audiencia se quedó con pocas opciones enfocadas hacia lo cultural.

Su política no fue suficiente para evitar una concentración de la radio comercial (Martell, 2017:127).

Con la ampliación del ámbito comercial dentro de la radiodifusión en 1977, las audiencias se vieron desprotegidas ante programación con pocos contenidos educativos, la violación constante de sus derechos, fueron pensados únicamente en términos comerciales. Las producciones culturales y educativas eran provistas en mayor medida por la SEP y TV UNAM (Martell, 2017:135).

Lenin Martell, uno de los investigadores con más experiencia en el tema del servicio público de radio, sostiene que, el Estado mexicano descuidó los intereses de la radio estatal, dejó de lado la función social que debía cumplir la radio pública por distintos factores, en su mayoría por atender a intereses particulares.

Asimismo, explica tres cuestiones importantes acerca de la función que debían asumir los medios estatales en este periodo:

- 1) tenían que ampliar sus actividades de programación y convertirse en medios públicos;
- 2) eran fundamentales para el desarrollo democrático de la sociedad en México y por lo tanto tenían que fortalecerse;
- 3) su situación jurídica se tenía que actualizar y definir con mayor prioridad (Martell, 2017: 180)

Durante los sexenios de Echeverría hasta Enrique Peña Nieto, las condiciones de competencia radiofónica se volvieron desiguales (Martell, 2017). La concentración de la radio comercial se vio en aumento, provocando que los aspectos culturales e informativos se vieran minimizados ante la masificación de la iniciativa privada. El Estado no se preocupó por hacer una ley de comunicación que regulara la invasión de la radio comercial, como consecuencia la radio estatal quedó desprotegida.

En aquellos momentos en los que el gobierno ha apoyado al sector empresarial, los monopolios se han fortalecido notoriamente y se ha dejado de lado la tarea fundamental del Estado: vigilar por el bienestar de toda la sociedad (Ibargüengoitia, Cortés: 2009)

El Estado mexicano creó la radio estatal sin tener una política de comunicación social donde estos medios pudieran ampliar la conversación en el espacio público y de esta forma generar vínculos con la audiencia.

Las radios estatales como la XEJB de Jalisco, comenzaron a incluir y promover las necesidades sociales, las audiencias dejaron de ser pasivas, generaron espacios de discusión y exposición problemáticas que se reproducen hasta hacerse visibles para el Estado. Algunas emisoras estatales como la XHHB en Sonora, y la XHLTO en León, Guanajuato, tardaron más tiempo en hacerse visibles que otras ya que su cobertura era limitada debido al desinterés del Estado.

Particularmente para Radio Educación, el reto se iniciaba cada sexenio desde Echeverría hasta Peña Nieto, las estrategias de directivos, productores y trabajadores en la estación tenían que adaptarse al gobierno en turno; esto no quería decir que el proyecto de forjar una estación de carácter público se perdiera de vista, las propuestas y puntos a desarrollar se adaptaban según fuera el caso.

Radio Educación comenzó a tener reconocimiento por parte del Estado en 1968 en una época de fuertes cambios económicos en el país durante el mandato de Luis Echeverría como la devaluación monetaria (Martell, 2017; Krauze 1997). Sin embargo, esto no fue suficiente para dotar a la estación de los medios de producción y protección necesarios para su crecimiento dentro del país. El aumento a la producción de contenidos que se ajustaran a las necesidades del público se vio afectado, las emisoras tuvieron que buscar alternativas para generar contenido de calidad a su audiencia.

La radio estatal estaba ahí, aun cuando el Estado no respaldaba a las audiencias. En específico, fueron ciertos sectores de la sociedad civil, como académicos e investigadores quienes, por primera vez sometieron a discusión las demandas de los medios públicos para garantizar sus funciones político-jurídicas.

De igual forma se buscó ampliar la participación de la ciudadanía en la creación de políticas y legislaciones como la Comisión Especial de Comunicación Social en 1995 o la Ley Federal de Comunicación Social en 1997 (Martell, 2017: 179).

En 2006 surgió uno de los hechos más significativos del debate sobre la transformación jurídica de la radiodifusión en México, fue que los medios estatales y culturales del país: 1) lograron fijar una postura conjunta sobre condiciones jurídicas; 2) contribuyeron a organizar una discusión pública a través de la Red de Radiodifusoras y Televisoras Educativas y Culturales de México; 3) expresaron su capacidad para ser autónomos con respecto del

gobierno y decidir sus aspiraciones como medios de servicio público; 4) demandaron que los medios públicos son necesarios para el desarrollo democrático del país; 5) protestaron por haber sido excluidos en el proyecto de ley entre otras cuestiones (Martell, 2017: 193).

En este contexto se fueron creando radios estatales sin tener una clara idea de las potencialidades de un medio estatal para atender las necesidades de su audiencia, la transformación jurídica no fue a fondo. Martell (2017) documenta que para 2006 existían 27 sistemas estatales de radiodifusión, pero en escasas ocasiones las emisoras tuvieron impacto en los sectores de la sociedad.

La inexistencia de una política de Estado en materia de comunicación es un añejo problema que ha lesionado de manera notable a la difusión nacional (Ibargüengoitia, Cortés: 2009).

Se debe tomar en cuenta que además de los avances jurídicos sobre el quehacer de los medios estatales también se buscaba el avance en la administración de los mismos. Radio Educación tuvo algunos logros administrativos importantes como el *Acuerdo 21*⁵; este Artículo no otorgaba garantía jurídica a la estación pero contribuyó a establecer la función en el ámbito cultural y cívico. Sin embargo, de acuerdo con Martell (2017), eso no fue suficiente para darle una definición jurídica que garantizara ejercer como un medio público. El artículo establece que:

Es propósito de esta Secretaría [Secretaría de Educación Pública] ofrecer al país dentro de la radiodifusión no lucrativa, una opción de elevado contenido cultural y cívico, para lo cual cuenta con un órgano administrativo desconcentrado que se denomina "Radio Educación" (DOF: 23/11/1978).

Este Artículo promovió que los trabajadores de Radio Educación se preocuparan por garantizar a su audiencia contenidos culturales, de interés colectivo e informativo, ampliaron el canal de diálogo con los radio escuchas a través de una variedad de temas dentro de la barra de programación.

Al no haber existido postura del Estado sobre qué quería hacer con la radio no comercial, desde los primeros años, los trabajadores y funcionarios de Radio Educación dirigieron en gran medida el rumbo de la emisora. Con el tiempo, este hecho fue benéfico para la institución; en primer lugar, porque diseñaron una programación cultural que en esos años era muy

⁵ Documento que definió a Radio Educación como un organismo desconcentrado de la Secretaría de educación pública. Le otorga el mismo rango y la misma situación jurídica que el Instituto Nacional de Bellas Artes, el Instituto Politécnico Nacional o el Instituto Nacional de Antropología e Historia.

escasa en el país; segundo, porque la programación reflejaba algunos de los principios relacionados con el servicio público de radiodifusión, tales como la pluralidad política y cultural en la información y otros valores como la justicia y la equidad social (Martell, 2017: 126).

Con estos esfuerzos, la audiencia se comenzó a identificar con la estación. La emisora creó un lazo comunicativo que mantenía la retroalimentación con el público; de esta forma se gestaron las bases para el cuidado y atención de audiencias aún sin contar con una figura jurídica establecida.

Para finales de los años sesenta el Estado Mexicano no contaba con una política de comunicación social clara. Las radios estatales necesitaban ser reguladas para producir contenido adecuado según las necesidades de la audiencia, tener una orientación de servicio público y establecer papeles jurídicos dentro de las emisoras que pudieran definir su quehacer social.

Con la lenta aparición de la radio pública en nuestro territorio Esteinou afirma que:

Su lenta incorporación al panorama cultural de la nación, provocó que ésta emergiera y madurara con una personalidad social poco definida, con menor experiencia radiofónica, reducido apoyo económico, bajo nivel de credibilidad en el auditorio, proyecto cultural confuso, mayores presiones burocráticas, menor cobertura geográfica de influencia, grandes contradicciones en sus líneas de dirección, intensos cambios en sus directrices de orientación, nula o baja orientación de servicio público, etcétera (Esteinou, 2015:181).

Sin una orientación de servicio público las radios estatales se rigieron según sus propias necesidades las cuales eran determinadas por los productores y ejecutivos de cada emisora.

Es cierto que Radio Educación fue creada para ser una radio estatal-educativa, pero sus directores y trabajadores la perfilaron para convertirse en una radio educativa y cultural; en sus primeros diez años, la estación logró construir una audiencia crítica y ser referente para las demás radios estatales. Sin ser un medio público, la radiodifusora cimentó algunos principios del servicio público en su programación que apelaban a la diversidad y pluralidad política y cultural; asimismo, fortaleció la función informativa y cultural de sus contenidos (Martell, 2017: 136).

El Estado no contaba con un proyecto que definiera el quehacer de las radios públicas, sus limitantes u obligaciones, para 1977 el interés en las radios estatales se reducía a convocar a una “reforma política destinada a ensanchar el ambiente

político mexicano” (Radio Educación, 2008: 74). La discusión giraba en torno a la escena electoral. Los medios estatales recibían influencia por parte del Estado para ampliar los canales de información, la atención para la protección de las audiencias seguía sin ser atendida.

Para Radio Educación y las demás emisoras estatales del país, tener una audiencia amplia parecía ser una quimera debido a la poca importancia que tenían para el Estado, los gobiernos estatales y la mayor parte de la sociedad que tampoco hacía esfuerzos por acercarse a estos medios. Pero más que una audiencia amplia, para un medio estatal en México, representaba un mayor reto lograr tener impacto social entre los sectores de la población que la escuchaban (Martell, 2017: 172).

El impacto social que expone Martell consistía en generar espacios de discusión entre la audiencia; Radio Educación amplió sus contenidos para la tocar la cultura desde una perspectiva más amplia y abierta; no sólo desde la alta cultura sino también a partir de otras manifestaciones de la cultura popular y política (Martell, 2015:134).

Las audiencias podían tener retroalimentación de los contenidos expuestos en la programación mediante llamadas telefónicas y correos pero no existía una figura que garantizara la calidad de contenidos que se transmitían o ponían a discusión. Para finales de los años 70 el número de radios estatales habían aumentado y contaban con infraestructura, pero no tenían personalidad jurídica que las avalara. La problemática existía no solo en radio sino también para televisión, para la transición del defensor de la audiencia el académico Jerónimo Repoll explica:

A partir de 2007, cuando las dos televisoras del estado, Canal 11 y Canal 22, tomaron medidas de autorregulación y crearon la figura del defensor de la audiencia. A ellos les siguieron Radio Educación (2008), el Instituto Mexicano de la Radio (Imer) (2009) y la agencia de noticias del Estado Mexicano, Notimex (2010). Estos organismos han sido mediadores fundamentales en la socialización y deliberación, aunque sea parcial, de los principios éticos de la vocación de servicio público; en ese sentido, representan una conquista sociocultural fundamental, sobre todo a la luz de recientes manifestaciones participativas de intervención pública de audiencias en diferendos entre medios, marcos regulatorios y conductores (Repoll, 2012: 97).

Radio Educación, como pionera, constantemente promovió la defensa de su audiencia. La emisora impulsó la discusión del quehacer en el servicio público y la regulación de los medios desde que abrió sus puertas en 1968. Al respecto Martell expone:

Sin ser un medio público la radiodifusora cimentó algunos principios del servicio público en su programación que apelaban a la diversidad y pluralidad política y cultural; asimismo, fortaleció la función informativa y cultural de sus contenidos (Martell, 2017:136)

La discusión del quehacer social de los medios estatales se inició a finales del siglo XX y se intensificó durante el siglo XXI. Esta discusión dio lugar a que se intensificara la necesidad de un defensor de la audiencia y garantizara la protección de los derechos de audiencia aun cuando la ley dejó de lado la importancia del tema durante varios años hasta la reforma de telecomunicaciones y radiodifusión de 2014 (Martell, 2017).

La existencia del defensor viene a reivindicar de un usuario que sea más crítico, activo y participativo, que no se conforme con los errores e imprecisiones que en ocasiones cometen los medios, que trascienda el ámbito doméstico a la hora de protestar contra algunas actuaciones de los medios y que se movilice más para exigir que los periodistas cumplan honradamente sus tareas (Herrera, 2008: 127).

Aunque la ley no había exigido a los medios la figura de un defensor de la audiencia, Radio Educación fue el primer medio estatal en tenerlo. En 2008 Ernesto Villanueva encabezó el papel de defensor en la estación, a quien siguieron Beatriz Solís en 2012 y el Comité de la defensoría de las audiencias en 2015 integrado por Lenin Martell, Gerardo Albarrán, Graciela Martínez, Tania Ramírez ⁶ y Mariana López.

⁶ Tania Ramírez, por cuestiones profesionales, decidió retirarse y la dirección de la radio decidió seguir trabajando con los 4 defensores.

III. La legislación de medios en México

La alternancia política del 2000 en México, esperaba a los medios con la posibilidad de un cambio en el régimen legal respecto a las telecomunicaciones, sin embargo no hubo una mayor transformación en comparación a los sexenios anteriores; la radio estatal continuaba en una constante lucha por su reconocimiento jurídico.

Uno de los cambios de mayor impacto durante el sexenio de Fox fue, de acuerdo con Martell (2017), el aumento al presupuesto de Radio Educación, la creación de la Fonoteca Nacional y la instalación de equipos de cómputo con servicio de internet. Sin embargo estas modificaciones no fueron suficientes para verse reflejado en relación con las audiencias de la radio estatal.

El gobierno de Felipe Calderón dejó vacíos en materia de telecomunicaciones pues durante su mandato el ejecutivo dejó de lado la importancia de los medios estatales ya que solo se enfocó en “el aumento de competencia para telefonía e internet” (CNN, expansión, septiembre de 2011).

En 2006 la prioridad se dio a las comunicaciones digitales, el desarrollo de la radio estatal se dejó de lado pues no era prioridad para el Ejecutivo garantizar contenidos culturales en el país. Los medios estatales seguían desprotegidos ante la expansión económica y penetración de los medios audiovisuales privados en las audiencias. No existía una legislación que garantizara protección a los medios ni a sus audiencias.

Tener de regreso al Partido Revolucionario Institucional al mando del Ejecutivo en 2012 tenía la posibilidad de mantener al viejo régimen en acción, los medios estatales no tenían garantizado ser prioridad legislativa en el gobierno de Enrique Peña Nieto. No obstante en el paquete de reformas presentadas por el presidente de la República ante el Congreso, se incluía la reforma constitucional en materia de Telecomunicaciones, donde por primera vez se tomaron en cuenta los derechos de audiencia, entre ellos la diferenciación entre información y opinión, el derecho de réplica y la figura de un defensor de audiencia.

Posteriormente, la lucha por el reconocimiento de la audiencia y sus derechos por fin se hacía visible en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Para medios estatales como Radio Educación esperar 46 años para ver establecido en una ley los aspectos que ellos trabajaban aún sin sustento jurídico era abrir la discusión de un tema que parecía invisible hasta 2014.

El artículo 256 de la Ley Federal de Telecomunicaciones fue la clave de la reforma, dicho artículo establece que:

El servicio público de radiodifusión de interés general deberá prestarse en condiciones de competencia y calidad, a efecto de satisfacer los derechos de las audiencias, para lo cual, a través de sus transmisiones brindará los beneficios de la cultura, preservando la pluralidad y veracidad de la información, además de fomentar los valores de la identidad nacional, con el propósito de contribuir a la satisfacción de los fines establecidos en el artículo 3o. de la Constitución (Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, 2014).

La ley por primera vez menciona derechos que hasta entonces no se habían tomado en cuenta por parte del Ejecutivo algunos de ellos son:

- 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;
- Que se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta;
- Que se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa;
- Ejercer el derecho de réplica, en términos de la ley reglamentaria;
- Expedir Códigos de Ética con el objeto de proteger los derechos de las audiencias.
- Contar con un defensor de audiencia (DOF, 14/07/2014)

Si bien significaba un gran avance para la sociedad que se establecieran los derechos de las audiencias en la ley, esto no era suficiente para cubrir las necesidades planteadas por académicos, investigadores y expertos en el tema que a lo largo de los años lo habían sometido a discusión pública. Legislar en materia de audiencias significaba que la sociedad civil por primera vez podría exigir a los medios contenidos de calidad y que estarían protegidos ante una figura que velara por sus intereses.

A raíz de la promulgación de la ley, el debate público se intensificó debido a que la ley tenía vacíos que no convenían a algunos sectores de la sociedad,

específicamente en el ámbito comercial. Los medios estatales fueron los más interesados en dar continuidad al debate para garantizar el bienestar común. Radio Educación abrió sus micrófonos para académicos, estudiantes, productores y público en general, interesados en los temas expuestos en la programación.

Gabriel Sosa Plata en el programa de Defensoría de las audiencias explica que:

Estos derechos no están tutelados más que por los defensores de las audiencias, es decir lo que se está estableciendo [...] todo queda en el mecanismo de auto regulación en el que a falta de cumplimiento de alguno de estos principios generales no existe ningún tipo de sanción (Defensoría de las audiencias, 2014).

A falta de muchas respuestas en la propia ley, se sometió el ante proyecto de los lineamientos de las audiencias a consulta pública a mediados de 2015; mismos que serían publicados hasta diciembre del 2016 y entrarían en vigor hasta 2017 por órdenes del presidente de la República.

De aprobarse en sus términos, habría un severo retroceso en uno de los derechos de las audiencias y en consecuencia en los derechos de expresión e información. De muy poco sirve una ley reglamentaria, exhaustiva en sus conceptos y su relevancia social, si se desdeña la facilidad, la pertinencia y la prontitud en el procedimiento, así como la utilidad social para el ejercicio de este derecho (AMDA: 2015).

Las modificaciones que tuvieron los lineamientos que originalmente se habían publicado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones únicamente beneficiaban a ciertos sectores de la población entre ellos los grandes empresarios de cadenas televisivas.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones quien sería el responsable de llevar a cabo los lineamientos, queda limitado ante la modificación a los lineamientos pues no puede exigir a las grandes cadenas factores determinantes para la defensa de los derechos de las audiencias como la diferenciación de opinión e información.

Ante tal situación, los integrantes de la Asociación Mexicana de Defensorías de Audiencia (AMDA) promulgaron el siguiente pronunciamiento.

La AMDA se pronuncia en contra de las iniciativas porque éstas suprimen derechos ganados, limitan las facultades de supervisión y sanción del Instituto Federal de Telecomunicaciones y debilitan sustantivamente la figura de Defensoría de las Audiencias [...] Las audiencias ven

acotados sus derechos debido a que el artículo 256 se mutila y queda eliminado de la ley el mandato de que el servicio público de radiodifusión deba prestarse en condiciones de competencia y calidad y de que a través de sus transmisiones brinde los beneficios de la cultura, preservando la pluralidad y la veracidad de la información (AMDA, 2017:1).

La ley favoreció a los sectores con poderío económico en el país, lo cual llamó la atención pues al verse afectados sus beneficios, tenía que presionar al gobierno para rebotar la reforma. El avance de tener legislado el papel de un defensor de audiencia se vio en retroceso, sin embargo medios como Radio Educación llevaban un trabajo más extenso en esta materia. La radiodifusora siguió atendiendo a su audiencia y velando por sus derechos, pues para el periodo de discusión de lineamientos ya contaban con un Comité de Defensores de la Audiencia, quienes se encargaban de dar seguimiento a las necesidades de la audiencia sin importar que la ley no obligara al medio a tutelar a la audiencia.

El Comité se encargó de dar seguimiento a la ley, así como de responder las inquietudes y quejas de los radio escuchas, además de ocuparse de temas que la ley dejó de lado como la equidad de género, protección a las audiencias infantiles y audiencias con necesidades especiales.

IV. Radio Educación

A nivel global, la lucha por el reconocimiento de los derechos de las audiencias no es algo nuevo de este siglo, se ha procurado desde el siglo XX; incluso en diferentes momentos se ha intensificado la discusión en distintos países de América Latina, como Colombia, Brasil y Argentina.

En 1980, tuvo lugar la creación en Estados Unidos de la Organización de Ombudsmen de la Prensa (ONO), una asociación destinada a agrupar a *ombudsmen* o defensores de diferentes países para extender esta figura, precisar sus funciones y sus métodos de trabajo y facilitar un foro de intercambio de experiencias y contactos con editores, periodistas, otras organizaciones y profesionales, etc. (Damas, 2005:76).

Tener las bases para la discusión e intercambio de experiencias permitió que en Latinoamérica cada vez más países lucharan por hacer visible la necesidad de un defensor de audiencia. El apoyo de los gobiernos fue distinto según la región, pues el contexto no era el mismo.

Colombia es la pionera latinoamericana: los canales privados desde 1996 y los públicos desde 2007 están obligados por ley a nombrar defensores para las audiencias. Brasil incorporó en 2004 el rol de Ouvidor para la radio y TV públicas administradas por el gobierno federal (Defensoría del Público, 2018).

En Argentina la defensoría, desde su fundación, el 14 de noviembre de 2012, alentó la participación y el debate permanente y llevó adelante una tarea pedagógica fundamental en la formación crítica de las audiencias, en la difusión del derecho a la comunicación, en cómo ejercerlo y reclamar cuando es vulnerado (Defensoría del público, 2016: 18).

Al igual que estos países, algunos otros se sumaron a la tarea de nombrar defensores de audiencia, para casos como México, la ley establece en el Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba diferir la entrada en vigor de los Lineamientos Generales sobre la Defensa de las Audiencias que entrarían en vigor hasta el 16 de agosto de 2017 (Acuerdo número P/IFT/EXT/010217/117).

Radio Educación destacó por contar con defensores de audiencia aun cuando la ley no obligaba a los medios a instaurar dicha figura. De igual forma produjo una gama de programación: contenidos educativos, culturales e incluyentes; programas como

Sexprovoz, De puntitas, Del Campo y la Ciudad son algunos ejemplos de programas con diversidad de contenidos que Radio Educación ofrecía a sus audiencias (Radio Educación, 2008). En dichos programas, así como en la amplia variedad que oferta Radio Educación, la participación de su audiencia se vio reflejada vía voz o medios electrónicos expresando de manera activa y crítica su opinión. Al respecto, Rosalía Winocur dice:

A los radio escuchas les gusta ser parte de una aldea que comparte gustos, ídolos y complicidades, pero no quieren ser nombrados como dígitos, sino reconocidos como personas con sueños, fantasías, aspiraciones y utopías (Memorias de la 10ª biennial internacional de radio, 2015: 227).

Radio Educación se ha caracterizado por ser una emisora que se preocupó por atender los gustos e intereses de las audiencias. Para los productores y personal de la emisora, el reto era innovar el modelo tradicional de la radio donde la audiencia escuchaba la programación sin someter a discusión ningún contenido.

Martell (2017) señala que Radio Educación ha desarrollado en México un estilo lúdico de hacer radio; es una forma de producción diferente a la radio comercial y otras estaciones de gobierno (Martell: 297).

A diferencia de la radio comercial, Radio Educación se caracterizó por no definir su rumbo programático de acuerdo con las decisiones que marcará el ejecutivo, por el contrario, su interés se enfocaba en el contenido social.

Radio Educación fue una de esas emisoras; en primer lugar desde sus inicios había luchado por mantener independencia política y editorial con respecto del gobierno; en segundo, se había propuesto cumplir con su función cultural y social al producir contenido de utilidad social para sus audiencias, a pesar de que en ocasiones algunos de sus directores quisieran usarla a favor de sus propios intereses políticos (Martell, 2017: 228).

Dentro de los contenidos que ofrecía la emisora se buscaba que la sociedad tuviera un espacio de discusión para problemáticas que afectaban su entorno, los micrófonos estaban abiertos para someter a debate temas de actualidad, inquietudes y manifestaciones del medio que rodeaba a la audiencia, ya fuera rural o urbano.

Como medio público, Radio Educación se erige no solo cómo un espacio educativo y cultural, sino también como un foro de expresión plural de toda la sociedad, abierto a las voces diversas de la sociedad civil, con pleno respeto a la libertad de expresión y a las distintas manifestaciones culturales y promotor de la creación intelectual y de un mejor conocimiento de la realidad social (Radio Educación, 2008:20).

Radio Educación fue capaz de detallar elementos culturales del país a través de los micrófonos, el interés público de la emisora permitió enriquecer la función social de la misma, a través de los contenidos culturales se logró comunicar constantemente una innovación y una persistente vocación de cambio social.

En el caso de Radio Educación, uno de los retos más importantes desde su origen fue presentar programas diferentes, frescos, innovadores y alternativos en cuanto a forma y fondo, distinguirse no solamente de la radio comercial, sino también de la radio universitaria (Radio Educación, 2008: 152).

El manejo de los contenidos tenía que ser selectivo, los temas a tocar desde 1968 en general eran de interés público como la represión a estudiantes, la devaluación de la moneda, la transición del siglo entre otros. Sin embargo, tenía que existir una diferenciación con las otras emisoras estatales y universitarias porque la audiencia de Radio Educación era más extensa, no solo era para estudiantes, la emisora se dirigía a campesinos, niños, intelectuales y público en general.

Radio Educación impulsó los contenidos más allá del micrófono, la estación promovió la profesionalización del servicio público impulsando la internacionalización con eventos como las Bienales Internacionales de Radio, Coloquios y cooperación con otras instituciones que tuvieran interés en lo mediático (Radio Educación, 2008).

El abordaje que Radio Educación tiene en contenidos es enfocado en sus audiencias, en las necesidades e impactos de producción y consumo mediático que permitan iniciar un debate público o promover la participación ciudadana. En palabras de Antonio Tenorio (2018), Radio Educación es un servicio nacional de comunicación cultural. La emisora ha logrado ser ejemplo para muchas otras, pasó de ser un medio estatal a un medio de servicio público en construcción (Martell, 2017).

Como resultado de lo anterior, en 2015, Radio Educación desarrolló una estrategia para atender a sus audiencias; para ello diseñó un comité de defensores de las audiencias. Se trataba de un grupo colegiado, el cual, evaluaría las necesidades y demandas de la audiencia desde distintas perspectivas: alfabetización mediática, comunicación intercultural, investigación, libertad de expresión, derecho a la información, género y derechos humanos. Entre uno de los beneficios de este cuerpo colegiado sería la capacidad de evaluar y dar seguimiento a las problemáticas de manera más puntual y estratégica.

Las razones anteriores hicieron que Radio Educación fuera un medio que podría ser escogido como estudio de caso, debido a que de acuerdo con lo estudiado en esta investigación, Radio Educación, a lo largo de los años, fue estableciendo una relación distinta con las audiencias.

V. La Defensoría de las Audiencias de Radio Educación: las administraciones en turno

En el siguiente apartado se hace un recorrido histórico de los avances que han tenido los defensores en turno de Radio Educación. Uno de los principios fundamentales que rige a la emisora es la máxima publicidad, es decir, informar de manera pública a su audiencia los documentos relacionados con la emisora. Es por esto que los defensores de audiencia anualmente publican un informe de actividades que permitió comparar el trabajo según la administración en turno.⁷

En el año 2008 Radio Educación se posiciona ante los medios públicos designando al primer defensor de la audiencia de la estación: Ernesto Villanueva. Con este nombramiento Radio Educación hacía aún más tangible con su compromiso con sus audiencias. Sin embargo, para fines de esta investigación no se recopilaron datos de la administración de Villanueva, ya que no hay registro de informes ni actividades de su administración en la página web de Radio Educación ni en los documentos de la emisora.

En el año 2012 Radio Educación abre los micrófonos a un programa radiofónico dirigido a las audiencias de la emisora, a cargo de la defensora Beatriz Solís. A través del programa se comenzó a informar a las audiencias sus derechos comunicativos, se crearon discusiones o debates debidamente sustentados y evaluados con los documentos básicos *Principios y Fundamentos de Radio Educación como una Radio Educativa y Cultural de Servicio Público del Siglo XXI* y *Estatuto de la Defensora del Radioescucha*.

Al no existir un precedente en México de defensorías de las audiencias durante el siglo XX y XXI, el impacto y la difusión de los derechos de las audiencias de Radio Educación fue mínima en 2012 comparada con los reportes de los años posteriores.

Las audiencias de Radio Educación recién comenzaban a estar informadas sobre sus derechos, las discusiones donde la audiencia se hacía notar mediante llamadas

⁷ El análisis se basó en los informes publicados por los defensores de audiencia.

telefónicas o visitas en la propia estación, pues las redes sociales no eran un medio con el que se contara.

Para 2013, en un intento de ampliar la comunicación con las audiencias se implementó la página web www.defensora.radioeducacion.edu.mx/, sin embargo, la presencia en redes sociales (Facebook y Twitter) era nula.

Con la difusión de información en la página web, las audiencias comenzaron a estar más informadas sobre sus derechos ya que los posicionamientos, encuestas e informes de la defensoría se hacen públicos. Con esto se comenzó a crear un vínculo de interacción a través de la página web. Además, la transmisión semanal del programa a través del 1600 de AM los días miércoles a las 18:30 hrs reforzó la interacción con la audiencia.

La defensoría a cargo de Beatriz Solís procuró tener una relación más amplia con las defensorías internacionales existentes: Argentina, Brasil, Colombia, Canadá, España y algunos estados en México. Para el año 2014, la Defensoría de las Audiencias tuvo vínculos con distintas defensorías en América Latina,⁸ eso le permitió enriquecerse con experiencias del trabajo que realizan otros defensores. Por ejemplo, el participar en coloquios internacionales en coordinación con la Asociación Mexicana de Defensorías de la Audiencia (AMDA) o la asistencia al “Coloquio Internacional de Ouvidurias de Comunicacao Publica”, por invitación de la Empresa Brasileña de Comunicación.

A la par de la cooperación con otras defensorías, el programa de radio se posiciona a nivel Latinoamérica gracias a que Beatriz Solís asistió y compartió distintas actividades con defensores de otros países como el congreso del Mercado de Industrias Culturales Argentinas por invitación de la *Defensoría del Público de los Servicios Audiovisuales*, la II Jornada “Derechos de las Audiencias y Medios Públicos”, en la Ciudad de Oaxaca, y el “Coloquio Internacional de Ouvidurias de Comunicacao Publica”, en Brasil.

⁸ Solís Leere, Beatriz. Defensoría de las audiencias, Informe Triannual (2015).

La administración de Beatriz Solís enfatizó en dos ejes: la necesidad de crear radioescuchas críticas y dar a conocer el funcionamiento de distintas áreas de Radio Educación (Solís, 2014). Para cumplir este último el trabajo realizado en cooperación con las audiencias de América Latina, permitió a Radio Educación fortalecer los conocimientos en materia de audiencias.

Para Radio Educación medir a la audiencia en términos de *rating* no tiene un impacto en la utilidad social de sus contenidos, ya que conocer a la audiencia implica tener un acercamiento con los radio escuchas donde se puedan generar espacios de discusión y participación social. El *rating* es utilizado en términos comerciales, es por eso que Radio Educación a partir de las experiencias compartidas con otras defensorías, se enfocó en conocer a su audiencia más allá de los números de consumo.

VI. Una visión integral

Durante la gestión de Antonio Tenorio en 2015, Radio Educación renovó la versión tradicional de un solo defensor de audiencia, invitó a un grupo de expertos a formar la Defensoría de las Audiencias con un comité que se especialice en distintas áreas.

La creación del comité permitiría cubrir distintas áreas con una visión integral y democrática de las audiencias. Las decisiones no serían unilaterales pues tanto la planeación como seguimiento a quejas tendrían una perspectiva más amplia desde distintas temáticas.

El comité 2015-2018 estuvo integrado por Graciela Martínez, responsable de comunicación intercultural; Lenin Martell encargado de investigación y alfabetización mediática; Gerardo Albarrán comisionado de derecho a la información y a la libertad de expresión; Mariana López en unidad de género: Tania Ramírez, responsable de la unidad de derechos humanos.

A continuación se presenta un cuadro comparativo entre los defensores de Radio Educación donde se exponen los periodos, formación académica y experiencia en temas de audiencia de cada uno. Con esto observamos que las personas que han ocupado en cargo de defensor, cuentan con la preparación adecuada para dar seguimiento al tema de audiencias.

Cuadro de defensores de las audiencias en Radio Educación

Defensor	Periodo de nombramiento	Formación Académica y experiencia
Ernesto Villanueva	2008-2012	<ul style="list-style-type: none">• Doctor en derecho y en ciencias de la información.• Sus áreas prioritarias de interés son la transparencia, rendición de cuentas, protección de datos personales y libertad de expresión

Defensor	Periodo de nombramiento	Formación Académica y experiencia
Beatriz Solís Leere	2012-2015	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciada en comunicación. • Profesora de la División de Ciencias Sociales y Humanidades en el Departamento de Educación y Comunicación y la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco. • Miembro del Consejo Consultivo de la Radio de la Dirección de Radio de la Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía. RTC. (1985) • Vicepresidente de la Comisión “Comunicación Social y Derecho a la Información” del Instituto de Estudios Políticos, Económicos y Sociales del IEPES (1981) • Miembro del Consejo Ciudadano de Programación del Canal del Congreso(2009)
Gerardo Albarran	2015-2018	<ul style="list-style-type: none"> • Doctor en Derecho de la Información en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) Creador del Código de Ética de MVS Radio. • Doctor en Derecho de la Información en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) • Integrante del grupo de Miembros Honorarios de Organización Interamericana de Defensoras y Defensores de las Audiencias (OID).
Mariana López Salazar	2015-2018	<ul style="list-style-type: none"> • Lic. en Ciencias de la Comunicación. Coordinadora de Investigación de Mujeres en Frecuencia AC. • Especialista en producciones radiofónicas con perspectiva de género y coordinadora de proyectos para el Centro de Estudios Difusión Investigación y Desarrollo CEDID AC. • Tallerista en temas de Género, Medios de Comunicación y Formación de Audiencias Críticas.
Graciela Martínez	2015-2018	<ul style="list-style-type: none"> • Profesora-investigadora de la UACM. Especialista en contenidos radiofónicos, experimentación e investigación del lenguaje radiofónico. • Trabaja las áreas de radio y perspectiva de género y contenidos mediáticos y vida cotidiana. Ha tomado cursos de especialización en el extranjero: Producción, Administración y

Defensor	Periodo de nombramiento	Formación Académica y experiencia
		Dirección radiofónica y televisiva en la RAI (Radio y Televisión Italiana).
Lenin Martelli	2015-2018	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de posgrado en la Universidad de Boston, Universidad Complutense de Madrid y en la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM. • Becario en Public Radio International (PRI) y en el noticiario "The World", una coproducción de la BBC-WGBH y Public Radio Internacional en Boston. También ha trabajado como editor e intérprete en México y Estados Unidos. • Vicepresidente de la Asociación Mexicana de Investigadores de la Comunicación (AMIC).
Tania Ramírez	2015-2018	<ul style="list-style-type: none"> • Directora de la carrera de Derechos Humanos y Gestión de Paz en la Universidad del Claustro de Sor Juana. Especialista en Lingüística y Género

El comité, a través de sus áreas de especialidad, estableció una planeación de actividades para el programa radiofónico y actividades externas a realizar por los integrantes del mismo; realizó programas con audiencia en vivo el último miércoles de cada mes para promover la alfabetización mediática de las audiencias, además de crear entornos de discusión relacionados con los derechos de las audiencias.

Durante la transmisión de los programas de la Defensoría de las Audiencias de Radio Educación, se invitó a diferentes personas de la sociedad civil como invitados en programas con audiencia en vivo una vez por mes para tratar asuntos relacionados con sus derechos, principalmente el derecho a comunicar. Sin embargo, no hubo una convocatoria establecida para poder participar en el programa. Las personas que asistían al programa eran invitados por el grupo de defensores según el tema a tratar.

Los programas funcionaron como un vínculo de acercamiento con la audiencia, porque se les dio la oportunidad de participar dentro del programa no solo como radio escuchas, sino como audiencias críticas y reflexivas, se permitió romper el esquema tradicional de la relación defensor-audiencia donde no existía una interacción directa o acercamiento.

Para dar inicio a los proyectos de trabajo externos de la defensoría, se implementaron talleres en bachilleratos públicos para la formación de audiencias críticas.

En estos se enseñó a los estudiantes sobre la radio pública, se trabajó con ellos para evaluar si la radio aun es escuchada por los jóvenes así como dar a conocer la programación de Radio Educación y otras radios públicas.

El defensor Lenin Martell tuvo participaciones en medios de comunicación; habló en el programa de televisión “Mesa de Diálogo”, conducido por Javier Solórzano sobre el rol que juega la Defensoría de las Audiencias de Radio Educación en el país. En la transmisión se hizo énfasis en concientizar a la sociedad sobre sus derechos.⁹

Por su experiencia en la producción radiofónica y su conocimiento sobre la naturaleza del medio sonoro, Lenin Martell y Graciela Martínez fueron invitados para formar parte del Jurado en la 11ª Bienal de Radio en la Categoría de “No Profesionales”. Con actividades de esta naturaleza, las diferentes áreas del comité se complementaban y mostraban una actitud de trabajo en equipo.

El defensor Gerardo Albarrán se enfocó en el área de derecho a la información y libertad de expresión. Entre las tareas de su línea de acción le correspondía la creación de un código de ética para el área de noticias y los programas de opinión, recibir y coordinar el 3er Congreso Latinoamericano de Defensorías de las Audiencias en 2016.

La defensora Mariana Salazar realizó durante los meses de marzo, abril y mayo de 2016 ocho talleres para informar y sensibilizar a las trabajadoras y trabajadores de Radio Educación en materia de derechos humanos con perspectiva de género.

En los talleres con perspectiva de género se incluyó a los integrantes de Radio Educación con la finalidad de sensibilizar y capacitar para crear contenidos con perspectiva de género, apartado que desde la anterior administración no se había manejado.

⁹ La transmisión tuvo lugar el 20 de abril de 2016

El comité trabajó en la reactivación de Facebook y Twitter, esto ayudó a que las audiencias participaran al mismo tiempo de la transmisión del programa, se amplió la posibilidad de comunicación con la audiencia sin dejar de lado las llamadas telefónicas.

Los esfuerzos por colaborar con defensorías de otros países así como la necesidad de dar a conocer los derechos de audiencia dieron como resultado la organización y participación en distintos eventos.

El Coloquio Miguel Ángel Granados Chapa fue uno de los eventos realizados por el comité de la defensoría. Se llevó a cabo en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México; se invitó a alumnos y ponentes de diferentes universidades para hablar de temas relacionados con las audiencias y sus derechos.

En todos los eventos, el comité ofreció una cobertura digital, permitiendo a las audiencias conocer más sobre los trabajos realizados en los eventos.

A diferencia de los informes de Beatriz Solís, en los informes del comité se presentan caso de seguimiento a quejas y recomendaciones hechas por Radio Educación atendiendo de manera directa las necesidades de la audiencia.

Al ver que sus quejas son atendidas, la audiencia se vuelve más crítica y activa, capaz de demandar sus derechos y pelear por ellos respaldados por el medio y sus defensores.

Contar con un comité le permitió a Radio Educación ampliar las perspectivas para la audiencia pues las opiniones varían según el área de especialización. De esta forma se crean discusiones con distintas ópticas pero con un mismo objetivo. Las audiencias, al tener distintas perspectivas, pueden aplicar los contenidos de los programas según su propia experiencia.

VII. Retos dentro de la defensoría

Ante un panorama de una sociedad dinámica, los retos para los defensores de audiencia cambian constantemente. El defensor o defensores en turno, deberá adaptarse a los cambios y tratar de cubrir las necesidades de la audiencia según el contexto que se viva.

Los retos para los defensores se incrementaron con el paso del tiempo, a continuación explicaré algunas de las dificultades en las que se tiene que trabajar para las administraciones por venir.

En la administración de Beatriz Solís se presentan informes que no incluyen la distribución geográfica de los radioescuchas. Con esto se unifica a las audiencias y no permite distinguir las características específicas de los radio escuchas. Es decir estamos dejando de lado las características culturales de la audiencia, y con esto se omiten aspectos culturales que de ser tomados en cuenta, ayudarían a una mejor alfabetización, o a la creación de contenidos de interés dirigidos a cierto tipo de audiencia.

En el informe final de la defensoría a cargo de Beatriz Solís, no se exponen las quejas recibidas o si se dio seguimiento a las mismas, únicamente se enfoca en los motivos de participación de llamadas sin dar más información respecto al contenido de las llamadas o del seguimiento de las mismas.

No se establece si se cumplirán las recomendaciones presentadas en los informes o las acciones que se tomarán para cumplir dichas recomendaciones. Deja un vacío para quienes cubrirán el papel de defensor al terminar su administración pues no hay una línea a la cual dar seguimiento.

De esta forma el trabajo de la defensoría se contradice, pues no se trata solo de informar sobre los derechos, sino de dar un acompañamiento a las demandas del público. Si bien se cumple con la intención de mayor publicidad a los derechos de la audiencia, se deja de lado el factor primordial: hacer valer los derechos de la misma.

En el reporte final no hay evidencia de las líneas propuestas a trabajar; únicamente se mencionan pero no ofrecen detalles sobre las acciones para lograr esas líneas, no hay fotos, gráficos ni cualquier otra evidencia que pudiera dejar más clara la línea de trabajo.¹⁰

Las gráficas se presentan para mostrar los motivos de llamadas (quejas, participación, felicitaciones). Sin embargo, no hay un seguimiento de las mismas, no se sabe si en la parte de quejas se pudo dar un seguimiento y resolución a las mismas.

Desconocer el seguimiento a las quejas de la audiencia impide a la defensoría una buena comunicación, reduce la posibilidad de atender demandas de los radio escuchas y mejorar el trabajo de la defensoría. De igual manera, si las audiencias presentan quejas o progresivamente se vuelven más activas, al ver que no hay una respuesta por parte del medio para sus demandas, la defensoría pierde credibilidad.

Para el Comité de la Defensoría de las Audiencias, algunas tareas quedaban pendientes, sin embargo, contar con distintas perspectivas pretendía tener un panorama más amplio desde distintas áreas para fortalecer el acompañamiento a las audiencias. Una de las problemáticas más notorias en el comité fue la separación de los defensores al momento de las transmisiones del programa de radio semanal.

Es importante destacar que el trabajo colectivo o individual tiende a verse reflejado en la participación de las audiencias durante las transmisiones. En los programas que el defensor transmitía de manera individual, la participación en llamadas y redes sociales era menor comparada con los programas colectivos del resto del comité de acuerdo a los registros de las llamadas proporcionadas por la emisora. No hay un patrón establecido de por qué la participación es menor.

Durante las emisiones del programa de radio, no se observó una colaboración en equipo, de manera frecuente Gerardo Albarrán transmitió de forma individual, además de enfocarse solo en temas periodísticos, dejó de lado la línea de acción

¹⁰ Informe Trienal final de la Defensoría de las Audiencias de Radio Educación

que le correspondía. En los informes no presentó evidencias de ninguna de sus tareas propuestas para el trabajo dentro del comité de la defensoría.

Otro de los retos a vencer para el comité fue la renuncia al cargo de Tania Ramírez en 2016, sin embargo el seguimiento a quejas en esta área continuó y los programas con orientación a derechos humanos no se abandonaron. Los integrantes del comité en contra peso con la situación de los programas radiofónicos, trabajaron para no dejar de lado esta área.

Aún con los avances y esfuerzos por mantener en constante actualización al comité de la defensoría, para el año 2018 no se publicó en la página de la defensoría informes, relatorías o posicionamientos.

Esto redujo la posibilidad de que las audiencias estén informados del trabajo realizado por el comité. La plataforma digital se vio afectada situación que no se resolvió por problemas técnicos y organizativos dentro de la emisora.

En el ámbito de quejas y denuncias no se hizo de manera pública el seguimiento a las mismas, debido a que no hay un órgano establecido no existen sanciones para aplicar en el seguimiento a quejas.

Los defensores de Radio Educación se enfrentan aun a muchos retos, entre ellos tener una temporalidad establecida. Aun cuando se les ha designado un periodo específico, debe evaluarse si el tiempo es suficiente o podrían renovar periodos. Se debe crear un reglamento interno para que los futuros defensores cumplan las características y así ofrecer un mejor apoyo y atención a la audiencia.

VIII. De la defensoría de las audiencias a la participación ciudadana

Hemos visto como Radio Educación hace esfuerzos para potencializar la participación de sus audiencias, a través de la defensoría. Estrategias como la participación ciudadana, la variedad en la barra programática, la asistencia a congresos y la vinculación a nivel internacional, logran que se tenga una mejor relación con las audiencias y le permite a la estación ser más vigente.

Lo anterior es importante porque, como lo apunta Morley (1972): debemos dividir y clasificar las innumerables variaciones individuales en las respuestas de la audiencia a los mensajes de los medios si queremos lograr una perspectiva social sobre el proceso de comunicación masiva (Morley, 1972:81).

El trabajo realizado por el comité ha ayudado a establecer una relación distinta con las audiencias, les ayuda a ser más críticas. Pues se han preocupado por dar respuesta a las necesidades expuestas por la propia audiencia, así como mantenerse actualizados ante el contexto tan cambiante en materia de audiencias en el país.

El trabajar en un país donde las audiencias no son primordiales para el Estado porque la presión comercial suele ser más fuerte que el interés por los derechos humanos, compromete al medio a involucrarse de manera directa con sus audiencias y a su vez generar contenido para su alfabetización mediática.

Hartley menciona que las audiencias son producto de instituciones, y no existen antes que ellas, o fuera de ellas (Hartley, 1987: 125).

Al ser un medio público, Radio Educación contempla a sus audiencias como la posibilidad de comunicar e informar desde una perspectiva social. Razón por la cual al pensar en los contenidos y programación se debe tomar en cuenta la respuesta de la audiencia, pues aunque no se pueda medir en términos cuantitativos, la aplicación de los mensajes será cualitativa de acuerdo con la experiencia de cada radio escucha. Para Morley esto es claro:

Antes de que los mensajes puedan tener "efectos" en la audiencia, deben ser decodificados. Los «efectos» son, pues, una forma abreviada e inadecuada de marcar el punto en que las

audiencias diferencian la lectura y el sentido de los mensajes que se han transmitido y actúan sobre esos significados en el contexto de su situación y experiencia (Morley, 1972: 80).

El trabajo por la lucha y reconocimiento de las audiencias es uno de los asuntos en los que La defensoría aun debo hacer un trabajo extenso, sin embargo, cuando los medios se comprometen como lo ha hecho Radio Educación, la respuesta en sus audiencias es notoria.

Conclusiones

La radio pública se ha modificado y ha luchado para desarrollarse ante barreras jurídicas y comerciales establecidas por un Estado carente de interés por ofrecer una programación de calidad y utilidad social a las audiencias.

Las defensorías emergen ante la necesidad de crear un vínculo entre los medios de comunicación y la sociedad civil para que el público conozca sus derechos y que el gobierno garantice los deberes políticos hacia la audiencia.

El defensor de la audiencia actúa como un medio para la construcción de una ciudadanía democrática pues su trabajo no solo radica en difundir información sobre derechos. Acercar a las audiencias con quien les emite contenidos: sugerencias, quejas, peticiones, opiniones, felicitaciones y consultas también es parte del quehacer del defensor de audiencia.

Para Radio Educación, establecer un canal con sus audiencias a partir de las herramientas institucionales le ha permitido generar un vínculo con los radioescuchas y tener impactos positivos en la sociedad, como la participación activa, la transmisión de cultura y la apertura a un diálogo en una sociedad mediática.

A diferencia de la radio comercial, la radio pública debe imaginar y relacionarse con la audiencia con base en sus discursos y la respuesta a los contenidos que se le presentan; esto es trabajo no solo de los productores sino de todo el equipo que trabaja en la emisora.

La creación de contenidos de utilidad social permite que las audiencias se interrelacionen con el medio a través de la participación en temas de interés colectivo que los medios comerciales no permiten por sus características e intereses de lucro.

A través de los defensores de audiencia se abren canales de retroalimentación entre medio y audiencia que ayudan a ampliar los temas de la esfera pública.

Estos canales se van desarrollando con métodos como la alfabetización mediática; ésta es un proceso donde la ciudadanía es capaz de transformar de comprensión, pensamiento crítico, democratización y ciudadanía capaz de transformar la realidad social, a través de conocer la universalidad de los contenidos.

Para crear una audiencia crítica se debe comenzar por alfabetizar mediáticamente, es decir, dar otra perspectiva de la radio, enseñar sobre los contenidos, acción, reflexión y crítica de los mismos. Los medios públicos como Radio UNAM, Instituto Mexicano de la Radio (IMER), Radio Educación entre otras emisoras tienen la responsabilidad social de alfabetizar a sus audiencias para crear entornos sociales más democráticos y reflexivos. Tras el constante debate del tema, el IFT tiene la obligación de vigilar que los medios cumplan con esas responsabilidades.

La pedagogía en los medios consiste en enseñar a la audiencia a consumir, reflexionar y decidir sobre los contenidos que se les presentan y a partir de ello ampliar la discusión en la esfera pública.

Con la instauración de un comité en materia de defensoría de audiencias, Radio Educación se posiciona de nueva cuenta como pionera en materia de audiencias, pues contar con integrantes de distintas áreas permite ofrecer al radioescucha una gama más amplia de opiniones y esfuerzos por consolidar una audiencia crítica.

La Defensoría de las Audiencias de Radio Educación en la gestión 2015-2018 amplió el papel de un defensor, se enfocó en el trabajo en equipo y la atención oportuna a quejas, llamadas, correos electrónicos y atención al buzón de voz.

La gestión del colegiado permitió ir más allá de la transmisión de un programa semanal, con el plan de trabajo desarrollado en esta administración los lazos internacionales se estrecharon, el trabajo de los defensores de audiencia se extendió hasta llegar a las audiencias a través de sus instituciones como la escuela e incluso dentro de la misma estación.

El trabajo en equipo aumenta la posibilidad de tener una visión más completa en diversos temas relacionados con los intereses de las audiencias.

Si se busca crear espacios democráticos para la audiencia, se debe procurar que el propósito inicie desde los defensores, pues cuando se presentan discrepancias en los temas del plan de trabajo es más sencillo actuar de forma individual que apoyarse con el colectivo.

Es importante recordar que construimos y deconstruimos escenarios mediáticamente, razón por la cual los contenidos presentados a la audiencia deben garantizar la protección de sus derechos.

La evolución entre las distintas administraciones de Radio Educación es notoria. El cambio de 2008 a 2018 se ve reflejado no solo en el número de defensores sino también en los avances.

La transparencia va en aumento, los informes son publicados periódicamente esto hace que las audiencias puedan estar informados de las actividades que se realizan al interior de la emisora y en conjunto con otros grupos.

Las redes sociales juegan un papel clave en la comunicación del siglo XXI ya que se amplía el contacto y retroalimentación con las audiencias. Los programas con audiencia en vivo tienen mayor participación.

La página web sigue sin ser productiva, no se actualiza, tiene los logos de la defensoría de 2014 y los podcasts no se suben con regularidad

Los retos también aumentaron para la defensoría, uno de los más fuertes fue el trabajo en equipo. Un colectivo puede diversificar las opiniones entre los miembros de la defensoría. En particular se hace notoria la falta de articulación en los programas radiofónicos, pues no tenían secuencia aun cuando eran semanalmente. Algunos temas se repitieron sin hacer complemento del anterior, por el contrario parecía una competencia por quién hablaba más de un tema.

Los defensores hicieron un esfuerzo por producir, pero el tiempo designado para el programa en muchas ocasiones no fue suficiente, pues tenían que minimizar contenidos o hacer que la audiencia en vivo se limitara para cubrir con los tiempos establecidos. El reto más grande en radio es cautivar y mantener a la audiencia ante

un espacio donde las plataformas digitales se vuelven día con día la mayor competencia.

Haber elegido a Radio Educación como estudio de caso me permitió entender al medio público y su participación en los procesos políticos y sociales del país, a la par pude analizar la importancia de los medios públicos en la creación de audiencias críticas y reflexivas. La defensoría de las audiencias, ha sido partícipe de manera constante en los posicionamientos respecto a la discusión que se generó en la esfera pública y política tras la Reforma en Telecomunicaciones en México.

Esta investigación de manera particular me hizo vislumbrar el nivel de desconocimiento que tenemos en materia de derechos de audiencia. No podemos pelear y defender algo que no conocemos.

Es importante que como ciudadanos entendamos que a mayor desconocimiento de nuestros derechos somos más susceptibles de manipulación de contenidos por las grandes empresas.

Sería determinante que más investigaciones sobre audiencias tuvieran impacto en el gremio académico, acrecentar el interés por estos temas desde un abordaje político-social se verá reflejado en un país más democrático.

Los intereses político-económicos frenaron una reforma que permitiría el beneficio de las audiencias, pues regular los medios de comunicación a este nivel permitirían ser más críticos, cuestionar y exigir contenidos de calidad, capaces de demandar las necesidades y abusos por parte de los medios, principalmente los comerciales.

Bajo esta perspectiva es importante mencionar que aún con los esfuerzos realizados por la defensoría y la sociedad civil, en la administración de Enrique Peña Nieto se deja un vacío en materia de derechos humanos, derechos de audiencia. En 2014 la ley ya puntualizaba que las concesionarias debían contar con defensor de audiencia y un código de ética, en este punto es cuando nacen jurídicamente las defensorías de audiencia; sin embargo, para 2017 el Estado se da cuenta que puede ser peligrosa la audiencia como sujeto de derecho porque al estar informados son menos susceptibles a manipulación de contenidos.

La contra reforma de 2017 ajusta los derechos de audiencias, se le quitan garantías a los derechos de audiencia. El cambio más alarmante es eliminar el punto donde se pide a los medios que diferencien opinión de información.

En el siglo XXI, algunos sectores de la sociedad civil en México, desconocen aún que tienen derechos sociales, lo cual tiene impactos en el desarrollo democrático del país. Es por ello que informar y hacer a la audiencia participe de sus derechos nos brindará oportunidades ante un mundo globalizado y lleno de cambios constantes.

El garantizar la defensa de los derechos de las audiencias es un tema que no debe continuar en segundo plano para las administraciones federales o locales. La administración a cargo de Andrés Manuel López Obrador recibe un país con muchos vacíos jurídicos; por ejemplo, en materia de telecomunicaciones es imprescindible retomar una reforma en telecomunicaciones que tras cuatro años, quedó rezagada en el congreso.

Es imperante que para el gobierno federal las audiencias sean parte nodal del desarrollo de este país. Por ello, se debe garantizar los derechos humanos para contribuir a que México sea una nación más democrática, con ciudadanos capaces de demandar contenidos acordes con una sociedad cada vez más dinámica y compleja.

Bibliografía

Arroyo Ramírez, T. (2015). Radiodifusión y telecomunicaciones en México, sector estratégico o nicho de mercado. *Política y Cultura*, (43), 57-74.

Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias, (2015). Posicionamiento público de la Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias sobre la minuta de la ley reglamentaria de derecho de réplica.

Diario Oficial de la Federación 23 de noviembre de 1978. Acuerdo No. 21, por el que se establecen las funciones de Radio Educación.

Diario Oficial de la Federación. México, 14 de Julio de 2014. Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión.

Esteinou, Javier. (2015). La radio de los ciudadanos. Una rendija para el respiro democrático del país. *Argumentos*, 28 (77), 179-205.

Herrera Damas, Susana. (2008). El defensor de la audiencia como instrumento para la educación en medios. *Comunicar*, XV (30), 125-130.

Ibargüengoitia Gonzáles Alicia, Cortés Hernández María Guadalupe. (2009). La Radio en México (1990-2008). Tesis de licenciatura en periodismo y comunicación colectiva. Universidad Nacional Autónoma de México.

Krauze, Enrique (1997). La presidencia imperial. Ascenso y caída del sistema político mexicano (1940-1996). México. Tusquets Editores (236-247)

Linkedin (2016). Gerardo Albarraran de Alba. Recuperado en: <https://www.linkedin.com/in/gerardo-albarr%C3%A1n-de-alba-72982328>

Livingstone, Sonia (2005) Audiences and publics: when cultural engagement matters for the public sphere. *Changing Media, Changing Europe* volume 2.

Martell Gámez, Lenin. (2017). La construcción del servicio público de radio en México en tiempos del neoliberalismo. El caso de Radio Educación.

Memorias de la 10ª. Bienal Internacional de Radio (2015). Primera edición. ISBN: 978-607-95759-2-2.

Nightingale, Virginia (2014). The Handbook of Media Audiences.

Orozco, Guillermo (1997). Medios, audiencias y mediaciones. Comunicar, marzo.

Reformas Estructurales para Transformar a México (2016). Recuperado de <https://embamex.sre.gob.mx/italia/images/pdf/reformas/REFORMASESTRUCTURALES.pdf>

Repoll, Jerónimo (2012) En defensa propia. El papel de audiencias y sus defensores en la era de las redes sociales. Derecho a Comunicar número 5. ISSN: 2007-137X p. 92-108.

Romero Apis, José Elías. “A un año de la reforma en telecomunicaciones”, Excélsior, 10 de marzo de 2015

<http://www.excelsior.com.mx/nacional/2015/03/10/1012583>

Sánchez García, Karina. (2016). Sobre los derechos de las audiencias en México. Comunicación y Sociedad, (27), 97-120.

Secretaría de Cultura 30 de junio de 2015. Recuperado en <https://www.gob.mx/cultura/prensa/radio-educacion-presenta-nuevo-esquema-de-defensoria-de-las-audiencias?state=published>

Solís Leere, Beatriz. (2015). Defensoría de las audiencias, Informe Triannual final.

Villanueva, Ernesto. “Medios públicos y comerciales” en Revista proceso, 26 de diciembre de 2015.

Anexo 1. Tabla comparativa entre defensores de Radio Educación

Periodo	Defensor	Avances	Cómo se cumplió
2012	Beatriz Solís Leree	<ul style="list-style-type: none"> ❖ La formación de audiencias críticas conectoras de sus derechos ❖ Generación de espacios de interlocución entre la radio y sus radioescuchas ❖ Fomentar el conocimiento, apropiación y cumplimiento de los principios éticos y editoriales que el medio asume voluntariamente ante sus audiencias ❖ Construcción de los documentos básicos: -"Principios y Fundamentos de Radio Educación como una Radio Educativa y Cultural de Servicio Público del Siglo XXI" - "Estatuto de la Defensora del Radioescucha" 	<p>En este periodo, la defensora buscó informar a las audiencias para dar a conocer sus derechos comunicativos, crear discusiones o debates debidamente sustentados y evaluados con los documentos básicos - "Principios y Fundamentos de Radio Educación como una Radio Educativa y Cultural de Servicio Público del Siglo XXI" - "Estatuto de la Defensora del Radioescucha", además de fortalecer la retroalimentación de la estación con el radioescucha.</p> <p>Análisis Al no tener un precedente en México de Defensorías de las audiencias, el impacto y la difusión de los derechos de las audiencias fue mínima en comparación con las gráficas disponibles en los reportes de años posteriores. No se tomó en cuenta las diferentes zonas geográficas de los radioescuchas para la difusión de los de la información ni el desconocimiento de los derechos de audiencias.</p>
2013	Beatriz Solís Leree	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Programa como vínculo con las audiencias ❖ Presentación de los objetivos del programa ❖ Enlaces con defensorías en Latinoamérica ❖ Dar a conocer el funcionamiento de radio educación 	<p>A pesar de haber implementado la página web defensora.radioeducacion.edu.mx/, la presencia en redes sociales (Facebook y twitter) es nula.</p> <p>Las audiencias comienzan a estar más informadas sobre sus derechos. Se procura tener una relación más amplia con las defensorías existentes: Argentina, Brasil, Argentina, Colombia, Canadá, España y México. Con la defensoría del público se trabajó en el Mercado de Industrias Culturales Argentinas. También se asistió al "Coloquio Internacional de Ouvidurías de Comunicacao Publica" por invitación de la Empresa Brasileña de Comunicación.</p> <p>Análisis El programa de radio comienza a funcionar como vínculo con las audiencias para ofrecer un panorama sobre sus derechos comunicativos. Se comienza a transmitir los días miércoles a las 18:30 hrs</p> <p>La defensora tuvo vínculos con distintas defensorías en América Latina y eso le permitió conocer otras experiencias sobre el trabajo que realizan otros defensores. Por ejemplo, el participar en coloquios internacionales</p> <p>La página web comienza a funcionar como vínculo con la audiencia, en ella se publican encuestas, informes anuales y podcast pero la presencia en redes sociales (Facebook y Twitter) es nula, esto además de impedir la comunicación con la audiencia.</p>

Periodo	Defensor	Avances	Cómo se cumplió
2013 (Informe Anual)	Beatriz Solís Leree	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mayor comunicación con radio escuchas ❖ Programa como herramienta pedagógica e informativa ❖ Se establecen recomendaciones y propuestas para la emisora 	<p>En el informe no se exponen las quejas o si se dio seguimiento a las mismas, únicamente se enfocan en los motivos de participación de llamadas sin dar más información respecto al seguimiento de las mismas.</p> <p>El programa de radio se posiciona a nivel Latinoamérica gracias a que la defensora asistió y compartió distintas actividades con defensores de Latinoamérica como el congreso de al Mercado de Industrias Culturales Argentinas por invitación de la Defensoría del Público de los Servicios Audiovisuales, la II Jornada “Derechos de las Audiencias y Medios Públicos” en la Ciudad de Oaxaca y el “Coloquio Internacional de Ouvidurias de Comunicacao Publica”, Brasil.</p> <p>Dentro del informe, se mencionan dos ejes: la necesidad de crear radioescuchas críticos y dar a conocer el funcionamiento de distintas áreas de Radio Educación. Sin embargo, no se habla de líneas de acción a seguir por parte de la defensoría para la atención al público. Dentro del informe no se establece si se cumplirán las recomendaciones presentadas en el informe o las acciones que se tomarán para cumplir dichas recomendaciones.</p>
2014	Beatriz Solís Leree	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Uso de graficas comparativas por año ❖ El contenido es muy repetitivo comparado al de los años anteriores ❖ Se muestra de resultado de encuestas 	<p>No hay evidencia de las líneas propuestas a trabajar, únicamente se enlistan pero no ofrecen detalles sobre las acciones para lograr esas líneas, no hay fotos, gráficas ni cualquier otra evidencia que pudiera dejar más clara la línea de trabajo.</p> <p>Se hace énfasis en los motivos de llamadas (quejas, participación, felicitaciones), sin embargo no hay un seguimiento de las mismas, no se sabe si en la parte de quejas se pudo dar un seguimiento y resolución a las mismas.</p> <p>La participación en eventos de colaboración con defensorías dentro o fuera del país.</p> <p>Análisis</p> <p>Sigue sin haber una retroalimentación y seguimiento con las llamadas y quejas, esto impide una buena comunicación con la audiencia, reduce la posibilidad de atender demandas de los radio escuchas y mejorar el trabajo de la defensoría.</p> <p>La colaboración externa que iba en aumento se ve reducida, limitando el trabajo de la defensoría en Radio Educación.</p>

Periodo	Defensor	Avances	Cómo se cumplió
2014 (Informe Final)	Beatriz Solís Leree	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se enlistan los derechos de las audiencias ❖ Se explica la figura del defensor ❖ Se enlistan algunos defensores ❖ Vinculación con defensorías ❖ Recomendaciones al IFT ❖ Vinculación con Latinoamérica ❖ Se dio más promoción a la defensoría ❖ Líneas de acción <ul style="list-style-type: none"> -Universalidad -Diversidad -Independencia -Pluralidad Cultural -Compromiso con la educación -Compromiso con la ciencia y las artes -Fomento a la cultura política y la democracia - Pluralidad -Equilibrio informativo 	<p>Análisis: Las líneas de acción se establecieron claras, sin embargo, no hay evidencia explícita del seguimiento a cada una de ellas. Con la reforma en Telecomunicaciones, se establece de manera clara la figura del defensor en qué artículos, así como los derechos de la audiencia. De esta manera, la audiencia puede conocer de manera clara cuáles son sus derechos y poder ejercerlos.</p>
2015	Graciela Martínez Comunicación intercultural y alfabetización mediática	<p>a) Comunicación intercultural b) Alfabetización mediática Crear las bases a través de la impartición de cursos en Radio Educación de comunicación intercultural y alfabetización mediática.</p> <p>12 noviembre 2015 Inicio de gestión 2015-2018 de la defensoría de las audiencias 9 marzo 2016 Día Internacional de la mujer y SINACTRAHO 27 abril 2016 Audiencias Infantiles. Niñosapiens 25 mayo 2016 Periodismo radiofónico en el sistema de noticias de Radio Educación 29 junio 2016 Radio para adultos mayores 27 de julio 2016 Derechos de las personas con discapacidad 31 de agosto 2016 Programas con perspectiva de género 28 de septiembre 2016 Derechos humanos y medios de comunicación 26 de octubre 2016 PODCAST NO DISPONIBLE 30 de noviembre 2016 Las reglas de contacto con particulares de Radio Educación 14 de diciembre 2016 Lineamientos generales sobre la defensa de las audiencias IFT</p>	<p>Se realizaron programas con audiencia en vivo para promover la alfabetización mediática.</p> <p>Análisis Durante la transmisión de los programas de la Defensoría de las Audiencias de Radio Educación, se invitó una vez por mes a diferentes personas de la sociedad civil como invitados en programas con audiencia en vivo para tratar asuntos relacionados con sus derechos. Los programas funcionaron como un vínculo de acercamiento con la audiencia, porque se les da la oportunidad de participar dentro del programa y no solo como radio escuchas. El vínculo con la audiencia se ve fortalecido con estas acciones.</p>

Periodo	Defensor	Avances	Cómo se cumplió
	<p>Lenin Martell Investigación y educación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Crear un programa de educación de las audiencias en el que se enseñe a los jóvenes de nivel bachillerato la noción del servicio público de radiodifusión mediante la impartición de talleres. ❖ Fomentar a través de estos talleres, estrategias para la construcción ciudadana y el derecho a la comunicación ❖ Jurado en el 11ª Bienal de Radio <p>Lenin Martell participó en representación de los integrantes de la Defensoría de las Audiencias en el programa “Mesa de Diálogo”, conducido por Javier Solórzano</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Congreso Iberoamericano sobre las audiencias noviembre de 2016 	<p>Se inician talleres en bachilleratos para la formación de audiencias críticas, se pretende enseñar a los jóvenes sobre la radio pública, dentro del taller se trabaja con los estudiantes para evaluar si la radio aun es escuchada por los jóvenes y enseñar sobre la programación de Radio Educación y otras radios públicas</p> <p>Lenin Martell y Graciela Martínez por su experiencia en la producción radiofónica y su conocimiento sobre la naturaleza del medio sonoro fueron invitados para formar parte del Jurado en la 11ª Bienal de Radio en la Categoría de No Profesionales. Con su participación como jurados, pudieron constatar la producción de narrativas en la radio pública</p> <p>El defensor habló en televisión sobre el rol que juega la Defensoría de las Audiencias de Radio Educación, ya que a pesar de que en el programa también se encontraban expertos en el tema, los derechos de las audiencias no son muy conocidos, además de verse en controversia por la contra reforma solicitada por el presidente Enrique Peña Nieto</p>
	<p>Gerardo Albarrán Derecho a la Información y a la Libertad de Expresión</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de un código de ética para el área de noticias y los programas de opinión 2.- Recibir y coordinar el 3er Congreso Latinoamericano de Defensorías de las Audiencias en 2016. 3.- Diseño de mecanismos de autorregulación complementarios de códigos de ética y la Defensoría de la Audiencia 4.- Evaluación de otras áreas susceptibles de códigos de ética específicos y, en su caso, recomendación de una estrategia para desarrollarlos. 5.- Establecer una metodología de trabajo clara y precisa para la recepción, clasificación, análisis e investigación de quejas de la audiencia, así como de la elaboración y difusión de las recomendaciones que se realicen. 6.- Revisar y, en su caso, rediseñar los mecanismos de comunicación de las audiencias con la Defensoría 7.- Revisión y análisis comparado de estatutos del Defensor y de la Defensora (ambos unipersonales), 8.- Definición de formatos de contenido para web y redes sociales, así como establecer el calendario de generación de dichos contenidos. 	<p>Análisis</p> <p>Durante las emisiones del programa de radio, no se observa una colaboración en equipo, de manera frecuente el defensor transmite de forma individual, además de enfocarse solo en temas periodísticos, dejando de lado la línea de acción que le corresponde</p>

Periodo	Defensor	Avances	Cómo se cumplió
	<p>Mariana López Unidad de Género</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo y análisis de contenidos • Elaboración de una guía como apoyo para el tratamiento informativo con perspectiva de género. • Elaboración de un código de conducta para las y los trabajadores de Radio Educación con perspectiva de género. • Capacitación y profesionalización de los equipos de la emisora • Formación de audiencias críticas 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Programas de radio con la Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW) ❖ Talleres con perspectiva de género: Durante el mes de marzo, abril y mayo de 2016, se realizaron en Radio Educación ocho talleres para informar y sensibilizar a las trabajadoras y trabajadores de Radio Educación en materia de derechos humanos con perspectiva de género <p>Análisis El trabajo en el área de género se ve reflejado constantemente. En los talleres con perspectiva de género se incluye a los integrantes de Radio Educación, se muestran evidencias fotográficas de los talleres. Las audiencias se vuelven críticas respecto a los temas de género pues su participación es más activa en llamadas telefónicas, Facebook y twitter.</p>
	<p>Tania Ramírez Unidad de Derechos humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación sobre las implicaciones y alcances de los derechos humanos dentro de una defensoría propia de una radio pública. • Participación en los programas que se emiten semanalmente • Atención a los asuntos, comentarios, preguntas y quejas que lleguen a la Defensoría, específicamente en lo que concierna a los derechos humanos y también aportaciones de carácter general a asuntos de otra índole. • Generación de acuerdos con el equipo de la Defensoría • Generación de nuevas audiencias • Vinculación entre el espacio Universitario del que formo parte (Universidad del Claustro de Sor Juana) y las actividades de la Defensoría y en general de RE. 	<p>Análisis La participación en los programas es constante, promueve la participación con los demás integrantes de la Defensoría. Se hace un seguimiento continuo a llamadas, comentarios, preguntas y quejas. A pesar de que la defensora abandonó su el seguimiento a quejas continuó y los programas con orientación a derechos humanos no se abandonaron.</p>

Periodo	Defensor	Avances	Cómo se cumplió
	<p>Trabajo Colectivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organización del Coloquio Miguel Ángel Granados Chapa • Programa de Radio, todos los miércoles a las 18:00 hrs en Radio Educación. • Seguimiento a quejas • Reactivación de redes sociales 	<p>El comité trabajó en la reactivación de Facebook y Twitter, esto ayudó a que las audiencias participaran al mismo tiempo de la transmisión del programa, se amplió la posibilidad de comunicación con la audiencia sin dejar de lado las llamadas telefónicas.</p> <p>Se nota que durante las trasmisiones de los programas los defensores no trabajan colectivamente</p> <p>El coloquio Miguel Ángel Granados Chapa se llevó a cabo en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México, se invitó a alumnos y ponentes de diferentes universidades. Se habló de temas relacionados con las audiencias y sus derechos.</p> <p>No se publican en la página de la defensoría informes, relatorías o posicionamientos. Esto reduce la posibilidad de que las audiencias estén informados respecto al trabajo realizado por el comité</p>