



CENTRO NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS
"ROSARIO IBARRA DE PIEDRA"

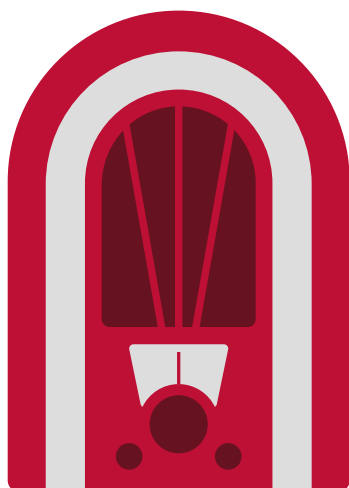
CASA EDITORIAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Radio pública

Pionera en la Defensoría de las Audiencias
Historia breve de una larga lucha

ANA CECILIA TERRAZAS

Compiladora





CNDH
M É X I C O

Defendemos al Pueblo

CENTRO NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS

“ROSARIO IBARRA DE PIEDRA”

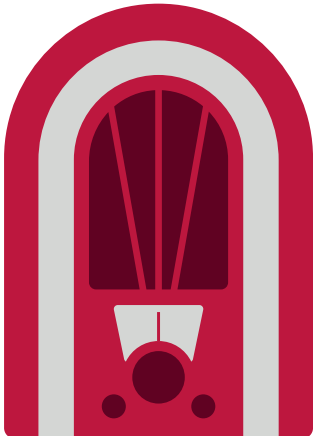
CASA EDITORIAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Radio pública

Pionera en la Defensoría de las Audiencias
Historia breve de una larga lucha

ANA CECILIA TERRAZAS

Compiladora



CNDH

Edición digital: marzo 2023

**D. R. © Comisión Nacional
de los Derechos Humanos**

Periférico Sur 3469,
esquina Luis Cabrera,
col. San Jerónimo Lídice,
demarcación territorial
La Magdalena Contreras,
C.P. 10200, Ciudad de México.

Diseño y formación: Frida Solano
Corrección de estilo y cuidado de la edición: Guadalupe
López García e Iván López Alemán

Índice

Agradecimientos	5
Prefacio	7
Programa 1	
Introducción	
<i>Jesús Alejo Santiago y Adriana Solórzano Fuentes</i>	9
Programa 2	
Antecedentes	
<i>Patricia Ortega, Graciela Ramírez e Hilda Saray</i>	16
Programa 3	
Primera defensoría	
<i>Ernesto Villanueva</i>	24
Programa 4	
Segunda defensoría	
<i>Beatriz Solís Leree</i>	30
Programa 5	
Tercera defensoría	
<i>Gerardo Albarrán de Alba</i>	35
Programa 6	
Tercera defensoría	
<i>Mariana López Salazar</i>	42
Programa 7	
Tercera defensoría	
<i>Lenin Martell Gámez</i>	47
Programa 8	
Tercera defensoría	
<i>Graciela Martínez Matías</i>	51
Programa 9	
Cuarta defensoría	
<i>Ana Cecilia Terrazas</i>	57



Programa 10

Audiencias

*Daniel Albarrán, Eduardo Bizuet, Brenda Romero, David Rodríguez,
Jaime Domínguez, Ernesto Guerrero, Roberto García, Lorena Carreón
y Blanca Irene Solano*

65

Conclusiones

75

Agradecimientos

Toda obra es reflejo de un equipo de personas que han colaborado, apoyado o permitido su concreción; por eso, la gratitud entera de quien compila y edita dice así:

Al equipo que produce el espacio radiofónico de la Defensoría de las Audiencias en Radio Educación: Mario Ledesma, Alma Lilia Martínez, Natalia Luna,¹ José Ángel Domínguez, Ramiro Romero, Joselinne Vega, alumnas y alumnos de servicio social; ustedes han hecho posible la serie sobre la que se basan estas líneas.

Al personal completo de Radio Educación, que abrazó y acompañó con comprensión la existencia de figuras como la Defensoría de las Audiencias de esta emisora.

A las autoridades encabezadas por su director general, Jesús Alejo Santiago, quien celebra los proyectos especiales diseñados por la actual defensoría. A Adriana Solórzano Fuentes, directora de Producción y Planeación, comprometida con la democratización comunicacional.

Al Consejo Ciudadano de Radio Educación y al Consejo Consultivo Centenario,² que recibió favorablemente la propuesta de esta defensora para recobrar justamente una historia breve, resultado de una larga lucha social y mediática, con una clara victoria llamada *Defensoría de las Audiencias*.³ A quienes colocan, en aras

¹ Este texto omite las preguntas elaboradas por José Ángel Domínguez, Natalia Luna y la propia defensora, pero es la suma de contenido esencial de cada capítulo de la Serie Especial Centenaria de la Defensoría de las Audiencias.

² Adriana Solórzano Fuentes, Antonio Zabaleta Landa, Juan Ramírez Paulino, Eréndira Isabel García Salazar, Nancy Ramírez, Edmundo Cepeda (y Estrella Cruz Moreno) e Irina Vázquez Zurita.

³ Disponible en: <https://n9.cl/we0pa>



de una total transparencia y constante actualización, toda la información de la Defensoría en el micrositio⁴ de Radio Educación.⁵

A la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), que ha sellado ya este tema anteriormente⁶ y ahora se planta reincidente. A su presidenta, Rosario Piedra Ibarra; a Francisco Estrada Correa, secretario ejecutivo de la CNDH, y a la directora general del Centro Nacional de Derechos Humanos (CENADEH) “Rosario Ibarra de Piedra”, Rosy Laura Castellanos, muchas gracias por apreciar este contenido y avalar esta publicación.

Las protagonistas a quienes rinde cuentas este documento son todas las personas que apasionadamente hacen, respetan y defienden los valores de la radio pública. Mi gran reconocimiento a quienes compartieron su memoria y experiencia, gracias a la cual se pudo concretar este relato. Finalmente, gratitud permanente para las audiencias, porque, como dice el estribillo de nuestro himno, compuesto por Alejandro Rubio, son⁷:

*Motivo de mi cadencia,
los derechos de las audiencias.
Y de la defensoría,
hacerlos valer cada día...*

⁴ Disponible en: <https://radioeducacion.edu.mx/defensoria-de-las-audiencias>

⁵ Pablo Damián Hernández Durán, jefe del Departamento de Informática de Radio Educación; Roberto Hernández Cerón, encargado de redes sociales y servicios digitales; Israel de Olmos, gestor web, y Tania Maricarmen Nicánor Garcés, jefa del Departamento de Servicios Digitales de Radio Educación.

⁶ Disponible en: https://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Introduccion_a_los_derechos_audiencias.pdf.

⁷ <https://radioeducacion.edu.mx/decima-de-los-derechos-de-las-audiencias-de-alejandro-rubio>

Prefacio

Las primeras emisoras de radio en el mundo, surgidas en la década de 1920, están cumpliendo su primer centenario alrededor de estas fechas. En el caso mexicano, en noviembre de 2024, Radio Educación, institución pública con una vocación indudablemente social, democrática y plural, cumplirá sus primeros cien años.

Esta emisora pública ha estado a la vanguardia en decenas de temas que guían los avances progresistas de una nación diversa, rica, revolucionaria. Su personal y sus audiencias lo saben con toda conciencia.

A esta servidora, ya durante su segundo trienio al frente de la Defensoría de las Audiencias de Radio Educación, se le invitó en 2023 a formar parte del Consejo Consultivo Centenario. En ese contexto, sugerimos hacer una serie especial que recogiera la historia, la lucha y cada una de las gestiones que han estado al frente de la Defensoría de las Audiencias, puesto que es Radio Educación la primera emisora de radio en México que ha puesto en marcha esta figura.

El presente texto, *Radio pública, pionera en la Defensoría de las Audiencias. Historia breve de una larga lucha*, es un reflejo por escrito de la serie especial del mismo nombre, transmitida por Radio Educación con motivo de su centenario;⁸ es una recopilación, desde un parámetro cronológico, en voz de algunas personas protagonistas del proceso. A manera de documento no académico, mediante entrevistas, se recorre la travesía lograda por esta emisora pública para llegar a su Defensoría de las Audiencias como hoy existe, a través de un camino marcado por la independencia editorial, la inclusión y la responsabilidad social que necesariamente pavimentan las condiciones para que se instale el tema. No se

⁸ Consulta más información y los programas para escuchar bajo demanda en <https://radioeducacion.edu.mx/defensoria-de-las-audiencias>



transcribieron las preguntas hechas al aire ni se dejó la literalidad del habla, porque se buscó interpretar y redactar el sentido de lo dicho⁹ en torno del origen en la radio pública mexicana, en Radio Educación, de ese pacto que se asume para escuchar con atención a las audiencias.

⁹ Este relato y la narración transcrita surgen a partir de entrevistas de la serie especial centenaria. Para efectos académicos o investigativos, busque la persona interesada el sustento y verificación documentales.



Programa 1

INTRODUCCIÓN

Jesús Alejo Santiago y Adriana Solórzano Fuentes

La radio pública en México es la primera en mostrar una intención formal de atención y escucha para las audiencias. Concretamente, Radio Educación decidió crear la Defensoría del Radioescucha en 2008, y es en el marco del centenario de Radio Educación, en 2024, cuando el director general de esta institución, Jesús Alejo Santiago,¹⁰ y la directora de Producción y Planeación, Adriana Solórzano Fuentes,¹¹ hablan sobre la relevancia de ser pioneros en la defensa de los derechos de las audiencias.

Jesús Alejo Santiago (JAS), director general de Radio Educación: Con esta serie tengo la oportunidad de recordar cómo ha sido la historia de Radio Educación, cuando menos en estos treinta años en los que yo he estado aquí. Si bien el concepto de *defensoría de las audiencias* no estaba presente en el vocabulario cotidiano, sí estaba presente en la acción. A final de cuentas, hay un elemento que ha sido indispensable para Radio Educación –a lo largo de su segunda etapa histórica, de 1968 a la actualidad, por llamarle así a esta etapa en la que ha tenido transmisiones permanentes–, y es precisamente el diálogo y el respeto en todo momento a las audiencias, a los escuchas.

¹⁰ Información disponible en: <https://radioeducacion.edu.mx/jesus-alejo-santiago-go-asume-como-director-general-de-radio-educacion>

¹¹ Semblanza en: https://es.wikipedia.org/wiki/Adriana_Sol%C3%B3rzano



A pesar de no haber señalado este concepto como tal desde sus orígenes, sí hemos tenido esta reflexión, este diálogo, este respeto para lo que a ellos les interesa y quizá desde ahí viene, por ejemplo, que seamos muy claramente pioneros en muchas temáticas, como el tema de las mujeres, de la diversidad de género, de las lenguas indígenas, el tema mismo de la cultura, del arte, el de la Defensoría.

El espacio de difusión que hemos podido tener con los distintos programas de Radio Educación ha sido una manera de atender a los escuchas, a las audiencias. Recordemos los años setenta, ochenta, noventa, cuando primaba la imagen. Mucho ha sido esta radio el espacio sonoro de apertura para estas temáticas. Por eso insistiría también en que eso se ve además en el trabajo de la gente que ha permanecido en esta emisora a lo largo de los años. A lo mejor no teníamos tan presente el concepto, pero sí a lo largo de la historia hemos tenido ese respeto y diálogo permanente con lo que nos piden las audiencias, con este sentido crítico e independiente con el cual se manejan, y eso, por supuesto, se siente. Desde el simple hecho de cuando uno se equivoca con alguna palabra al aire y recibimos múltiples comentarios o cuando hay una opinión de alguno de los escuchas que no está tan de acuerdo y siempre ha tenido su espacio en la emisora para que dé cuenta de eso que rechaza.¹²

Adriana Solórzano Fuentes (ASF):¹³ Que Radio Educación haya sido la pionera en abrir un espacio para las audiencias es algo importantísimo, porque los medios públicos, que son los medios tuyos, de las y los radioescuchas, tienen que ser ejemplares, ya que funcionan con erario y también porque deben siempre guiar su actuación en beneficio común. Los medios públicos siempre deben enfocarse en tratar de apoyar las causas nacionales, que siempre tendrían que estar vinculadas, sobre todo, a los grupos

¹² La respuesta fue editada por la compiladora; no es una reproducción exacta de lo que se dijo al aire, que sí se puede escuchar bajo demanda en el micrositio <https://radioeducacion.edu.mx/defensoria-de-las-audiencias>, donde se ubica la *Serie Especial Centenaria de la Defensoría de Audiencias de Radio Educación*.

¹³ Ídem.



históricamente vulnerados. De esta manera, por supuesto que tener una conciencia ética que nos ayude a ubicar que estamos haciendo un buen trabajo, que permita que las y los radioescuchas se manifiesten y tengan un vínculo de contacto con su emisora, con su Radio Educación, por supuesto que habla de la vocación de servicio que todo medio público debe tener. Así que no es de extrañar que, en este país, la radio pública –y especialmente instituciones con tanta tradición y que han abierto brecha en tantos temas, como lo es Radio Educación– haya sido también una institución que se ha mantenido a la vanguardia con respecto a una figura como lo es la Defensoría de las Audiencias. Si bien la figura llega tarde a México (porque en Colombia, por ejemplo, existe desde 1994, y no se diga en Europa), lo cierto es que aquí, en México, el impulso de Radio Educación fue sustantivo y muy importante para darle visibilidad a la figura e irla fortaleciendo.

JAS: Una de las cosas que he señalado en distintos momentos es la importancia que tienen las audiencias para esta administración. Yo sé que cuando hablamos de una radio pública, el objetivo primordial tendrían que ser las audiencias. Pareciera una verdad de Perogrullo que uno diga que nuestro propósito sean las audiencias, pero en nuestro caso, si no atendemos las necesidades de las audiencias, si no seguimos escuchando para ver qué está sucediendo con su problemática, cuáles son los temas que más les interesan, hacia dónde se están dirigiendo todas sus preocupaciones contemporáneas, difícilmente estamos cumpliendo, como emisora, con la labor que tenemos. Existen muchos medios hoy en día (la tele, la radio, las redes sociales, el internet) y hay muchas maneras de acercarse a la información, pero esta independencia con la que se puede contar dentro de Radio Educación, con la que cuentan incluso los reporteros, los periodistas de la emisora, esta manera que tienen de atender no necesariamente lo que hace ruido y lo que se convierte en un espectáculo mediático es lo que nos hace diferentes. Y nos hace diferentes no sólo a nosotros como parte de la emisora, sino por lo que se les está ofreciendo a las audiencias. Les puedo decir a las audiencias –y sí ha sido responsabilidad de todas las personas que laboran y trabajan en la emisora– que sí los escuchamos, sí los atendemos.



Por supuesto que hay muchas cosas que corregir, pero difícilmente hay una mejor razón de ser para nosotros que atender a las audiencias de manera más inmediata, abrir espacios de discusión. Habría que señalar, quizá, algo de lo que se ha acusado a los medios tradicionales, que no necesariamente los estamos escuchando todo el tiempo. Yo, por supuesto, oigo este programa y me da mucho gusto cuando hay radioescuchas que están dialogando con ustedes y les están preguntando qué piensan, y dicen dónde se pueden mejorar. Ésos son los espacios que podrían resultar fundamentales, a lo cual hasta podría sumarse esta labor que tienen con los mismos colaboradores. Escuchábamos hace un tiempo cuando hacen esta labor con los prestadores de servicio social de la emisora, que son herramientas fundamentales para lo que estamos haciendo, por ejemplo. Sí, tenemos que seguir escuchando, tenemos que seguir intentando dar respuesta a la diversidad de audiencias que pretendemos atender (eso también nos queda muy claro), esa diversidad que nos define como seres humanos, y no hablo sólo de la diversidad de género, sino de percepciones sobre el mundo, y eso también es muy importante.

ASF: La independencia editorial es un concepto muy importante para toda la comunidad de Radio Educación. La independencia editorial no se desprende solamente del Código de Ética¹⁴ o de las Líneas Institucionales, es algo que se tiene muy arraigado y que ha defendido la emisora desde hace mucho tiempo, independientemente de la Defensoría. Se ha defendido tanto la independencia editorial que es parte del eslogan de los noticiarios *Pulso* o de las frases que identifican al noticiario. La independencia editorial es la base sobre la que se construye realmente un servicio útil, porque si tuviéramos sesgos, entonces seríamos útiles a quien le es útil ese sesgo. En la medida en la que somos independientes editorialmente, en esa medida podemos llevar diferentes versiones, desde una perspectiva muy honesta, a las y los radioescuchas. Solamente así se puede cumplir con la labor que tiene encomendado un medio de servicio público.

¹⁴ Disponible en: <https://radioeducacion.edu.mx/defensoria-de-las-audiencias/codigo-etica>



Ahora, por supuesto que es muy importante respetar esa independencia que debe tener la Defensoría de las Audiencias para su actuación, darle los elementos, las herramientas, el espacio y, sobre todo, darle ese voto de confianza para que pueda actuar. No en todas partes es tan fácil eso ni que existan las intenciones de quien dirige la institución para que así sea. A mí me parece que eso es algo que se construye por ambas partes: por parte de la comunidad del medio de comunicación y por parte de la persona titular de la Defensoría de las Audiencias, y ahorita estoy hablando en general de cualquier medio, en la medida en la que la persona titular de la Defensoría está guiada por una conducta ética, clara, y donde se ve su intención de apoyar los estándares de calidad del medio de comunicación para intervenir de buena manera.

También la comunidad empieza a reconocer esos beneficios. En la medida en la que esa comunidad acepta y permite la auto-crítica, en la medida en la que esa comunidad se acepta como falible y en la medida en la que esa comunidad sabe que puede crecer y hacerlo mejor, y toma de buena gana y en serio las recomendaciones y toma en serio y escucha a las audiencias, en esa medida va a ser un binomio virtuoso. De otra manera no se puede avanzar. Por supuesto, se necesita que los principales beneficiarios –por llamarlo de alguna manera– sean las audiencias participativas; en este caso, que sean las audiencias quienes cuiden su medio público, porque es de todas y todos, y tenemos la obligación como ciudadanía de cuidar que sea utilizado como beneficio ciudadano.

JAS: En Radio Educación, en esta segunda etapa histórica de la emisora, que surge después del Movimiento del 68, somos de una u otra manera herederos de todo un movimiento político-social que viene de los estudiantes, y hemos pasado por ser tricolores, azules, de todo tipo de colores... y Radio Educación sigue y sigue defendiendo su independencia editorial. No, Radio Educación no es anti-Estado, no es antigobierno: es crítica, es contestataria, es antisistema. Es una emisora que busca ofrecer a los radioescuchas, a las audiencias, otra manera de entender al mundo, o tratar de explicarlo o diseñarlo de diferente forma. Eso le da riqueza a este concepto de independencia editorial.



Ahora, para que este binomio de la Defensoría funcione, respecto del trabajo que se realiza dentro de la emisora, se necesita tener el gusto o la responsabilidad y la pasión para hacerlo funcionar. A mí me ha tocado trabajar todo esto con la maestra Ana Cecilia Terrazas y con este equipo que produce el programa, y me resulta siempre muy importante, porque de verdad nos permite escuchar también, desde otra perspectiva, a las audiencias, y eso no lo habíamos tenido tan claro en el pasado. Sí creo que sea necesario integrarnos con la misma comunidad; que la misma comunidad sepa que ellos mismos tienen una defensoría de las audiencias, que si somos trabajadores también somos audiencias de Radio Educación y que estamos de acuerdo o en desacuerdo con lo que aquí se está transmitiendo.

En lo personal me parece fundamental una defensoría de las audiencias. Me parece que la labor que se está desarrollando en la actualidad, con esta experiencia que tengo, es muy importante. Sin este trabajo, difícilmente, en medio de toda esta información, incluso ahora que hay también que poner atención a las redes, entenderíamos ciertos aspectos que están preocupando a nuestras audiencias, y esto lo podemos escuchar gracias al trabajo que desarrolla la Defensoría.

ASF: Los límites de las defensorías, en un sentido práctico, están muy claros. Debo compartir con las audiencias que las defensorías de las audiencias sólo pueden emitir recomendaciones; es decir, no tienen un efecto vinculante. No es obligatorio que se ejecute lo que la recomendación dice, pero en un nivel –ya no quisiera decir personal– de una comunidad muy consciente de la importancia de lo que es la recomendación de la Defensoría de las Audiencias, se le debe escuchar. Yo diría que hay una frase que señala: «la ley es el piso, pero la ética es el cielo», y es por eso por lo que ahí no deberíamos de tener límites, en el sentido de que podemos mejorar siempre. Toda recomendación siempre tiene una arista que nos ayuda a mejorar. Podemos diferir de la recomendación en algunos elementos, pero lo que no podemos hacer es ignorarla. Y me refiero a la comunidad también, no sólo como directivos.

Quienes trabajamos en medios de comunicación tenemos una responsabilidad muy importante, porque todo aquello que sale de



los micrófonos puede tener un impacto alto en la vida de las personas. En ese sentido, tenemos que ser muy receptivos a los comentarios de las personas. No quiere decir que tenemos que aceptarlos todos sin dirimir nuestra propia perspectiva, pero debemos siempre ser receptivos para identificar cómo podemos mejorar. Yo decía que el límite es el cielo porque siempre vamos a ser falibles, todos los días habrá maneras de mejorar, de hacerlo mejor, de crecer. Además, el mundo es cambiante y si vamos cambiando con él, vamos creciendo con él, debemos cambiar. Lo importante es que quien está detrás de los micrófonos crezca y se cuestione todos los días sobre los planteamientos éticos de lo que difunde. Quien no se cuestiona ve la situación de manera muy simple. Generalmente, todo lo que planeamos sobre contenidos en medios de comunicación deriva en planteamientos éticos; hacernos estos planteamientos es saludable y recibir bien la orientación de quien puede ayudarte lo es más.

JAS: Puedo felicitar por el trabajo que están desarrollando en la Defensoría y, en segunda instancia, señalar que tenemos que seguir pensando en la importancia que tienen, para una emisora pública, las audiencias. Si no atendemos, escuchamos lo que está sucediendo, va a ser muy difícil que respondamos como una emisora de servicio público. Un aspecto muy importante, también, es no olvidarnos de que la realidad va cambiando, que si bien en algunos momentos teníamos que ser mucho más críticos con la vida nacional, hoy tenemos que seguirlo siendo, aun cuando eso nos lleve a tener críticas en contra. Vuelvo a lo mismo: Radio Educación es una emisora crítica, contestataria, antisistema. Es una emisora que siempre está tratando de responder, en el contexto de la realidad, pero en beneficio de las audiencias y de la diversidad de las audiencias. Eso es lo más importante de la labor que puede tener Radio Educación, tomando en consideración también a las audiencias rurales, urbanas, universitarias, obreras, a todo ese amplio abanico de gente que se preocupa por levantarse y escuchar Radio Educación y que al final del día se duerme escuchando Radio Educación.



Programa 2

ANTECEDENTES

Patricia Ortega, Graciela Ramírez e Hilda Saray

Poder rastrear la historia del interés real de la emisora por escuchar a sus escuchas, a sus audiencias, es conocer parte clave de la construcción democrática nacional en lo que respecta a los medios de comunicación y, sobre todo, dentro de los medios públicos radiodifundidos, a la radio. Para reconstruir esta historia se invitó a participar en la Serie Especial Centenaria de la Defensoría de Audiencias de Radio Educación¹⁵ a tres mujeres, cuyo testimonio, desde distintos ámbitos, da cuenta de cómo se fraguó y cómo se iba asentando un espacio exclusivamente diseñado para escuchar y servir a las audiencias en Radio Educación. Las mujeres entrevistadas, quienes generosamente compartieron su experiencia, son Patricia Ortega Ramírez,¹⁶ una de las académicas de la comunicación en México que más ha dedicado su interés investigativo a los medios públicos de comunicación y su relevancia; la maestra Graciela Ramírez Romero,¹⁷ promotora cultural y productora profesional de Radio Educación desde hace más de tres décadas, quien tiene además un acu-

¹⁵ Es la fuente de donde emerge esta publicación [n. de la compiladora].

¹⁶ Semblanza disponible en: <https://bienalderadio.gob.mx/wp-content/uploads/2021/08/PATRICIA-ORTEGA.pdf>

¹⁷ Semblanza disponible en: <https://drive.google.com/file/d/1PiP-yrJ6hJtrLH0V-qpYxwCEB4TYgBn3L/>

cioso conocimiento del periodismo y los medios de comunicación en México; también participó Hilda Saray Gómez González,¹⁸ quien tuvo contacto con la primera defensoría en Radio Educación como locutora y conductora, y a quien después, como funcionaria, le tocó dar seguimiento y rediseñar la figura.

Doctora Patricia Ortega Ramírez, profesora e investigadora de la Universidad Autónoma Metropolitana: En el tema de los derechos de las audiencias, Radio Educación ha sido pionera como en muchos otros casos relacionados con la defensa del derecho a la comunicación. Si mi memoria no me falla, me atrevería a decir que Radio Educación fue la primera radiodifusora de carácter público que impulsó la discusión sobre la necesidad de crear códigos de ética y una defensoría de audiencias. No tengo mucha claridad sobre la fecha, pero recuerdo un evento en el Claustro de Sor Juana que se celebró durante la administración de Virginia Bello; creo que fue en 2007. No sé si ese evento ya formaba parte de la Bienal de Radio, pero sí recuerdo que ahí se planteó y se discutió el tema de los derechos de las audiencias y el papel de las defensorías. Ya era claro entonces el compromiso de Radio Educación en impulsar esta tarea o por lo menos ya estaba trabajando en la definición de instrumentos deontológicos y en fundar la figura de la Defensoría. Aunque fue primero Canal 22 el que inauguró su defensoría, en 2007, yo siempre he tenido la idea de que Radio Educación ya estaba comprometida con el tema desde antes y, en todo caso, ambos medios se introdujeron al desarrollo de esta tarea casi al mismo tiempo.

En 2008, Radio Educación tuvo su primer defensor del radioescucha e invitó a Ernesto Villanueva a desempeñar esa función. Es importante mencionar que el contexto de aquellos años era de plena orfandad jurídica ante el desinterés de las instancias del Estado para reformar constitucionalmente el sistema de medios. En el transcurso de una larga lucha social que buscaba la creación

¹⁸ Semblanza disponible en: <https://mentesalacarta.com/conferencistas-capacitadores-coaches/hilda>



de un marco jurídico o de una ley que reconociera la existencia de medios públicos y definiera sus responsabilidades, obligaciones y atributos, el tema de la Defensoría y los códigos de ética fue en ese entonces una gran iniciativa [la creación de una defensoría del radioescucha] que puso en el centro del debate, desde luego, el hecho de reconocer e impulsar los derechos de las y los ciudadanos como radioescuchas o televidentes. Pero también se mostraba con esto la determinación de los medios públicos de autorregular su desempeño, aun cuando nadie obligara a ello.

Maestra Graciela Ramírez Romero, productora de base de Radio Educación desde 1980: En mi programa *El fin justifica a los medios*, que está al aire desde septiembre de 1989, hemos documentado la larga historia de la reforma de la legislación de medios en México. Entre los temas importantes de esta Reforma están los derechos de las audiencias. Es un tema que entró en la ley a partir de la reforma constitucional que se realizó en 2013, pero que ha enfrentado una variedad de recursos legales que han limitado su alcance y su aplicación. Aun antes de que el tema se plasmara en la Ley, pues ya se impulsaba desde la sociedad civil y desde la academia este tema, fue precisamente en los medios públicos en donde se comenzó a practicar. El Canal 22 fue la primera televisora en contar con la figura (esto fue en 2007), convirtiéndose en la primera televisora pública en tener esta figura de *ombudsman* o *defensor de la audiencia*. La primera emisora de radio que incluyó a un defensor del radioescucha fue Radio Educación, en 2008. Nuevamente los medios públicos, haciendo honor a los principios y a la misión con los que nacieron –que es el servicio a las audiencias–, pusieron el ejemplo a los medios del país, aun antes de que la Ley señalara este derecho como una obligación.

El primer defensor del radioescucha en Radio Educación fue nombrado por la directora de ese entonces, Virginia Bello, y fue Ernesto Villanueva, doctor en derecho, especializado en legislación de los medios de comunicación, quien sentó las bases de la Defensoría de las Audiencias en Radio Educación. Fue muy importante su labor porque sentó el precedente de esta figura y comenzó a construir las bases normativas de este ejercicio de autorregulación que reconocía la obligación del medio para con las audiencias. Esto es algo que en Radio Educación en realidad



se daba en los hechos, y de manera natural, desde mediados de los años setenta, debido a la claridad que los trabajadores tenían de que estábamos trabajando para servir a las audiencias y no al partido en el poder, así como a la obligación de crear contenidos de calidad y de utilidad para la sociedad. La vinculación con las audiencias fue algo natural desde aquellos años; desde que la estación empezó a formar su fonoteca musical, por ejemplo, los radioescuchas contribuyeron prestando sus discos para que pudiéramos ingresar esa música a nuestra fonoteca. También se realizaban actividades con público presencial en la emisora. La primera que yo recuerdo fue en 1977, cuando el director Gerardo Estrada convocó a los radioescuchas a una pinta en los muros internos de la estación, y bueno, muchas más que se organizaron a partir de entonces.

El doctor Ernesto Villanueva consideró que la Defensoría del Radioescucha debía contribuir a la participación de la comunidad en la calificación de los programas, en dar a conocer las reglas éticas, así como en transparentar los criterios y decisiones de la estación. También asumió como tarea de la Defensoría la interacción con el público, algo muy importante en la formación de audiencias críticas, y el conocimiento de la ética. Para ello contó con un programa semanal al aire en donde daba información sobre todo esto, con la intención de contribuir a mejorar el servicio que prestaba la estación a los radioescuchas. De manera que fue un gran paso la hechura de estos reglamentos, la creación también de protocolos y formas de trabajo que ocuparía la Defensoría de la Audiencia para atender al público, para vincular a los hacedores de contenidos en Radio Educación, a las autoridades y a las audiencias, con una metodología que permitía recuperar esta información para poder servir mejor.

Posteriormente, Ernesto Villanueva escribió un libro: *Defender y formar audiencias críticas*,¹⁹ que fue un libro en el que plasmó precisamente estas experiencias, estos avances, en un tema en el que todavía nos falta mucho por caminar.

Creo que la parte más importante ahora es la de la formación de audiencias críticas y participativas, y creo que en eso se están

¹⁹ Reseña disponible en: <https://n9.cl/xl9p3>



enfocando varias de las defensorías; sin embargo, también se requiere de muchos recursos para poder hacer esta labor muchísimo más importante.

Hilda Saray Gómez González, defensora de la radio de la Universidad Autónoma Metropolitana e integrante de la Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias (AMDA):

Es muy importante que los profesionales de la producción tengan la información clara, precisa, que se involucren, que la tengan introyectada en su proceder profesional respecto de qué es, en qué consisten y para qué sirven los derechos de las audiencias y el trabajo de la Defensoría. Yo, como locutora, me enteré muy tangencialmente, a través de los avisos que había al aire, de los promocionales al aire, que la dirección general en su momento produjo para informar a las audiencias que había una defensoría y un poco explicando para qué sería y cuál era el trabajo y quién era la persona que tenía a su cargo esa tarea. Hasta donde yo recuerdo, no hubo reuniones de trabajo o informativas formales o tareas de capacitación para que los profesionales del medio tuviéramos la información sobre qué significaba la existencia de la Defensoría y, todavía más importante: la existencia de derechos de las audiencias, que es un poco lo que motivaba el que hubiera una defensoría de audiencias. Yo creo que es un tema importante involucrar a los profesionales. Eso tiene que ver con temas de gestión, con temas de comunicación interna, con temas desde la alta dirección y de cuál es la perspectiva que se tiene de los medios públicos y su funcionamiento [...].

A tu servidora le correspondió, como parte de sus responsabilidades profesionales, la instrumentación de la primera Defensoría, ya en el marco de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión [LFTR] de 2014. Ahí sí hubo un proceso de comunicación, de conversación, de difusión, respecto de la figura de la defensoría, respecto de los derechos de las audiencias y respecto del nuevo marco legal que sustentaba todo esto. Ahí fue decisiva, diría yo, la participación de la maestra Beatriz Solís, invitada por la dirección general a participar como la defensora de Radio Educación en esta nueva época. Una vez que apareció la Ley, el doctor Villanueva seguía siendo el defensor, pero terminó como un proceso natural de cambio. Estábamos ante una nueva Ley, ante nuevas condiciones,



incluyendo la condición de que había una nueva dirección general en la emisora.

En Radio Educación, guardando todas las distancias con uno de los manifiestos del feminismo de que «lo personal es político», todo lo radiofónico es político. Atendiendo también a eso, la dirección de la emisora entró en un momento de necesidad de hacer cambios. La anterior directora, quien era la que había instrumentado esa defensoría, la maestra Virginia Bello, pudo tener muchos problemas o desaciertos, pero eso de la Defensoría fue un buen tema, fue una cuestión de avanzada, fue una buena decisión, fue un elemento ejemplar en el caso de los medios públicos [...].

La Ley, como ocurre hasta ahora, no señalaba que hubiera un proceso específico para la elección de la Defensoría, por lo que es importante señalar dos puntos: la invitación a una persona en específico; es decir, no realizar un concurso abierto a toda la población; por supuesto, con el respaldo y la anuencia de la Secretaría a la que se le plantearon varios nombres, entre ellos el de la maestra Beatriz Solís. Se envió una terna o una quinteta, no recuerdo ahora, a la Secretaría de Cultura, con los datos de cada una de esas personas propuestas y con cuáles recomendaría Radio Educación. La Secretaría atendió plenamente la sugerencia de la Dirección de Radio Educación, en el sentido de que la maestra Solís sería la mejor opción, porque era una profesional en esos temas, porque conocía perfectamente todo el panorama legal de los medios en nuestro país, había sido parte de todo ese proceso y, pues, también en este sentido de que «lo radiofónico es político», en Radio Educación ella contaba con una muy buena percepción. Es decir, era una figura respetada, una figura apreciada, una figura que iba a ser también muy bien recibida en esos momentos. Y porque, además, como iba a ser el primer proceso de la mano de una nueva ley, pues había que garantizar que sucediera bien, que transcurriera bien. Ése es un primer dato para destacar, que fue una invitación directa.

Y lo segundo, en lo que también la maestra Solís estuvo de acuerdo absolutamente, en involucrar a toda la comunidad de la producción radiofónica en el tema de la Defensoría de Audiencias. Porque en Radio Educación, desde hace muchos años, desde finales de los setenta y principios de los ochenta, la comunidad pro-



fesional redactó un documento que se conoce como las Normas Internas de Radio Educación, que en su momento fue un documento de avanzada, donde no existía nada, respecto de la producción ni de la forma de producir ni lineamientos éticos y generales para un medio público como Radio Educación. Si los leemos ahora, es una combinación muy amplia, heterodoxa, de cuestiones éticas, de producción, del papel de un medio como Radio Educación, de cuestiones sindicales y laborales. Tuvimos la idea, para instrumentar los elementos de la Defensoría, de tomar, por un lado, como referencia, lo que había escrito y producido el maestro Ernesto Villanueva, pero también consideramos ese documento porque significaba tomar en consideración la perspectiva, la experiencia, el punto de vista de la comunidad radiofónica de la emisora [...].

Como segundo elemento, muy importante, está la decisión de que el trabajo de la Defensoría fuera un trabajo remunerado, porque es un trabajo profesional que requiere tiempo, que requiere conocimiento, que requiere experiencia y que requiere, por lo tanto, una contraprestación. [...] Y tercer elemento, también superimportante que no debe dejarse de lado, que la Defensoría no estaba siendo contratada como personal de Radio Educación. No era una figura sobre la que hubiera ascendencia por parte de la dirección general, por parte de ninguna de las direcciones de área ni por parte de los departamentos, sino que era una figura externa, ciudadana, y que el pago por su trabajo era eso, una contraprestación por el trabajo realizado. Incluso, en alguna ocasión, el director de la emisora, el maestro Antonio Tenorio, decía que la Defensoría era una especie de contraloría externa, ciudadana, en términos de contenidos, naturalmente [...].

Me correspondió instrumentar una siguiente defensoría. Después de que la maestra Solís ejerció un periodo, le preguntamos si era su deseo permanecer (por supuesto, el deseo de la emisora era que continuara, y por eso ella se quedó durante dos periodos). En esos periodos tuvo la libertad absoluta de trabajar y se abrió un programa de radio para ella. Le preocupaba cómo nos íbamos a comunicar con las audiencias, y ella dijo: «A lo mejor al principio empezamos con cápsulas». Una vez que salió al aire se reveló como una muy buena conductora; creo que también tuvo que ver el hecho de que estuvo rodeada, cobijada, por un equipo profesional de trabajo que estuvo encabezado por Mario Ledesma [...].



Ya después de los dos periodos que ejerció la maestra Solís, en principio hubo la idea de hacer una defensoría integrada por varias personas, con base en que la labor de la defensoría y los derechos de las audiencias tienen que ver con derechos humanos, tienen que ver con perspectiva de género, tienen que ver con pluralidad y multiculturalidad y tienen que ver con el interés superior de la niñez y con la no discriminación. Con esos cinco grandes campos en mente, la idea era que pudiésemos invitar a especialistas en cada uno de esos campos que pudieran poner lo mejor de su *expertise* en la atención a las quejas específicas sobre esos temas. Tuvimos la participación de personalidades verdaderamente brillantes, cada una en su campo. Aquí también fue muy importante contar con el acompañamiento del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), porque la ley dice que se nombrará al defensor de audiencias, no dice «a los integrantes de la Defensoría». Entonces, le planteamos al IFT el asunto y nos acercó la solución: que hiciéramos un nombramiento unipersonal por un periodo (por ejemplo, de tal mes de tal año a tal mes del año que seguía) a cada una de las personas de esa defensoría colectiva.

Fueron personas brillantes, con experiencia en el trabajo: la doctora Graciela Martínez, con la experiencia en temas de multiculturalidad; el doctor Lenin Martell, con experiencia también en temas también de multiculturalidad y pluralidad; el maestro Gerardo Albarrán de Alba, con una amplísima experiencia periodística. Estuvo también la maestra, una chica muy joven que pertenecía a colectivos feministas y que tenía toda la experiencia en materia de género, Mariana López, y Tania Ramírez Hernández, quien ahora dirige la Red por los Derechos de la Infancia en México (Redim) [...]. En principio era una buena idea; eran perfiles muy calificados, también reconocidos por la comunidad de Radio Educación, pero al final de cuentas no pudimos concretar la dinámica de trabajo, porque se fragmentó el esfuerzo; no pudimos terminar de aterrizar la conjunción de todos esos talentos. Eso sí, sí hubo muchas actividades, muchos logros, pero individuales. Los informes finales²⁰ de esas defensorías están llenos de actividades desarrolladas, pero que no se concretaron en un esfuerzo en común.

²⁰ Disponibles en: <https://n9.cl/12r0x>



Programa 3

PRIMERA DEFENSORÍA

Ernesto Villanueva

Ernesto Villanueva:²¹ Las defensorías de las audiencias, en el mundo, ya existían prácticamente en toda Europa y en algunas partes de Estados Unidos. Aquí, todavía era un tema medio de debate, muy marginal; sin embargo, esto se tradujo en una acción concreta como mecanismo de autorregulación. Primero, en el Canal 22, siendo director Jorge Volpi, en el 2007, ahí estuvo a cargo Gaby Warkentin. Justo en esas fechas, Virginia Bello, que era la directora general de Radio Educación, me convoca, me invita para participar en la elaboración de un código de ética, un código de autorregulación que tuviera como propósito generar una defensoría del radioescucha. Estuvimos participando con el equipo de Radio Educación hasta que quedó el proyecto y me preguntó si quería ser el defensor, a lo cual yo respondí que me encantaría. Esto fue en el año 2008. Empezamos a trabajar con un programa semanal cuyo propósito era, primero, socializar el conocimiento de qué era una defensoría del radioescucha o de la audiencia, para utilizar el concepto actual; segundo, difundir cuál era la importancia de esta figura, y tercero, abonar en la recepción crítica del medio, que era una de las grandes asignaturas que había y que sigue existiendo todavía en México, pero que en esos años estaba de manera más acentuada.

Posteriormente, sale de la dirección general Virginia Bello y llega el maestro Antonio Tenorio. Me ratifican porque no había legislación al respecto; era un mecanismo de autorregulación que no estaba en la ley ni había tiempos establecidos para estas figuras. De esa manera, yo estuve del 2008 hasta el 2011. Este fue, di-

²¹ Las preguntas para cada defensora o defensor se centraron en cómo fue su selección, su experiencia en el cargo, sus retos y logros, cómo se modificó su perspectiva del tema y su mensaje para las audiencias de la emisora [n. de la compiladora].



gamos, el tiempo que participé activamente en Radio Educación, como defensor del radioescucha.

Primero tuvimos un documento base, que fue lo que se elaboró durante el 2007, que fue el código de autorregulación de Radio Educación, en donde se establecieron lineamientos de carácter deontológico, ético, voluntarios. Segundo, tampoco había partida presupuestal para esto, de tal suerte que se hizo con los recursos que ya estaban asignados y así iniciamos este primer ejercicio. Los retos eran, primero, explicar a la gente qué significaba la figura de defensoría del radioescucha, y segundo, tener invitados que nos compartieran sus experiencias de algunas defensorías que ya existían, desde corresponsales extranjeros, hasta personas que nos comentaran sus experiencias. Tuvimos algunos invitados internacionales, de Europa, de Sudamérica, de Alemania; en concreto, de Europa, para que nos platicaran cómo funcionaba esta figura, lo que nos enriqueció bastante para tener clara la idea. El reto era generar audiencias en el tema. Entonces Radio Educación sólo tenía una AM, no como la FM de ahora. Tenía una audiencia ya fija, de gente de cierta edad, acostumbrada a lo mismo. Esto fue un aprendizaje.

Poco a poco fuimos logrando sensibilizar e incluso que llegaran observaciones, inquietudes, molestias, y puedo identificar ahí que, durante esa época, hubo tres cosas que más molestaban a la audiencia: [uno], que se suspendieran conciertos o algo para transmitir propaganda electoral. A la gente le disgustaba mucho y se quejaba. Dos, que hubiera la ausencia de repetición de programas que a juicio de algunos eran muy buenos y que querían que hubiera repetición para volverlos a escuchar. Y tres, la crítica a programas en los que consideraban que había sesgo de alguna ideología, de algún grupo o sector. La parte de pluralidad era germinal, pero ya estaba. Ésos fueron los tres temas, pero el primero y consensual fue el de los anuncios de los partidos políticos; ahí estaba muy molesta la gente. Hablamos con los consejeros electorales de aquella época para que permitieran que en casos de conciertos no se incorporaran esos anuncios y se tuviera una matización en la aplicación de la norma, tratándose de una radio de servicio público, porque se tenían que transmitir cada determina-



do tiempo. Y sí hubo una sensibilización del Instituto Federal Electoral.

En un primer momento, vimos la parte deontológica, pero las quejas eran vinculadas a la parte legal. A veces el cumplimiento de la norma estaba distanciado de lo que las audiencias querían. Vi entonces que teníamos que participar un poco más allá de las atribuciones expresamente de carácter ético y generamos una especie de mediación con las autoridades. Así eran en ese momento las grandes preocupaciones. Poco a poco fuimos teniendo más claro el propósito de una figura de defensoría en ese 2008. En el 2010 o en el 2011, empezó a haber más participación de la gente, más inquietudes o propuestas enfocadas en el esquema actual de la autorregulación. Otra cosa, a pesar de que era una cosa voluntaria, gocé de una independencia absoluta a nivel editorial de los comentarios que hicimos en Radio Educación, tanto con Virginia Bello como con Antonio Tenorio; eso es importante: tener la independencia editorial para poder ejercer una mejor función.

Lo más difícil fue que los otros productores de los distintos programas entendieran que no se trataba de atacarlos. No se trataba de hacerles una crítica por alguna cuestión, sino que se tenía un propósito de combinar sus legítimas inquietudes y orientaciones con las observaciones y necesidades de la audiencia. Ése fue el primer reto: platicar, a través del diálogo, porque no existía alguien que les dijera qué había pasado con tal o cual comentario. A través de la dirección general, ellos te ponían en suerte a los colaboradores. Hubo que tener sensibilidad para explicarles y no generar un roce; tienes que hacer una labor de mediación entre los compañeros que estaban en los distintos programas de Radio Educación y la gente de la audiencia.

Lo que me dio más satisfacción es que se lograran dos cosas: primero, que hubiera una conciencia de que era una figura que existía ya, que había en varias partes del mundo y que poco a poco se normalizara, se internalizara dentro de la percepción, el ánimo y la conducta de los propios titulares de programas. Que vieran y observaran esto que fue un logro de aproximaciones sucesivas, este proceso para ir observando las pautas deontológicas que en un primer momento se establecieron y que eran las que tenemos ahora en la Ley, de manera general. Eso fue un primer punto.



Un segundo punto fue la posibilidad de haber participado en que pudiéramos combinar la aplicación de la ley en temas como lo del IFE [hoy Instituto Nacional Electoral, INE], con la audiencia, a través del diálogo, no sólo internamente con las autoridades de Radio Educación, con el apoyo de los dos directores en ese momento, sino con las autoridades correspondientes, ya sea la Secretaría de Gobernación, que enviaba la pauta de los anuncios de partidos. Le decía que era responsabilidad del órgano electoral. Se logró el buen propósito, sin violar la ley, de que hubiera un ganar-ganar y que todo mundo se sintiera atendido y se sintiera bien. Eso es una labor de un titular de una defensoría: tratar de no polarizar, sino por el contrario, buscar la armonía y el equilibrio.

De esta experiencia, entre el 2008 y el 2011, surgió un libro que fue a la vez una especie de informe de labores y un esquema de la propuesta, con un estudio general de derecho comparado, de lo general a lo particular. Esa obra salió a finales del 2011 y en aquella época yo señalaba que era importante que no fuera sólo una iniciativa personal de los directores que estaban ahí, lo de tener una figura defensora, sino que esto se tradujera en normas jurídicas que dieran certeza a las audiencias, que no hubiera caminos de regreso en esta institución. Yo creo que se logró. Ahora, bueno pues ya tiene un sustento, tiene una garantía de independencia, ya no queda sólo al buen ánimo de quien esté a cargo de la dirección o de quienes sean titulares de algún medio. Lo que quedó a deber, si bien en buena medida hubo avances, fue el gran trabajo de ir socializando esta figura, porque esto no se hace en uno o dos años, ir buscando que se comprendiera el que existiera la Defensoría y el concepto de *crítica del medio* también, que hubiera la cultura de señalamiento, de participación de las audiencias de Radio Educación, porque en general había una gran apatía. Yo creo que esto es una labor que quedó anotada y que hubiera sido deseable que en otra circunstancia se hubiera podido haber llevado más cosas. De alguna manera se intentaron seminarios, cursos, acuerdo con la SEP, pero se pudieron haber hecho más cosas. Esto fue un punto de partida y hasta ahí lo dejaría yo.

Radio Educación es y ha sido la primera emisora de radio pública en México, en el sentido moderno de la expresión, en el sentido democrático. No medio social en donde se da una cuestión paradó-



jica, la naturaleza jurídica de Radio Educación es la de un organismo desconcentrado de la Secretaría de Cultura, antes de la Secretaría de Educación Pública, y de alguna manera tenían que señalar, que darle alguna participación a la gente y a algunas ideas críticas, pero tener una postura oficial. Yo creo que lo más importante es que la propia comunidad de Radio Educación siempre se portó con una gran independencia, con una gran persistencia para evitar la injerencia de las autoridades; en este caso, de la secretaría a la que estaba adscrita. *De facto*, Radio Educación es un medio público. Lo ha sido en el sentido actual de la expresión; no medio del gobierno sino medio público pagado con recursos del Estado para servir al interés público, con imparcialidad, transparencia, etcétera. Esto es lo más importante que tiene Radio Educación; el capital más valioso es, por un lado, la persistencia de la comunidad que hace los programas, y segundo, que se fue generando una audiencia exigente con determinados contenidos. Y, además, poco a poco fueron viendo que había un camino o canal para poderlo señalar.

A pesar de que ya han pasado muchísimos años, la labor de recepción crítica de los medios sigue siendo un tema de la gente. En las escuelas de comunicación, en las carreras de periodismo no hay materias al respecto y, si no hay materias ahí como tales [derechos de las audiencias y defensorías de las audiencias] en el programa de estudios, menos las hay en los demás temas. A pesar de que ya es un derecho establecido en la Constitución, no se ha traducido en una política pública que se haya visto. Para que esto cambie, tiene que estar en los libros de texto gratuitos, desde ahí y después, de la secundaria, de la preparatoria, en la licenciatura de todas las carreras, porque esto es algo que es transversal.

Esto es el gran problema de los mexicanos, las mexicanas, la sociedad. Esto es el gran tema, que se internalice, y los esfuerzos que se hagan desde las defensorías son importantes, pero siempre serán acotados. Nunca podrán sustituir lo que podría ser un programa de estudios que estableciera, así como el libro que hay de *Matemáticas 1* o *Matemáticas 3* o *Civismo*, desde primaria, que hubiera uno o por lo menos un apartado (desde primaria o secundaria, licenciatura. Imagínate, tendríamos una sociedad superexigente, como en Alemania, que no te deja pasar nada en contra de tus derechos) sobre este tema [derecho a la información, derechos



de las audiencias, defensorías de los derechos de las audiencias]. Los medios también tienen un gran problema, porque dicen: «¿Para qué ofrezco contenidos de calidad si nadie me los pide?». Y nadie se los pide porque nadie sabe que los puede exigir, y tenemos un círculo perverso que con la institucionalización de las figuras de las defensorías va combatiendo esas inercias, pero falta traducirlo más allá. El tema de la educación es fundamental, y ya que estamos hablando de radio, de educación, de cultura.

A Radio Educación, a su comunidad, tanto a trabajadores, productores, directivos titulares de programas, los felicito porque se ha mantenido –y lo he podido atestiguar– la independencia editorial, la libertad de expresión, el derecho a la información. Creo que ha sido un tema que siempre me ha gustado de Radio Educación. Ahora, la audiencia ha ido ampliando su horizonte, como en el tema de las edades. En aquella época teníamos audiencia de una edad arriba de los cuarenta años, porque no había una FM. Ahora, con una FM, creo que esto ha permitido a Radio Educación ampliar sus audiencias y la llegada de nuevos contenidos, y eso sin duda es enriquecedor. Quiero felicitar a la actual defensora, además, porque, profesionalmente, desde que yo la conozco, tiene una visión crítica. Cuando ha estado en los medios públicos le ha puesto un sesgo de independencia, lo que es muy positivo. Habla bien de la emisora tener un personaje con estas características, porque le da credibilidad y ayuda al propósito que anima la creación de esta figura en la norma jurídica.

Al aire, a mí me acompañaba, cuando tenía el programa, María del Carmen García, como coconductora, y tenía una gran habilidad, una gran empatía. Hicimos un buen equipo; Mario Ledesma y todo su equipo fueron parte importante para que esa defensoría pudiera traducirse en acto.



Programa 4

SEGUNDA DEFENSORÍA

Beatriz Solís Leree

Beatriz Solís Leree:²² En 2012, cuando a mí me tocó en suerte participar o poder ingresar al espacio de la Defensoría de las Audiencias de Radio Educación, todavía no había ni reforma constitucional ni mucho menos la ley que estableciera ya con mucha más precisión toda esta serie de requisitos que hoy se tienen. A mí me buscó, en determinado momento, Hilda Saray, quien estaba en la dirección de producción y planeación de Radio Educación y que actualmente es defensora de las audiencias en UAM Radio. Ella me llamó para decirme que por qué no aceptaba yo quedarme y armar ya más en forma la Defensoría de las Audiencias, que estaba funcionando desde 2008, con el colega Ernesto Villanueva, que fue el primer defensor de la emisora.

Me incorporé sin ley, pero sí con un enorme compromiso, porque los medios públicos se han caracterizado, en muchas ocasiones, por precisamente ir abriendo brecha para establecer con mucha más precisión los compromisos con las audiencias. Era la posibilidad de estar cerca de Radio Educación y, una vez más, instaurar de manera mucho más formal (porque ya había habido un defensor de audiencias, pero no se había instaurado en términos formales, como la metodología internacional lo establece) ese compromiso que se tiene que asumir con las audiencias para quienes trabajamos todos y cada uno en los medios de comunicación. En ese momento, sí me eligieron por designación de la dirección general. Ya tenía un rato vacía la Defensoría. Yo pensé que había que entrar a este nuevo experimento en la vida que me tocó en suerte también asumirlo, desde el 2012, que fue cuando yo entré, y después ya en forma oficial a la Defensoría de las Audiencias de Radio Educación.

²² Semblanza disponible en: <https://dec.xoc.uam.mx/es/beatriz-alicia-solis-leree>



Entre los retos más fuertes estaba la construcción, precisamente, de una institucionalización muy formal, muy clara, ya que empezaba todavía la Ley, pero tampoco nos hablaba aún de cómo hacerlo. Para mí era fundamental contar con un marco ético, contar con un código de ética; entonces, era llegar a construir los documentos fundacionales de una defensoría como se lo merece Radio Educación. Empezamos a armar un plan de trabajo que incorporaba, primero, la construcción de los documentos básicos, que era una especie de reglamento o estatuto –que le llamé así– en donde se establecían mis obligaciones, mis responsabilidades. Ahí mismo propuse que durara esta defensoría tres años, con la posibilidad de una reelección. En fin, se redactaron una serie de pautas normativas para que la propia defensoría también tuviera esta responsabilidad, y se trabajaba también en el código de ética.

Las audiencias de Radio Educación siempre han sido importantes. De hecho, ésta es la única emisora que ha tenido una asociación de radioescuchas; tienen mucha vinculación con la emisora. No son cualquier audiencia; las audiencias de Radio Educación, ciertamente, nos dejaban perfectamente tomar la estafeta, con más facilidad, porque teníamos esa clarísima concepción de las características que tienen las audiencias de esta emisora. Nuestra tarea se trataba de armar los documentos básicos y abrir las ventanas a todos los mecanismos posibles de contacto para con las audiencias. Decidimos crear desde una página, un correo, todos los mecanismos posibles para poder establecer el contacto; quisimos tener un correo de voz, un teléfono, todo.

Cuando terminamos finalmente fue un trabajo colectivo, porque el código de ética, después, fue un trabajo colectivo porque no se hace de arriba para abajo, sino que un código se hace de forma horizontal. Para esto se requiere conversar con las distintas áreas, algunas que no sabían qué era lo de defensoría todavía, y se debía establecer la relación con ellos, lo cual me permitió entablar una buena relación con todas las áreas, para explicarles de qué se trataba el trabajo de la Defensoría de Audiencias. Y fue recibida con entusiasmo por parte de los compañeros, los colegas de Radio Educación. Los puse a trabajar para que revisaran el código de ética y mandaran sus opiniones. Se trabajó en la construcción de esta institucionalidad, después en abrir todas las ventanas posibles de



contacto, planear el programa de radio (que eso sí lo había dejado el defensor anterior), empezar a planificar qué características iba a tener el programa de radio, siendo que no iba a ser la única manera en la que yo pudiera establecer contacto con las audiencias, sino una más de las posibilidades.

Se diseñó una campaña al aire: «Ya tiene usted defensora», para decir quién era, a través de qué mecanismos podía entrar en contacto conmigo, cuáles son sus derechos (originalmente no estaba la ley; entonces, hablamos de los derechos humanos. Los tomé de ahí y de muchos de los documentos internacionales, sobre todo los de la Unión Europea, en donde se establecía el compromiso con las audiencias). Ésos fueron los primeros pasos intensos de trabajo para dejar armado, construido, y después tratar de enfocarme mucho más en hacer que funcionaran esos instrumentos, ponerles pies y oídos a los instrumentos para poder entrar en contacto con las audiencias. Afortunadamente, sí tuvimos mucho contacto con las audiencias. Sobre todo, especialmente, con su origen que son todos y cada uno de los trabajadores de Radio Educación y con toda la comunidad de la emisora.

La enseñanza que yo tuve –y además creo que es un ejercicio muy saludable de aprendizaje absoluto a partir de lo que ocurre durante el proceso cuando iniciamos algo, siempre que iniciamos algo– fue muchísima por parte de las audiencias de Radio Educación con tanta vitalidad y también de los trabajadores de Radio Educación, a quienes respeto muchísimo.

Para mí, uno de los grandes retos y logros fue tener la posibilidad de hacerlo, de hacer esa figura de la Defensoría; de hecho, eso es para mí un gran privilegio, del que además aprendí mucho, sí. Aprendí mucho más cuando llegaban mensajes de las audiencias y había que responderles y atenderlos a la brevedad. En muchas ocasiones, una de las dinámicas que tuvimos en el programa de radio, al hacerse en vivo, consistía en tener invitados. Invité mucho a los jóvenes a que fueran a visitar Radio Educación y, cuando terminaban su visita, se quedaban en el programa de la Defensoría para platicar, para dialogar –porque eran jóvenes que casi no conocían Radio Educación– y poder armar entre los estudiantes de comunicación que nos visitaban un nuevo ejército de radioescuchas de la emisora.



Aprendí mucho en el trabajo de la Defensoría en la práctica. Gracias a Radio Educación, pude bajar aquello que era conceptual o teórico a lo cotidiano, a lo pragmático, a resolver los problemas en el momento, porque uno puede esconderse en el cubículo y resolverlo en teoría, así como cada quien piensa. Acá no. Era absolutamente la interlocución con las personas lo que daba otra dimensión práctica y para mí, eso fue uno de los logros. Acaso me faltó hacer más investigación sobre la programación. Me quedé con pendiente de hacerla, porque también tienes que conocer a fondo y compartir esa evaluación de contenidos que emerge de la investigación. Lo logré hacer, obligada por las audiencias, con un proyecto del perfil musical. Muchas veces se quejaban de que había puro *jazz*.

Hice monitoreo, lo hicimos, tuve un asistente maravilloso que es Alfredo Velázquez e hicimos la investigación, y la respuesta que le dimos a la audiencia fue hacer un perfil y sacar estadísticas de cuánto tiempo se dedica en la emisora a los diferentes géneros. Sí había un porcentaje importante de *jazz*, y le mandamos el estudio que hicimos a quienes nos decían eso porque localizamos como cinco quejas en el mismo sentido. Pero para poder contestar con racionalidad dimos cuál porcentaje se dedicaba al *jazz* y cuánto a otros géneros. De esas investigaciones me hubiera gustado hacer muchas más, por ejemplo.

Si hubiera hecho algo distinto, a lo mejor hubiera querido tener más seminarios, pues empezamos a dar talleres a los propios trabajadores, pero no lo hicimos quizá porque realmente, como son tan profesionales, honestamente se los digo, y no es porque esté aquí, pero cien años no se pasan en balde: se van formando profesionales y Radio Educación es una gran escuela.

Otra de las tareas que sí logramos hacer en Radio Educación (porque no soy yo sola, hablo en plural) fue la propia Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias (AMDA) que surgió en Radio Educación. Ahí nos reunimos, yo convocaba a los otros cuatro únicos defensores que había en los medios públicos federales en esos años y nos juntábamos ahí para compartir experiencias, dudas, para compartir vacíos a construir. Y empezamos a trabajar así, en un colectivo, hasta que dijimos: «Pues, bueno, vamos a empezar a armar un grupo de maniáticos de las audiencias». Ahí sur-



ge la idea de crear la AMDA. Ya creada la AMDA, nos acercamos a la Defensoría del Público, que era la otra gran defensoría que existía en América Latina para el mismo objetivo, para compartir cómo lo hacían ellos, con qué características. De ahí surge la necesidad de crear la Organización Interamericana de Defensoras y Defensores de las Audiencias (OID), para crear campo, para crear la profesión de defensor de audiencias, porque es un trabajo profesional el que se requiere y en donde se había trabajado tan poco, que existía la necesidad de trabajar colectivamente. Una sola persona hubiera sido imposible que lo hiciera.

Me siento muy orgullosa de que haya sido Radio Educación que nos haya prestado esas posibilidades para ir armando esa colectividad de AMDA y OID, comprometidos con las audiencias, que ése es el eje articulador, las audiencias (no los protagonismos), la construcción colectiva de un campo profesional absolutamente vinculado a esa parte de la comunicación de la que no podemos prescindir. Sin audiencias no hay medios; entonces, los medios tienen que reflexionar sobre la razón de ser, su principio y su fin, que son las audiencias.

Debemos seguir urdiendo este surco al cual estamos empezando apenas a ponerle algunas semillas y pedirles a las audiencias que nos ayuden a cosechar. Se requiere seguir trabajando muchísimo nuestra relación y nuestra cercanía con las audiencias, en donde quiera que nos las topemos, aunque no sean de mi medio. Yo me quiero ir a topar con las audiencias de la preparatoria, platicaba con profesores, con los estudiantes; ahí me di cuenta de que la juventud está muy lejos de tener una clara conciencia del poder que tienen como audiencias. Y yo creo que hay que empezar a transmitírselos para construir los medios colectivamente. Mi siguiente convocatoria, más allá de que sea a los colegas, yo se las haría a las audiencias.



Programa 5

TERCERA DEFENSORÍA

Gerardo Albarrán de Alba

Gerardo Albarrán de Alba:²³ Originalmente, todo empezó en mayo de 2015, cuando participé en la consulta que Radio Educación hizo entre varias personas especialistas en temas relacionados con medios públicos y con los derechos de las audiencias. Un día me invitaron a una reunión en la que me presentaron el proyecto de una defensoría colectiva y emití mi opinión sobre las bondades del proyecto y también sobre los retos y los defectos de diseño que tenía ese proyecto. Una semana después de eso, recibí la invitación del director de la estación, que entonces era Antonio Tenorio, para ser el defensor de las audiencias de Radio Educación, como parte de este modelo que él quería experimentar. Esa Defensoría de las Audiencias entró en funciones el 1 de julio de 2015 y funcionó hasta finales de marzo de 2019, ya que, a partir del 1 de abril de ese año, tú²⁴ eres la defensora de las audiencias. Total, fueron tres años y nueve meses los que estuvimos compartiendo esta experiencia.

No había habido una experiencia así en México, ni se ha repetido después algo así en el país. Como esto hay muy pocas experiencias en el mundo. Tal vez ahorita, de botepronto, recuerdo a Teleantioquía, la televisión pública en la Ciudad de Medellín, en Colombia. Pero bueno, la idea de una defensoría de las audiencias colectiva, por sí misma, tenía potencial, así como me la plantearon; a la vez, también tenía sus riesgos. La intención de la dirección de Radio Educación era incorporar miradas especializadas y, en principio, sonaba bien. Recordemos que el director general conocía perfectamente la Defensoría de las Audiencias de Radio Educación, que había sido la primera estación de radio en México que contó

²³ Trayectoria disponible en: <https://n9.cl/d7wm4b>

²⁴ Se refiere a Ana Cecilia Terrazas, quien fue elegida por el Consejo Ciudadano de Radio Educación, a partir de una terna que le fue remitida por la Dirección General para encargarse de ser la cuarta defensora de las audiencias de y en Radio Educación [n. de la compiladora].



con esa figura desde 2008, justo el año anterior a que Tenorio fuera nombrado director general en 2009. A mí me parece que es desde ahí que debemos entender su propuesta de una defensoría de las audiencias colectiva y, bueno, la principal bondad del proyecto era la suma de saberes.

Tener a cinco especialistas, como se planteaba, por supuesto que amplía la visión y permite reflexiones que una sola persona no necesariamente puede hacer por sí misma. Esto no significa una defensoría de las audiencias unipersonal –como había sido antes y como lo ha vuelto a ser hoy– o que la Defensoría de Radio Educación forzosamente tenga una visión estrecha. Ana Cecilia, ustedes y yo sabemos que el trabajo de la persona responsable de una defensoría de las audiencias es precisamente investigar y documentar los casos de lo que tenemos conocimiento. Para eso se recurre a bibliografía y a especialistas, lo que nos permite ampliar la mirada y emitir recomendaciones bien fundadas. No es gratuito que casi todas las defensorías del mundo –ya sean de radio, de televisión o de prensa escrita– sean unipersonales. Esto tiene que ver con los retos y las dificultades de imponer una defensoría colectiva como ocurrió aquí.

La idea no es mala en sí misma, pero requiere de un diseño que no termine difuminando las responsabilidades de una parte de sus integrantes que eventualmente terminan más interesadas en sus agendas personales que en la construcción de unas audiencias críticas. Por eso, cuando me presentaron el proyecto, el de una defensoría colectiva, mi recomendación fue no atomizarla. Me gustó, sí, la incorporación de especialistas, pero yo les propuse que los contrataran como asesores de la persona que fueran a designar en la titularidad de la Defensoría. Yo les pedí que mantuvieran la titularidad de la figura en una sola persona y que de preferencia ésta asumiera la responsabilidad de tiempo completo y no como una actividad accesoria de su trabajo principal.

Finalmente optaron por su idea de colectivizar la defensoría en cualquier caso, y aun cuando fuimos cinco en un principio, yo fui el defensor de las audiencias registrado ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), organismo que no tenía contempladas experiencias de esta naturaleza. Más o menos así fue.

Mi proyecto inicial fue ampliar el diálogo ético al interior de la estación, propiciar una construcción deontológica común entre



todo el personal que hace posible Radio Educación; eso es estrictamente hacia adentro. Hacia afuera, mi intención obviamente era contribuir al proceso de alfabetización de la sociedad y, en consecuencia, de la formación de una audiencia crítica y de la construcción de ciudadanía. Aquí mi principal reto fue establecer claramente la diferencia entre una radio pública y una radio comercial. Yo venía de crear la primera defensoría de la audiencia de una radio comercial, donde fui el *ombudsman* de MVS. Ahí, originalmente, los dueños trataron de limitar mi actuación a los espacios estrictamente informativos, los noticieros. Yo fui ampliando el ámbito de incidencia de la defensoría de MVS Radio al resto de la barra de programación, en donde, con mucha frecuencia, se violan los derechos de las audiencias.

Déjenme subrayar que los derechos de las audiencias son exactamente los mismos en Radio Educación que en MVS Radio o en Televisa o en cualquier otro espacio. Los derechos de las audiencias existen para todas las personas, independientemente del tipo de concesión del que estemos hablando: es igual para una concesión de radio o televisión privada o para una pública o de uso social. La gran diferencia entre un medio privado y un medio público son sus alcances. En el caso de MVS Radio, yo le diseñé su defensoría de las audiencias, mucho antes de que ésta fuera una obligación de ley. Para MVS, para un medio comercial, sus audiencias se limitan a las personas que la sintonizan. Las audiencias de la radio comercial existen cuando las sintonizan, pero para la radio pública, la perspectiva cambia por completo. En la radio pública la audiencia es la nación, y los medios públicos son responsables ante la sociedad toda, te sintonice o no.

Mi opinión sobre el quehacer de una defensoría se ha ido modificando y consolidando a lo largo de mucho tiempo. Yo llevo casi un cuarto de siglo estudiando la tribuna del defensor del lector, del radioescucha, del televidente y hasta del internauta. Ejercí como defensor de la audiencia, como *newsombudsman*, desde 2011. La conclusión para no hacer el cuento muy largo es que, para que realmente funcionen las defensorías de audiencias, los medios deben adoptar esta figura por convicción propia, no como mero formalismo para cumplir un requisito de ley que les permita seguir operando una concesión pública. Tenemos muchos ejemplos de



esto en radios y televisión privada. Las personas que ejercen la titularidad de la Defensoría de las Audiencias –ésta sería mi segunda conclusión– deben hacerlo de tiempo completo y deben recibir una remuneración acorde con esa labor y sobre todo con esa responsabilidad. Estamos hablando de la profesionalización de las defensorías de las audiencias, que deben contar con personal especializado, que además conozca la naturaleza y la mecánica interna de los medios y de quienes los producen. La verdad es que lo que ha primado, sobre todo, es la improvisación a la hora de nombrar personas a cargo de las defensorías de las audiencias. Esto tiene mucho que ver con el modelo legal que obligó a los medios a tener estas defensorías, pero también explica el experimento que se hizo aquí mismo en Radio Educación entre 2015 y 2019.

En tercer lugar, las estaciones de radio y los canales de televisión deben visibilizar permanentemente a sus defensorías de las audiencias y divulgar los derechos de las audiencias. Hasta ahora ha ocurrido justo lo contrario en la mayoría de los casos. Incluso, podemos ver una franca invisibilización, en muchos lugares, si bien los medios públicos los promueven más, pero a todas luces aun así sigue siendo insuficiente. Finalmente, como añadido, podría señalar la necesidad de que las defensorías de las audiencias trabajen de la mano con el propio medio para explorar otros mecanismos de contacto y de relación con las audiencias, como la elaboración de foros, seminarios, talleres, visitas a los medios, en fin. Hay muchísimos mecanismos que ni siquiera los tenemos que inventar, ya están ahí y lo hacen en todas partes del mundo. Deberíamos de irlos incorporando, pero tiene que ser un trabajo en conjunto, entre la defensoría y el medio, para justamente potenciarlo y visibilizarlo.

Hay una serie de retos importantes a lo largo del tiempo que me tocó compartir esta responsabilidad en la defensoría colectiva. Lo que les puedo decir es que fue muy complicado armonizar visiones e intereses de las personas que integramos esta defensoría. La renuncia muy temprana de una de ellas, de Tania Ramírez, por cuestiones de salud, y la ausencia inmediata y prolongada de otra, que tomó posesión y se marchó una temporada larga fuera del país. Eso entorpeció absolutamente el arranque y tensó el resto de



las actividades a partir de entonces. Lo importante es que, a pesar de todo, pues se logró hacer que la Defensoría de las Audiencias fuera la conciencia crítica del medio, lo que para mí es una de las funciones más importantes y que yo siempre he promovido tanto en la radio pública como en la radio privada. Hoy mismo lo hago²⁵ en la radio de uso social, ya que sigo siendo defensor de las audiencias de Ibero 90.9.

Entre los logros de la defensoría colectiva estuvo involucrar a buena parte de las audiencias de Radio Educación en la defensa de sus propios derechos. Aunque también tengo que reconocer que esto quedó muy lejos de alcanzar niveles que pudiésemos llamar satisfactorios. La participación de las audiencias de Radio Educación, en la defensa de sus propios derechos, yo diría que todavía es baja, si bien revisando los informes se ve cómo cada vez la gente se involucra más, y Ana Cecilia logra tener una mayor interacción con ellos. Lo mismo podemos decir de prácticamente todos los demás medios que cuentan con esta figura. La gente no conoce sus derechos como audiencia y por lo tanto no los ejerce y no aprovecha la figura de la Defensoría de las Audiencias como podría y como debería.

La primera defensoría de radio en México es en Radio Educación y el primer defensor es Ernesto Villanueva, que es uno de los principales promotores del derecho a la información en este país. Después Beatriz Solís, que es un referente obligado en los procesos de democratización de los medios en México. Y bueno, la gente que integró esta quinteta son especialistas en su campo. Había especialistas en derechos humanos, como Tania Ramírez, que lamentablemente la perdimos muy pronto; era la directora de la carrera de derechos humanos del Claustro de Sor Juana. Había una especialista en temas de género, quien además hizo un gran trabajo al interior de Radio Educación, haciendo talleres e incluso trabajando como consultora en conflictos muy graves de acoso y problemas de género al interior de la estación. Había dos profesores que están especializados en materias de comunicación. En muchos otros medios sí hubo bastante improvisación. La tarea

²⁵ Ese cargo cambió de manos durante la edición de este texto [n. de la compiladora].



tiene que ser endogámica, porque a final de cuentas somos la gente de los medios quienes conocemos a los medios. Esta figura lo es así en el resto del mundo.

Casi todos los defensores de medios en el mundo integran a personal del propio medio. Son personal veterano. El personal con mayor reconocimiento y autoridad moral al interior de sus propios medios son quienes encabezan estas defensorías. Ésta es una visión que a mí me parece muy pertinente, no sólo porque gozan del respeto de todo el personal, sino porque conocen perfectamente los resortes que mueven a un medio y pueden interactuar de una manera mucho más ágil y ayudar a la sociedad a intervenir en esto. Entonces, nada más precisar eso. No me estoy refiriendo en estos casos (a la invisibilización) a Radio Educación, sino a otras muchas otras experiencias, como mi propia experiencia en MVS. El programa que tenía era los viernes a las diez de la noche, casi siempre grabado. Ni yo lo escuchaba.

Yo me quedé con ganas de una articulación mucho más eficaz, mucho más real, de quienes integramos esta defensoría colectiva. Me quedé con ganas de consensuar un plan de trabajo común que pusiera por encima de todo los derechos de las audiencias en lugar de servirse de éstas, en varios casos, para proyectos curriculares externos. Creo que se hizo mucho; aportó bastante la suma de saberes, que es algo que enriquece, por supuesto, pero mucho pudo haberse hecho distinto y mejor. Pero, bueno, así pasa cuando estás iniciando un nuevo formato. Creo que también esta experiencia sirve para evaluar la pertinencia o no de repetirla, y si se repite, pues aprender también de lo que se hizo bien y de lo que se pudo haber hecho mejor.

Los derechos de las audiencias sólo existen verdaderamente cuando la sociedad los conoce, cuando los hace suyos y cuando los ejerce permanentemente. Las audiencias tienen el deber cívico de resistir el mensaje de los medios, lo mismo privados que públicos o de uso social. Los medios son difusores permanentes de discursos, y como audiencias tenemos que aprender a escucharlos con distancia crítica. Tenemos que cuestionar qué nos están diciendo, desde todos los formatos existentes; tenemos que distinguir qué nos dicen, no sólo por la forma de construir las noticias, sino por la intención que hay detrás de los mensajes.



Como audiencias debemos de cuestionar qué visión del mundo nos están tratando de imponer desde la diversidad de programas que ofrecen, desde la selección de la música, desde el entretenimiento. La audiencia, insisto, tiene la obligación de resistir y esto implica reflexionar, cuestionar y reclamar sus derechos de forma activa y permanente.

Si me permiten, para despedirme, celebro este espacio que están armando para recuperar la historia de los derechos de las audiencias. Me parece fundamental porque es a partir de la historia que se construye la memoria, y las defensorías de las audiencias son parte fundamental de la vida política, social y cultural de la nación. Las defensorías de las audiencias son el rastro que la propia sociedad deja en el espacio público que representan los medios electrónicos.



Programa 6

TERCERA DEFENSORÍA

Mariana López Salazar

Mariana López Salazar:²⁶ La defensoría en la que estuve fue un experimento, porque no se ha repetido a la fecha. Del 2015 al 2018, fue resultado de una invitación de Antonio Tenorio y la licenciada Hilda Saray, directora de producción. Se empezaron a realizar reuniones, y en éstas yo conocí a las otras personas que estarían propuestas para estar dentro de este colegiado. Ahí me encontré –aunque conocía sus trabajos, no los había conocido personalmente– a Lenin Martell y a Graciela Martínez. En la primera reunión estaban Lenin Martell, Graciela Martínez, Tania Ramírez y Gerardo Albarrán de Alba. A partir de ahí empezamos a comentar y a platicar sobre el trabajo que realizábamos. Fue por ahí de una segunda reunión en la que ya se nos planteó que podríamos hacer, entre los cinco, este colegiado. En julio del 2015, nos dijeron que sí seríamos parte del colegiado de esta defensoría. Me parece que fue el 2 de julio en donde nos comentaron que ya nos daban como la apertura de ser esta Defensoría de las Audiencias, cada uno con su enfoque. En el caso de Lenin, iba a estar más enfocado con lo que tiene que ver con la interculturalidad. Graciela Martínez, también; ambos han hecho mucho trabajo con lo que tiene que ver con interculturalidad y ciudadanía. Gerardo Albarrán, que es periodista, se iba a enfocar mucho más con los derechos de las audiencias, como la libertad de expresión, el derecho a la información. Tania Ramírez, enfocada a derechos humanos, es especialista en grupos prioritarios, como las infancias y las personas adultas mayores. En mi caso, con la perspectiva de género, los derechos humanos desde esta perspectiva.

Se fue embonando un poco todo con el trabajo que cada quien empezó a hacer. Sí seguimos las líneas temáticas de cada uno, pero la intención era cómo podíamos combinar nuestros trabajos con los de los demás. Eso se vio reflejado mucho en una primera parte

²⁶ Semblanza disponible en: <https://n9.cl/cyjgp>



de los programas, en observaciones, denuncias o quejas de la ciudadanía. Otra cosa fue la alfabetización mediática, dar capacitaciones también a trabajadoras y trabajadores de la emisora. Yo también traté de aportar a través de mi eje temático cómo podríamos trabajar. Para mí fue importante esa parte, que en mi programa hubiera una capacitación para las servidoras y servidores, que supieran también y de qué forma, a través de los contenidos, se podía transversalizar la cuestión de género para que estos contenidos llegaran a las audiencias. Por otra parte, la alfabetización a jóvenes. Eso también fue como un reto: jalar de alguna forma a más jóvenes hacia la estación. Se salió a escuelas para alfabetizar sobre este eje, sobre perspectiva de género y cómo escuchar, cómo ver los programas, la música, con esta perspectiva de género. Éste fue mi proyecto, que se fue abonando con el de Lenin y con el de Graciela en cuestión de ciudadanía, en cuestión de interculturalidad. En el caso de cómo generar espacios públicos para poder llegar con la ciudadanía. Fue, más que cambiar, tratar de integrarnos.

Todas y todos llegamos con un plan de trabajo. En la práctica, se sabe que hay que cambiar y no era fácil ponerse de acuerdo con cuatro personas más. En un principio estaba Tania, quien estuvo seis meses en la defensoría del 2015, y ya después por cuestiones personales decidió salir. Entonces quedamos cuatro. Dentro del trabajo no era tan fácil –de alguna forma, cada quien tiene sus opiniones– hacer un calendario por programa, mensualmente. Todas y todos tenemos nuestros espacios y se buscaba que cada uno hiciera un programa de 45 minutos.²⁷ Esto fue uno de los cambios que se empezaron a hacer y eso enriqueció mucho a las audiencias, cuando se hacían esos 45 minutos y cuando se buscaba que los programas fueran en vivo. Aparte de los temas densos, estábamos en un periodo que trabajamos por dos años sin lineamientos, por toda esa cuestión que no los teníamos, que nosotros los fuimos elaborando por nuestro conocimiento.

Nuestro trabajo tenía un gran piso con las defensorías de antes, de Ernesto Villanueva y Beatriz Solís, después. Con ese piso

²⁷ Después de cuatro programas de 30 minutos normales, cada miércoles, cada uno con un titular distinto por parte del cuarteto, se intentaba hacer un programa con todos con duración de 45 minutos [n. de la compiladora].



empezamos a trabajar con el código de ética y los lineamientos. Trabajar en conjunto los programas era más fácil, cuando los programas eran de 45 minutos, cuando se trataban temas densos en cuanto a leyes y artículos. En éstos también se trataba de dar a conocer a las audiencias que había personas detrás de esos micrófonos, qué era la música que se programaba, quiénes eran los técnicos. Que se conociera todo lo que tiene Radio Educación detrás de cada una de las producciones. Quisimos modificar ese vínculo con la gente que trabaja en radio; los fuimos invitando a los programas para que las audiencias conocieran el trabajo que hacían. Esto al principio no lo teníamos contemplado, pero cuando empezamos como defensoría y tuvimos reuniones con cada uno de los equipos, nos dimos cuenta de que era necesario, además de desmenuzar cuáles eran los derechos como audiencias, que éstas conocieran parte de la emisora a través de cada uno de los grupos. Decidimos abarcar esta parte que era también importante para que también reconocieran a las personas que hacen la radio.

A nosotros nos correspondía darle seguimiento al piso que habían dejado las defensorías pasadas y ver de qué forma, a través de esta nueva defensoría, podíamos poner nuestro granito de arena. No teníamos nada sobre lineamientos de Ley. Empezamos a trabajar de cero; un poco cada uno empezamos a ver qué era importante sobre nuestros ejes temáticos. En lo que tiene que ver con lineamientos en el caso sobre perspectiva de género, quería que se visibilizara a través de contenidos un lenguaje no sexista, que el tratamiento de la información en el caso de violencia contra las mujeres no fuera revictimizante, que las mujeres también pudiéramos ser protagonistas de los contenidos, que se buscara a mujeres especialistas para programas y cápsulas y no solamente a los hombres. O que no se cayera en que cuando hubiera un programa sobre la no violencia contra la mujer, como el 25 de noviembre o el 8 de marzo, en el Día Internacional de la Mujer, se invitara a más hombres para hablar sobre la situación de las mujeres. Era importante agregar cifras en los reportajes, en las notas; hablar de que no vivimos de igual forma las mujeres y hombres porque tenemos problemáticas distintas. Desde mi trinchera, desde esta labor fue importante para que cada una de mis compañeras y compañeros, gracias al código de ética y a unos lineamientos, pu-



diera tener esta perspectiva de género. Era importante mencionar ciertos temas de manera puntual para que la gente pudiera irse guiando al escuchar un programa.

Yo ya hacía un trabajo sobre medios. Analizaba y monitoreaba porque era integrante del Consejo Ciudadano por la Equidad de Género en los Medios de Comunicación. Hacía un trabajo previo sobre análisis, reflexión y talleres de audiencias críticas; sin embargo, hacerlo con el medio es distinto. Además, es un medio al que quiero mucho. Yo me formé en Radio Educación. También quiero y aprecio mucho a la gente que trabaja en Radio Educación, y sí era distinto. Conocía la programación, conocía cómo se realizaban las producciones, pero me tocaba estar de este lado, en el lado que tenía que dar pie a las observaciones, quejas o las denuncias que hacía la gente que nos llamaba. Fíjate que nosotros teníamos el buzón de voz, que fue nuestro primer vínculo. El correo y las redes no tanto como ahora. Las vías también eran un reto porque nos preguntábamos cuáles eran las vías más apropiadas para hacer contacto, porque sabemos que las audiencias de Radio Educación no son tan jóvenes. En ese sentido, queríamos acercar a las y los jóvenes a Radio Educación. Y así se fue modificando mi visión sobre cómo generar más audiencias. Se fue modificando la forma en que podía yo, de alguna u otra forma, alfabetizar haciendo uso de las TIC (tecnologías de la Información y las Comunicaciones), de las cuales no hacíamos uso en ese momento.

El último año le dimos más impulso a página y redes sociales, pero no lo teníamos nosotras tan claro. Seguíamos con llamadas telefónicas y buzón. Un logro que también tuvimos, ya que nos acompañó mucho, fue la llegada de la FM. Estuvimos en el proceso en que llegó la FM. Hicimos un movimiento de firmas para que la gente aceptara se pudiera dar esta FM, que la gente supiera que podía tener FM. Hicimos programas especiales sobre las audiencias de FM y AM, y eso fue un logro. También lo fue salir, no solamente quedarnos con los programas, con las observaciones que nos llegaban, sino salir de la estación y presentar el trabajo que se hacía como defensoría por parte de cada uno de nosotros quienes teníamos otros proyectos. Entonces, aprovechábamos esos proyectos para difundir en seminarios, para ir a talleres y presentar en coloquios el trabajo que realizábamos como defensoría.



Es importante conocer este trabajo de defensorías de audiencias para ubicar un desarrollo histórico de las defensorías de las audiencias de Radio Educación. Radio Educación fue pionera en las defensorías de audiencias en la radio; esto es importante mencionarlo. Y a nuestra defensoría nos decían la liga de la justicia, porque éramos cinco personas, quienes, a partir de ejes temáticos enfocados, especializados, cubríamos una pluralidad de derechos de las audiencias. Era importante generar esta pluralidad a través de los ejes: la igualdad de género, el interés superior de la niñez, la importancia de personas adultas mayores, porque en todos los programas nos quisimos acercar a estos grupos prioritarios de la ciudadanía. Conocer esta parte me parece maravilloso y también cómo le pasamos la estafeta a Ana Cecilia, que llega encontrándose a cuatro personas y todo el seguimiento que ha dado. El trabajo lo ha seguido. Me parece muy importante que la ciudadanía conozca este pasado y a los defensores que hemos estado y el trabajo que hemos hecho.

A las audiencias les diría que sigan teniendo estos oídos; en mi caso, oídos violeta, con los que puedan escuchar todos los programas. Y si escuchan acaso un comentario misógino, machista, un chiste malo en ese sentido, si hay algún contenido en el que se estén vulnerando los derechos de las mujeres, que lo digan, que lo escriban, que no se queden calladas o callados, porque es parte de sus derechos como humanos y como audiencias. Que sepan que hay una persona que siempre los va a estar escuchando y que no dejen de observar y de ver y de escuchar los programas con perspectiva de género.



Programa 7

TERCERA DEFENSORÍA

Lenin Martell Gámez

Lenin Martell Gámez:²⁸ Entré a la defensoría por una invitación. Fue algo consensuado, platicado con otros miembros del equipo. No recuerdo ahora si fue dentro de Radio Educación o también tuvo que ver que se consultara afuera de la emisora. Para esto, yo ya había colaborado con Radio Educación de alguna u otra manera, cuando el maestro Tenorio empezó a ser director de Radio Educación. Así fue como llegué.

En retrospectiva, la defensoría colectiva fue una apuesta que hizo Radio Educación y que, en su momento, fue una buena apuesta. Veníamos de la reforma a la ley que señalaba que tenía que haber defensores. Ya había habido defensores, como se ha mencionado, en Radio Educación. La defensoría colectiva era de esas apuestas que le gustaban hacer a Tenorio. Pensó en expertos en derechos humanos, en género, en diversidad, en distintas cuestiones y creo que era muy importante para él decir: «Bueno, ¿por qué no lo hacemos de esta manera? ¿Por qué no hacemos un órgano colegiado?». No había muchas experiencias así. Antes estaba Beatriz Solís, que lo había hecho bien, y antes de ella el primer defensor, Ernesto Villanueva.

Había entonces muy poca experiencia en el país acerca de cómo se podía ir conformando esta figura de defensoría de las audiencias. Por eso creo que, en su momento, y dentro de ese contexto, fue muy importante que fuera una defensoría colegiada. Como ocurre con lo colegiado, tenía sus riesgos, porque no estaba muy bien definido qué hacía un defensor –y hasta la fecha, yo digo que somos, incluyendo a Ana Cecilia Terrazas, y a nosotros los defensores de las audiencias, de primera generación–, ya que estaba la ley de manera abstracta, y cada canal, cada medio, cada plataforma tenía y tiene sus propias características, sus propias audiencias.

²⁸ Semblanza disponible en: <https://n9.cl/7bg3rc>



Estamos hablando de que algunas radios, algunas televisoras, el mismo Canal 14, en donde soy defensor, o Altavoz Radio están aún construyendo audiencias. Entonces, ¿cómo íbamos a definir este concepto de que somos defensor o defensora? Eso nos ocupó en el 2016, junto con ir ajustando el compromiso como defensores o como defensoras. Creo que de repente teníamos encuentros y desencuentros, pero, al final, terminamos una tarea de casi cuatro años.

El proyecto inicial, honestamente, no lo tenía muy claro por lo mismo que era algo muy nuevo. Habíamos visto algunas cosas: los reportes que había hecho la maestra Beatriz Solís, porque los reportes que le antecedían eran muy vagos, no había mucha referencia documental de por dónde seguirle. Lo primero que se hizo fue hablar con las audiencias internas de Radio Educación para explicarles qué era lo que nosotros hacíamos. Menuda tarea, porque también se podría interpretar como que llegábamos a vigilar su trabajo. A mí lo que me interesó siempre, desde el principio, es lo que se llama educación crítica para las audiencias, o como otros la nombran: alfabetización mediática de las audiencias. Quería trabajar muy fuerte desde esa perspectiva.

Mi concepción sobre las audiencias antes no estaba pensada de manera tan profunda; era más conceptual sobre lo que son y su manera autónoma de pensar. Mi investigación en medios públicos había estado sobre todo enfocada desde el imaginario, desde cómo se va construyendo lo público desde la producción, desde la vida cotidiana en las emisoras, pero no desde las audiencias. Y para mí, ese fue un gran aprendizaje. Podríamos creer que las audiencias piensan de tal manera, y no. A veces realmente nos sorprendemos sobre cómo están pensando. Por ejemplo, recuerdo que nos llegó por ahí un comentario de una integrante de las audiencias que decía: «Quiero que pasen más música comercial y más música como *funk* y contemporánea en Radio Educación», lo cual, para el perfil de las audiencias de esta emisora, es algo muy distinto. Sin embargo, esto nos pone en retrospectiva y nos deja ver que las audiencias van cambiando.

Otra cosa que fue cambiando, fue el tener una visión más profunda de lo que era una defensoría de las audiencias, que el papel del defensor no era solamente ser un buzón de voz o una ventani-



Illa de quejas o de solicitudes para hacer algo, sino que era un actor social e incluso político que iba a crear vínculos muy importantes entre el medio de comunicación y las audiencias, porque esto contribuye definitivamente con la institucionalización del servicio público de radiodifusión. Eso lo fui aprendiendo también a partir de los programas de radio que fueron muy importantes. A José Ángel, a Natalia, a Mario, Alma y a nosotros nos tocó dialogar e ir pensando sobre muchísimas cosas que tienen que ver alrededor de los públicos, de los distintos públicos, de lo que les puede interesar a las audiencias, como también ahora se ha experimentado. ¿Qué hubiera cambiado? Quizá tratar de hacer un trabajo más sistematizado con mis colegas. En algún momento sí lo pudimos hacer, y a partir de ahí seguimos trabajando muy fuertemente con Mariana López, que tiene un gran sentido crítico sobre los feminismos, y con la doctora Graciela Martínez, pero aun así pudimos haber reestructurado este trabajo todavía más. Ahora, se hizo lo que se pudo, porque era un ejercicio nuevo para todos. Íbamos aprendiendo y sí había mucha apertura desde la dirección de Radio Educación. Una vez que fuimos conociendo a los productores y a los realizadores, se iban abriendo cada vez más. Eso fue maravilloso, porque nos fue ayudando a construir de mejor manera este concepto o esta noción sobre lo que es ser un defensor o defensora de un medio público en México.

La discusión siempre es muy importante, y la que se tenía con todo el equipo de producción de este programa no fue la excepción. Como ya había defensorías antes, este programa ya empezaba a crear una referencia dentro de la programación de Radio Educación. Ese fue un logro; otro fue el hacer los talleres de alfabetización mediática. Empezamos a salir a las escuelas Mariana y yo. Eso también quiero resaltarlo como un gran trabajo (y eso después me sirvió mucho para el trabajo que estamos haciendo en el Sistema Público de Radiodifusión de Estado Mexicano, SPR). También hay que subrayar cómo debemos buscar maneras de acercarnos a las audiencias de forma mucho más creativa, cómo contribuir desde las defensorías a construir audiencias, nuevas audiencias y llevar eso, mediante el diálogo, a los productores, a los realizadores. Otro logro es haber podido realizar un trabajo colegiado.



Somos esa primera generación de defensorías y no sólo es responsabilidad de nosotros este tema, sino también lo es del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y de otros organismos. Faltan lineamientos; está la batalla jurídica que también es muy importante para institucionalizar la labor del defensor y poder brindar así, a la segunda generación de defensorías, más certeza jurídica. Nos resta seguir trabajando arduamente, sistematizando y estructurando la figura del defensor, documentándola. Y creo que también, en un tercer lugar, se podría estructurar mucho la figura mediante campañas que expliquen de manera creativa y lúdica qué hace un defensor. Los programas como éstos ayudan muchísimo, pero no es lo único; a veces con dos minutos se puede lograr difundir. Los programas documentales, como lo que has hecho, también son relevantes. Yo he salido por toda la república en busca de recursos, tratando de explicar qué es un defensor. Son muchas cosas las que tenemos aún por hacer los defensores, porque también es un compromiso social muy importante y debemos seguir reflexionando qué debemos hacer.

Me faltó decir algo más: tendríamos que hacer más con las audiencias internas de los medios. Aquí hay un ejemplo. Con Natalia, José Ángel, Mario y Alma, que han entendido desde el principio el compromiso de saber y comprender qué hace un defensor. Eso es muy importante trabajarlo con las audiencias internas. A las audiencias les diría que se acerquen a los medios, que digan qué les gusta, qué no les gusta, que apoyen a sus defensorías. Para los académicos esto es muy importante, porque todo está polarizado y parece que hablamos solamente desde posiciones y posturas ideológicas y no empíricas ni teóricas o conceptuales, sino que hablamos desde el corazón y las tripas. Y es muy importante que las audiencias digan: «Yo pienso esto, y soy autónomo». Así que acérquense y hablen e interactúen.



Programa 8

TERCERA DEFENSORÍA

Graciela Martínez Matías

Graciela Martínez Matías:²⁹ Recuerdo que esto fue en 2015, cuando nos hizo la invitación directamente el entonces director, Antonio Tenorio, y la directora de Producción, Hilda Saray Gómez. Creo que un poco antes, ellos habían platicado con académicos, con gente de distintas áreas y estuvieron preguntando. A nosotros nos mandaron distintas preguntas para que les dijéramos qué opinábamos en torno de las audiencias, del papel del defensor, del papel que deben hacer. Mandamos textos y posteriormente invitaron a cinco personas que eran Lenin Martell, Mariana López, Gerardo Albarrán, Tania Ramírez y una servidora. Por supuesto, nos empezaron a asignar tareas de acuerdo con nuestro perfil profesional y con la orientación de hacia a dónde íbamos. Por ejemplo, Mariana comenzó a trabajar toda la parte de género; Tania, la parte de derechos humanos; Gerardo Albarrán, la parte de periodismo; Lenin, la parte de pedagogías y alfabetización mediática con audiencias adolescentes, niños y jóvenes, y yo todo el trabajo sobre medios y audiencias comunitarias, indígenas y el trabajo de multiculturalidad e interculturalidad, así como los vínculos y diálogos interculturales con las audiencias, debido a que son eso: audiencias en plural. Así es como nace esta defensoría que, cuando se da a conocer, generó, he de decir, bastante controversia, porque era un proyecto innovador en relación con lo que en otras radios se estaba haciendo. Porque se estaba habituado [el trabajo de la defensoría] como el trabajo de una sola persona. Me parece que este fue un experimento maravilloso. Yo haría el llamado a que se repita el trabajo colegiado, y sobre todo hay que dar cuenta de que una persona no puede tener todas las especialidades. En cambio, un grupo de personas puede dialogar, reflexionar y, frente a las audiencias, ver qué es lo que tú puedes aportar.

²⁹ Semblanza disponible en: <https://www.unesco.org/creativity/fr/biography/8546>



Nuestro trabajo fue innovador. Mariana López hizo un trabajo de taller de capacitación. Lo mismo Lenin, lo mismo una servidora. En el caso de Mariana, nos dimos a la tarea de invitar a las audiencias. Ella invitó a personas adultas mayores, y es algo que siempre comento. Ahí nos dimos cuenta de la importancia que era escuchar a las audiencias y saber que, muchas veces, cuando estamos de este lado del aparato receptor, en la producción, en la conducción, uno genera una serie de estereotipos. Una señora de sesenta años nos dijo: «Los medios siempre nos pintan con una mecedora y tejiendo, mientras que nosotras pertenecemos a una generación que escuchaba *rock*, que nos aventábamos un churro». Entonces, ¿qué ocurre con los medios de comunicación que generan estereotipos que no están de acuerdo con las necesidades de las audiencias? También se llevó a la líder del sindicato de trabajadoras del hogar. Es clave escuchar a las audiencias y saber sus necesidades. En ese trayecto de la Defensoría de las Audiencias, me tocó ir a dar un curso a Tlahuitoltepec, Oaxaca. En el camino estábamos en el auto escuchando el noticiero *Pulso* de Radio Educación, y me llamó mucho la atención, porque quienes iban en el auto comenzaron a platicar del noticiero. Regresé y le dije al director Antonio: «Me parece que cuando uno habla de las audiencias estando en la Ciudad de México, piensas en las audiencias ciudadanas nada más y urge ver qué pasa con las audiencias indígenas que están hasta Tlahui, que están en Hidalgo, que están en otros lares». Eso me hizo reflexionar cuál es el papel de la Defensoría de las Audiencias, hacia dónde debe de ir, cómo debe de transitar.

Me parece que fueron cuatro años de trabajo que implicaron un trabajo de reflexión, de pensamiento y sobre todo de diálogo intercultural sobre lo que debe de ser una defensoría de las audiencias. Eso fue un comienzo, porque lo que se tiene que hacer aún está en proceso. Todavía estamos en deuda, porque la Defensoría de las Audiencias es una figura que no se desarrolla aún como debe de ser. El papel que tiene la Defensoría de las Audiencias para la construcción de nuevos modelos de comunicación está ahí enunciado, pero todavía falta desarrollarlo. Esos cuatro años de experiencia de estar en Radio Educación dejan un trabajo de reflexión, de meterte a los libros, de ir a las comunidades, de estar trabajando en los diferentes sectores y modelos de comunicación



en medios universitarios, medios digitales, medios de públicos indígenas.

Vamos a tener todo un territorio por abordar y creo que por ahí es por donde debemos de caminar el camino, porque hay sectores de la población que todavía las defensorías de las audiencias no atienden. A veces uno se casa con cierto modelo. Yo creo que el gran reto es –y por ahí hay una frase que dice: «Si no está roto, rómpalo»– replantear en este siglo XXI, en esta era de la inteligencia artificial, en esta era de modelos que nos están sacudiendo, los feminismos, los racismos, este tipo de discursos que están ahí. Creo que es el momento, tanto en la práctica, como en la teoría, de generar un proyecto de comunicación distinta en donde la Defensoría de las Audiencias tiene que ser protagonista.

Una cosa es la Ley [Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión], en la que en su artículo 256 estableció precisamente la figura del defensor de las audiencias, y que también va ligado con el código de ética. Posteriormente, el IFT tenía que haber emitido una serie de lineamientos, pero en 2017 se echaron para abajo. Una cosa es la enunciación y otra cosa es la realización. Me di cuenta, con la práctica, con la experiencia de esos cuatro años, que pocas veces las audiencias saben el papel de cada uno de los trabajadores del área de radio y sobre todo cuando son del servicio público audiovisual. Una cosa es trabajar en un medio privado, en un medio comunitario, en un medio universitario, pero otra cosa es quien trabaja en Radio Educación. ¿Cuáles son las fortalezas de quien trabaja en Radio Educación? ¿Por qué la gente ama tanto a Radio Educación? Siempre se dice que ya sus audiencias son de tantos años sí, pero algo pasó en Radio Educación en ese tiempo. ¿Qué le están ofreciendo a las audiencias?, ¿qué fue lo que pasó?, ¿quién produce y cómo produce? El operador, ¿qué es lo que hace?, ¿el musicalizador?

Lo que hicimos fue invitar a estas personalidades para que dieran su punto de vista. La ingeniera Norma, cuando la invitamos, estaba sorprendida, porque llevaba muchos años laborando en la emisora y por primera vez estaba frente al micrófono y tenía mucho qué platicar sobre la experiencia de quien hace la radio, ya que la radio la hace todo un equipo. Por eso, no obstante que ahorita con la digitalización, con la inteligencia artificial –que es una ma-



ravilla, sí, pero— hay que ver que detrás de eso está un ser humano, y quien hace la radio pública es un ser humano con sentido social. Ahí está la fortaleza de Radio Educación y ahí está la fortaleza de los medios de servicio público.

A mí me interesa mucho el humanismo, saber a quién le estoy hablando. El otro día yo escuchaba un programa con un discurso tan clasista, tan racista. Estaba Juan Ignacio Zavala hablando de Noroña. Era un discurso peyorativo, y yo dije: «Si yo fuera defensora de las audiencias de Heraldo Radio, ¿qué haría?, ¿por qué pasan estos discursos?». Radio Educación no tiene ese discurso, porque hay algo que llama a esta conciencia social de construir narrativas distintas. Eso me hizo reflexionar cuál es la diferenciación de determinados comunicadores frente a las audiencias. En este transitar, cuando uno dice: «Todos somos audiencias», debemos de tener respeto. Debemos tener presente la construcción de programas de calidad, y siempre antes de emitir algún comentario, reflexionar qué se está diciendo, para qué se está diciendo y para quién se está diciendo. Dentro de los estudios de Francia, se hace un trabajo interesante que se refiere a qué hace la gente cuando retoma la información de los medios. Se tiene claro que hay una responsabilidad muy grande por parte de éstos. Una aprende de las otras defensorías a preguntarse qué pasa con el discurso, con el lenguaje, qué tipo de narrativas estoy construyendo, qué tipo de música, en qué momento voy a poner esa música... Todo eso es un constructo audiovisual, en este caso, sonoro, que va a tener una repercusión en quien escucha.

A mí, lo que me dio la Defensoría de las Audiencias es aprender a reflexionar quién me está escuchando y aprender que cada palabra que yo digo, cada sonido, cada música y la composición y montaje deben tener una estructura, una narrativa. Debo pensar qué le va a decir a la gente lo que yo construyo, qué le va a aportar a quien me está escuchando. La acción de escuchar se convierte en una acción ética. Por eso enfatice los códigos de ética de los medios públicos, porque son fundamentales. Me ha tocado trabajar con los códigos de ética de distintos medios de comunicación en los que los valores son distintos. Eso es muy importante: aprender cuáles son los valores, en todo caso, de Radio Educación. Saber cuáles de esos valores permean para saber que el mensaje que le



esté llegando a las audiencias esté contribuyendo al bienestar común, que es la razón de ser de todos.

¿Una defensoría?, ¿qué es? Es construir una sociedad democrática, construir audiencias participativas, pero, ante todo, construir una sociedad que no esté pensando siempre en el otro, sino en el nosotros. Basta de polarización. El gran reto de las defensorías es ser el puente para generar comunicación en una interculturalidad crítica, para construir lo que dice Jean-François Lyotard que es el bien común de la sociedad.

Entre los grandes retos, tuvimos el de ponernos de acuerdo entre cinco personas, porque cada una piensa distinto. Después, que la gente maravillosa de Radio Educación también creyera en el proyecto. Y creo que sí resultó, por el gran apoyo del equipo de producción, obviamente, el de los directivos, pero también el de otros productores, operadores, ingenieros, guionistas. La verdad, fue un grupo precioso; tanto, que al final dijimos, tenemos que despedirnos, mínimo, con un pastel, para dar las gracias, porque se dio una armonía.

Después, la parte del trabajo con las audiencias. Ver hacia dónde iba este grupo, hacia dónde teníamos que caminar. Hay un informe³⁰ que da cuenta de todo este trabajo. También Gerardo Albarrán que hizo un trabajo muy bueno para respetar el derecho a la información, la libertad de expresión. Los conductores decían en broma y en serio, al principio, que éramos un grupo que iba a regañarlos. Froylán López Narváez, que en paz descanse, al principio se enojó, pero ya después entendió de qué se trataba. Hay que trabajar con audiencias afuera, pero también adentro. Varios del equipo nos acompañaron a la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, a la Facultad de Ciencias Políticas, a las preparatorias, a las secundarias, con grupos de niños y adolescentes. Eso fue lo que hizo Lenin, lo que hizo Mariana. Impulsamos nuevas formas de hacer el trabajo de una defensoría que pugna por hacer ese puente de comunicación, de diálogo, para generar interculturalidad y esta parte de los vínculos y los valores éticos que son tan importantes, valores cívicos. Muchos seguimos trabajando en este

³⁰ Informe general Defensoría de las audiencias 2015-2018, disponible en: <https://n9.cl/12r0x>



tema. Eso se tiene que capitalizar para dar cuenta de que la Defensoría de las Audiencias tiene que cumplir un papel fundamental: establecer diálogos distintos con las audiencias y con la gente que trabaja el entorno del medio de comunicación (llámese radio, televisión, etcétera) y que ahí se vaya tejiendo la transformación, se vaya generando un nuevo modelo de comunicación.

A las audiencias les diría que es momento de que participen con más ahínco, con más fuerza. Radio Educación les pertenece, Radio Educación es lo que es gracias a las audiencias. Ustedes digan qué tipo de discurso o de narrativas quieren; háganlo saber. Pero también háganse escuchar, participen. No sólo tomen el micrófono, participen en redes, vayan a las instalaciones. La gente es maravillosa. Hagan que se escuche su voz.

Me quedo con que el trabajo nos permitió construir las defensorías como puentes para crear nuevas pedagogías decoloniales, interculturales y feministas. Eso es lo que tiene que hacer una defensoría de un medio público.



Programa 9

CUARTA DEFENSORÍA

Ana Cecilia Terrazas

A las respuestas dadas al aire, durante el programa especial del propio equipo de producción del programa de la Defensoría, se adhirió uno de los objetivos que se han ido colocando, atravesando y transformando estos periodos de la figura, que es poner al centro de los derechos de las audiencias, la cultura de la defensa y el conocimiento de los derechos humanos, el derecho a la información y el ejercicio de su defensa. Esto dijo el equipo principal que hace el programa semanal:

Natalia Luna,³¹ coconductora del programa de la Defensoría y conductora de Radio Educación: Durante estos años hemos tenido un proceso de mucho aprendizaje. En aquellas primeras épocas, cuando yo me incorporé al espacio, a la Defensoría de las Audiencias (que fue con la maestra Solís), hablábamos mucho de alfabetización de las audiencias. Esto no ocurrió solamente hacia afuera. La alfabetización digital era fundamental; también hacia adentro. En el equipo, a nivel interno, hemos logrado ampliar nuestros conocimientos en esta materia. Pero también quiero pensar que hemos mejorado las prácticas. Trabajar en un medio como Radio Educación, en específico, es entender, desde el primer día, que nos debemos y que trabajamos por y para las audiencias. Eso también hace que nuestra radio siga siendo un espacio útil y van-

³¹ Semblanza disponible en: <https://acrobat.adobe.com/link/review?uri=urn:aai-d:scds:US:d81cca04-7b19-303d-88bc-46a9509db069>



guardista en contenidos, y también creo que eso permite que sea una radio muy crítica con el sistema.

Por otra parte, las defensorías de las audiencias vinieron a nombrar y a desglosar cada uno de los derechos de las personas que nos escuchan, día con día, y que también han sido audiencias que han participado de manera muy activa en la vida de la emisora a lo largo de distintas etapas, durante estos cien años. Pienso también en la importancia de que ahora se ponga al centro, que los derechos humanos son también derechos de las audiencias y que el derecho al acceso a la información es fundamental.

Respecto de lo que he notado como diferencia o transformación en cada una de las defensorías es que, con la maestra Beatriz Solís fue cuestión de entender un montón de los conceptos básicos, de los fundamentos de donde surgen los derechos de las audiencias. Se trataba de entender cómo está planteada la figura y los derechos en la Ley. Y, como equipo, como persona, también, yo aprendía muchísimo. Cuando pasa a ser la defensoría un órgano colegiado, también pude entender las distintas perspectivas. Las agendas que cada una de las defensoras y defensores tenían me parecía algo innovador. Me parecía que también llamaban a audiencias diferentes. Apelaban a que esta participación, al menos segmentada por temas en los contenidos, tuviera una reacción en las audiencias, y no solamente nos quedábamos en lo que nos escribieran sino con lo que decían, por ejemplo, cuando acudían a cabina. Hacer un mosaico de distintas audiencias me pareció importante. Algo que se destaca en el órgano colegiado, como se alternaban en emisión con emisión, [es que] con cada una de ellas había una distinción sonora y una variedad, aunque siempre poniendo al centro a todas nuestras audiencias.

En esta ocasión, me parece relevante destacar, y no sólo para echarnos flores, que se haya trabajado en cosas muy concretas, desde si una rola³² que contiene cada uno de los derechos de las audiencias, hasta el poder plasmar en texto, en impreso, el formato de nuestro curso radiofónico: Introducción a los Derechos de las

³² Disponible en: <https://radioeducacion.edu.mx/decima-de-los-derechos-de-las-audiencias-de-alejandro-rubio>



Audiencias y a sus Defensorías en México.³³ Que hayamos participado en las grabaciones para que la gente los pueda escuchar. Todo esto me parece que sigue ampliando, a manera de un altavoz, los derechos que cada quien tendría que conocer. Por ejemplo, a mí me quedan muy marcadas nuestras conversaciones, porque cuando voy zapeando en el tráfico otras estaciones, me voy peleando con la radio; sobre todo, en la radio privada no distinguen entre información y publicidad o entre opinión e información.

Todo el tiempo pienso que no encuentro espacios para las audiencias allá afuera, que yo no los escucho que estén tan presentes como en nuestro medio. Eso es algo que sí se tiene que celebrar con respecto de la trayectoria que han tenido las defensorías de las audiencias en Radio Educación. Uno no puede ir evangelizando a todo el mundo por todas partes, pero ahora que entré al cine, estaba con mi mamá, estaba con mis amigas, y de repente uno de los anuncios previos a la película lo subieron de volumen completamente. Les comenté si sabían que eso es violatorio de los derechos de las audiencias, porque lo hacen como una táctica publicitaria para poder llamar más nuestra atención, aunque nos molesten mucho. Esas pequeñas cosas que están también en la práctica y que uno comparte con otras personas, me parece que es algo que uno realmente puede ir también entendiendo y compartiendo con otros para saber qué sale de los límites de nuestra profesión y que no sólo estamos en el ejercicio de defender continuamente, en la vida cotidiana, esos derechos.

José Ángel Domínguez,³⁴ coconductor del programa de la Defensoría y profesional con larga trayectoria en Radio Educación: Natalia ha hecho una descripción muy puntual de las etapas que nos han tocado vivir. También yo empecé a colaborar en este espacio con la maestra Beatriz Solís Leree, y hasta la fecha suscribo esta cuestión importantísima de las defensorías de las audiencias que no termina ahora ni terminará pronto. Yo veo la alfabetización mediática, a la cual está obligada una estación como Radio Educación,

³³ Disponible en: <https://radioeducacion.edu.mx/wp-content/uploads/2021/07/Libro-Introduccion-Derechos-Audiencias.pdf>

³⁴ Semblanza disponible en: https://drive.google.com/file/d/1-rF34mySzFpEi3gTG-jW_4ZaA95AJYz64/view



y a la promoción de los derechos humanos y el derecho a la información muy interesantes, con los diferentes equipos de las defensorías. Veo cómo la institución se trata de organizar y de reorganizar para tener una figura como ésta, para poder conciliar su vida misma, su historia, sus contradicciones con una figura de vanguardia. Fue una de las palabras que utilizó Natalia para referirse a nuestra estación. Me gusta mucho esa palabra. Creo que otra de las cuestiones importantes que yo he percibido, en donde todavía se tiene que trabajar muchísimo, es en promover este trabajo crítico, la opinión crítica y el debate, entre los propios hacedores de la radio, porque como bien sabemos, como personas no estamos exentas de egos enormes, de cariño desmedido por nuestro trabajo, y luego tal vez perdemos la perspectiva con relación a las audiencias.

Ahí está la gran pregunta e incógnita: ¿quiénes son verdaderamente las audiencias, en dónde están, qué las mueve, por qué les interesa, por qué se sublevan de alguna manera cuando un programa sale del aire, aunque se les den las razones de esta misma transformación de nuestra carta programática? Me parece importante que hayan acercado las distintas defensorías, desde su muy particular punto de vista, a las audiencias. Pero creo que todavía falta ahí mucho que hacer y que las audiencias deberían estar capacitadas y posibilitadas también para ejercer debates públicos, abiertos, sobre cualquier tema de la vida nacional; particularmente, de lo que sucede en la emisora.

Hay también un trabajo muy puntual que hacer exclusivamente con las noticias, por ejemplo. Con las noticias creo que habría que tener muchísimo más cuidado, y las audiencias podrían ser por supuesto más críticas, más objetivas y abiertas al debate y a la polémica; [es] algo que todavía está en construcción en nuestro país.

Mario Ledesma, productor de Radio Educación y productor titular del programa de la Defensoría de las Audiencias desde que era defensoría del radioescucha en 2008:³⁵ Parafraseando a Neil Armstrong, la Defensoría de las Audiencias fue un pequeño paso para Radio Educación y un gran paso para las audiencias. Este progra-

³⁵ Semblanza disponible en: <https://www.educal.com.mx/elenagarro/calendario/member/mario-ledesma-miranda/>



ma abrió un gran espacio para que las audiencias pudieran reclamar sus derechos. Digo que para Radio Educación fue un paso, porque adentro pensamos en un principio que se trataba como de asuntos internos. Pensamos que el defensor iba a auditarnos completamente. Al principio fue muy académico todo, porque la idea era que las audiencias conocieran las entrañas de Radio Educación. Y sí, el público empezó a conocer quiénes eran sus locutores, sus conductores, quién era el que programaba música, noticias; incluso, la propia dirección de producción y la dirección de Radio Educación. Todo el mundo empezó a conocer a la gente al aire. Las audiencias conocieron quién estaba y quién formaba parte de Radio Educación. Los productores, los programas, avanzamos muchísimo desde un principio. Ahora es un gran espacio y las audiencias cuentan con ello. Y qué mejor que contar con tantos defensores que han pasado por Radio Educación y seguimos creciendo las audiencias, porque ya es su espacio la Defensoría de las Audiencias.

Alma Lilia Martínez,³⁶ productora de Radio Educación, asistente de producción en el programa de la Defensoría de las Audiencias:

Yo llegué cuando este espacio ya había empezado, cuando estaban los cuatro defensores. Ignoraba los derechos de las audiencias, y ahora he aprendido muchísimo. Todas esas perspectivas que traía cada defensor [cuando el cuarteto durante la tercera defensoría] a mí también me ayudaron a aprender todo lo que abarcaban los derechos de las audiencias. A mí me gustaría centrarme más en lo que ha pasado en esta gestión, en la que yo he estado desde un inicio, y que a mí me parece que ha sido un trabajo muy padre, pero además un esfuerzo en conjunto con todo el equipo, porque siempre estamos pensando en cómo seguir involucrando a las audiencias. Mario comentaba que las audiencias no sólo deben conocer lo que se hace en Radio Educación y por qué se hace así en cada uno de los departamentos. Cada persona que trabaja en Radio Educación tiene una función y quiere hacer cada vez mejor su trabajo. Ese trabajo también lo tienen que conocer las

³⁶ Semblanza disponible en: https://drive.google.com/drive/folders/1Wz4p1_0vqia-vl2npXT-kAhjVnYhEKHPv



audiencias, y también esta esa parte de los derechos de las audiencias que hemos tratado como de equilibrar, pero también un poco de comparar y compararnos con otras defensorías, al conocer el trabajo que se ha hecho en Colombia, en Uruguay y el mismo trabajo que están haciendo las defensorías en el país, en radios universitarias, en radios comunitarias y otras radios comerciales. Cómo se están manejando esos derechos.

También otra parte que se ha abarcado en esta cuarta defensoría es la parte de los derechos de las audiencias como derechos humanos. Por eso se habla de audiencias con discapacidad, audiencias con derechos como los derechos de los refugiados, derecho al deporte, derechos ambientales. Recuerdo cuando hablamos, en la pandemia, sobre todo lo que involucraba el derecho a la salud; cuando fueron los sismos, el derecho a la vivienda. Hemos abarcado muchas cosas y creo que todo ha sido enfocado a miras de los derechos humanos, sin dejar de lado que tienen que ver con los derechos de las audiencias. Para mí ha sido un gusto ser parte de este equipo, porque además me parece que siempre involucramos y tratamos de seguir involucrando no sólo a la gente que trabaja en Radio Educación sino a las audiencias mismas. A veces es imposible dar voz a todas, pero siempre se ha querido abrir este espacio, ya sea con mensajes de voz, leyendo cada uno de los mails, leyendo los mensajes de WhatsApp. Este es un espacio que ha ayudado a que la gente se acerque también, de otra manera, a la emisora. Muchos tienen sus opiniones y necesitamos que den sus puntos de vista, como ya decía José Ángel. De pronto sí necesitamos seguir insistiendo en que las audiencias deban de ser más abiertas. En ocasiones no están preparadas para el debate o la polémica; entonces, cada uno quiere tener la razón. Una de las cosas que me ha quedado clara es que la defensoría tiene ciertos alcances y también no puede hacerlo todo. No es que como llegue un comentario se pueda resolver. Se tiene que seguir insistiendo en qué sí puede hacer la defensoría y qué no.

Esta cuarta defensoría en voz de la defensora acredita el privilegio del encargo y del acompañamiento preciso de este equipo de producción, en el marco del centenario de una de las emisoras fundacionales de la comunicación mediática pública en el país:



Radio Educación. Habiendo estudiado el legado defensor, quisiera poner la lente sobre algunas notas.

Se decidió seguir los siguientes ejes para orientar el quehacer de la Defensoría y el propio programa, después de ver todos los objetivos que se plantearon las defensorías anteriores, sus problemas y retos vigentes. Primero, generar más audiencias hacia el espacio de la defensoría, a partir de la integración de temas interesantes; es decir, que realmente tocaran a las audiencias en lo propio, sin que escaparan al rubro de los derechos humanos, para poder ensanchar el área de interés y la cultura por los propios derechos de las audiencias. Como lo mencionó Alma Lilia, exactamente, esa era la intención: hablar de derechos humanos en todo su catálogo y circunstancias cercanas para poderlos vincular a lo que a todas y todos nos importa, y por ende dotarlos de una didáctica memorable. Si así se llegaban a conocer, pues sería más fácil su defensa. Las otras metas, con mayor o menor suerte, las habían cubierto y repasado ya las demás defensoras y defensores. Aquí me parecía que hacía falta, y hace falta aún, decir una y mil veces de qué se tratan los derechos de las audiencias y por qué son relevantes en la dinámica social, desde lo individual. Esto resultó naturalmente en el diseño y coordinación de una serie radiofónica, de capacitación directa, respecto de los derechos de las audiencias y sus defensorías en México. Yo tenía la certeza de que para incrementar las audiencias, y de paso ofrecer una suerte de curso, una introducción lo más sencilla y plural posible en torno del tema, se debía poner al aire. La serie sigue disponible bajo demanda y su versión escrita se puede descargar también gratuitamente en el micrositio de la defensoría.³⁷

Se puede revisar en los informes, asimismo, que el curso fue de gran interés de las audiencias. Su participación se multiplicó exponencialmente y de paso logramos se estudiara y comentara mucho más el tema. De hecho, por lo menos otras cuatro defensorías de medios públicos hermanos decidieron seguir un camino semejante.

La tercera meta era tener una atención particular, personal, a las audiencias, con nombre y apellido, como invitadas a cabina, pero se atravesó la pandemia, impidiendo el contacto presencial

³⁷ Disponible en: <https://radioeducacion.edu.mx/serie-derechos-audiencias>



en las instalaciones en lo que, por cuestiones de procesos y presupuestos, tampoco fue factible armar para el programa una serie de transmisiones remotas. Aun así, el curso tuvo tal éxito que la Comisión Nacional de Derechos Humanos quiso publicar el texto y le dio vida en papel. Los detalles formales y ejecutivos, las estadísticas, los eventos, los comentarios completitos de todas las personas que hacen contacto están a la vista como información pública, de manera transparente, también en el micrositió de Radio Educación, dedicado a las y la Defensoría de las Audiencias.³⁸

Esta defensoría también apoyó las gestiones de la Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias (AMDA), de la cual habló la maestra Solís (en el capítulo que le correspondió de la primera defensoría, ya con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión que acredita jurídicamente los derechos de las audiencias y sus defensorías, por primera vez en la historia del país) para colocar una pauta de spots en tiempos oficiales, sobre la importancia de los derechos de las audiencias. Los spots en comento lograron atravesar todo el cuadrante de medios radiodifundidos en el país. A reserva de repetir, creo que uno de los grandes logros fue conseguir la generosa colaboración de uno de los comunicólogos más creativos, cultos y musicalmente talentosos, quien logró estudiar los derechos de las audiencias y resumirlos en una Décima de su autoría, que posteriormente convirtió en canción sumamente atractiva, pegajosa y atinada como herramienta didáctica. El mérito no es de quien eso escribe sino del compositor Alex Rubio, pero vale la pena no dejar de promover esta pieza³⁹ y no olvidarla en lo que nos aprendemos, como nación, nuestros derechos frente a la radio y la televisión.

Con este rescate cronológico, para contar por primera vez –de manera no académica, pero en algo sistemática– cómo Radio Educación instaló una de las figuras más democratizantes en el terreno de la comunicación pública radiodifundida, esta defensoría apoya los festejos del primer centenario de una emisora singular, única e imprescindible.

³⁸ Disponible en: <https://radioeducacion.edu.mx/defensoria-de-las-audiencias/informes-y-recomendaciones>

³⁹ Disponible en: <https://radioeducacion.edu.mx/decima-de-los-derechos-de-las-audiencias-de-alejandra-rubio>

Programa 10

AUDIENCIAS

Daniel Albarrán, Eduardo Bizuet, Brenda Romero, David Rodríguez, Jaime Domínguez, Ernesto Guerrero, Roberto García, Lorena Carreón y Blanca Irene Solano

Durante el primer periodo trianual de la cuarta Defensoría de las Audiencias de Radio Educación, se intentó abordar, programa tras programa, temas de coyuntura vinculados a derechos humanos para fomentar el interés de éstos y, por ende, los derechos de las audiencias –que son derechos humanos– fuesen escuchados con empatía, desde el acontecer cotidiano. Se pensó que de esta manera el tema interpelaría directamente a las audiencias para que entraran por una puerta temática a la comprensión de este catálogo de sus derechos y la importancia de que se respeten. Esto, aunado a tocar de la manera más didáctica posible, con especialistas en sus temas, diferentes ángulos respecto de los derechos de las audiencias y su evolución en la realidad y en la ley. Ya se mencionó que lo anterior desembocó en una serie radiofónica que fue el primer curso introductorio en la radiodifusión pública, sobre los derechos de las audiencias y sus defensorías en México.

Quedaba claro para esta defensora que, durante su segundo periodo de titularidad –votada su continuidad por el Consejo



Ciudadano⁴⁰ de la emisora, en conjunto con las autoridades de Radio Educación—sería pertinente seguir tocando de manera didáctica este vínculo entre derechos humanos y derechos de las audiencias, pero también había que apostar de una manera más directa a escuchar a las audiencias mismas, ahora sin pandemia, sus opiniones en vivo y de preferencia en directo. Esto, sin dejar de someter a crítica constante la propia tarea defensora y el tema completo de cómo se vulneran regularmente los derechos a la información.

Esta serie no podía incorporar ni una muestra significativa de todas las voces que han hecho presencia en el programa, pero tampoco podía obviar, por lo menos escuchar a algunas. Aquí una selección breve de quienes han hecho suyo el espacio que les pertenece.

2019

Daniel Albarrán, Premio IKAL al radioescucha en Radio Educación:

La cuestión es que yo amo la estación y, a veces, cuando amamos algo, también somos muy críticos. Estamos ahí criticando, sugiriendo, etcétera. No entro a detalles, pero por ahí recibí un regaño, se podría decir, pero creo que bien merecido. Creo que a veces los radioescuchas sentimos que la estación es nuestra y tenemos todo el derecho de decir y hacer, y nos enojamos si no nos hacen caso, etcétera, pero creo que tampoco hay que extralimitarse. En otro tono, pero seguiré sugiriendo, felicitando, también, agradeciendo a todos los que hacen la estación, a los programadores musicales, que yo digo que me dan mucha felicidad cotidianamente, a los locutores, a todos los que hacen Radio Educación. Y como para mí es algo

⁴⁰ Consulta en: <https://radioeducacion.edu.mx/consejo-ciudadano>



muy importante en mi vida, pues me siento muy honrado con este reconocimiento. Muchas gracias y que viva Radio Educación.

2020

Diana Corona: [...] Mi experiencia aquí en los derechos de audiencias, en realidad viene ya de hace algunos años, pero me acerqué al tema por los medios, como Radio Educación, que por ahí fueron difundiendo este tema tan interesante. Participé en alguna ocasión en la AMIC, entonces [donde] también se tratan estos temas. Me pareció importante que los demás compañeros los conocieran, porque cuando uno pregunta con los colegas, de pronto están más enfocados en otros temas, como en los audiovisuales. Quizá están más interesados, en Tlaxcala, por ejemplo, en el tema de la educación, en general, pero se habla muy poco de los medios públicos. De pronto se ve como a los grandes corporativos, pero cuando se habla de los medios públicos, pues el tema no es tan fuerte. Me encontré que había mucho desconocimiento de los derechos de audiencias, así como cuando a mí me pasó.

Cuando supe del tema me pareció muy importante que todos los conociéramos, y ya en mi academia propuse por ahí que se pudiera incorporar el tema con los estudiantes. Por suerte se logró ya desde hace unos años que se incluyera la materia de Educación mediática y, este, pues, tiene que ser un tema fundamental. En el caso de los compañeros y de los estudiantes, les decía: «Oigan, ¿conocen qué son los derechos de audiencias? ¿Saben que tenemos derechos de audiencias?». El cien por ciento de los colegas con los que he trabajado me dice: «No, no sabíamos que eso existía». Por eso la idea es mencionar que es fundamental este tema.

Eduardo Bizuet: Tuve la oportunidad ya de participar como defensor de las audiencias, en la CorTV, medio público de Oaxaca. De hecho, también es, vamos a decirle, pionero este canal, en este sentido. Sinceramente, fue una experiencia muy enriquecedora. Yo estudié Derecho, pero sí tuve un acercamiento a la comunicación. Tuve que aprender de las otras dos defensoras, la maestra Gisela Blas Piñón y la maestra Doris Romero Zárate, que eran las



otras dos defensoras, y ellas son comunicólogas de licenciatura. Yo trataba de apoyar ahí la visión jurídica. Fue muy padre, la verdad; yo no sabía nada de los derechos de las audiencias. Cuando a mí me invitan a participar y me hablan de derechos de audiencia, pues, jurídicamente pensé en el derecho de audiencias en el sentido de defenderse ante un procedimiento. Pero no. Era más encaminado a la alfabetización mediática, a las nuevas formas que tiene la audiencia de ser activa y lógicamente de participar, de tomar las riendas de lo que consume. Me refiero a los medios de comunicación. Sea como sea, todas las personas que consumimos el contenido programático de un medio de comunicación: radio, televisión; incluso, en algunos casos hablan de redes sociales o sociodigitales. Bueno, pues, toda plataforma nos hace audiencia, porque estamos sujetos a un contenido de programación. Tuve una experiencia muy bonita; aprendí nuevas cosas y por eso es que también me incluyo en esta serie de emisiones que emprende Radio Educación⁴¹ para poder saber más, porque yo estuve dos años, de 2016 a 2018, como defensor, pero uno no deja de necesitar aprender. Es algo muy básico para los que estamos en estos puestos, en estas dinámicas: no creer que ya sabemos todo, sino que hay que estarse actualizando y, sobre todo, interesarse en las nuevas disposiciones, reglamentaciones o reformas.

Brenda Romero: Yo creo que lo más sorprendente, de entrada, es saber que tienes derechos como audiencia, porque es algo que nunca te dicen, y que en este medio, nosotros, como comunicólogos, vamos a salir a trabajar en los medios digitales, y es sumamente importante conocerlos. De entrada, esa es la primera sorpresa: toparte con que no solamente eres un espectador, sino que también eres activo y eres partícipe con derechos.

[...] Si un comercial te molesta por el ruido que hace, por este tipo de acciones, imagínate cuando ya transgrede más lo profundo del ser de una persona, estereotipándola, incluso en roles de sumisión que al final de cuentas se vuelven réplica en la sociedad; entonces, yo creo que también es uno de los temas que más me

⁴¹ Se refirió a la serie *Introducción a los derechos de las audiencias y a sus defensorías en México* [n. de la compiladora].



molestan. Y, desafortunadamente, a estas alturas, lo seguimos viendo en telenovelas, en programación, incluso en esos programas que hablan sobre chistes o sobre comedia, que a final de cuentas no es una comedia. No está bien burlarte de otra persona cuando la estás haciendo sentir menos y cuando la estás sometiendo a lo que tú estás diciendo y que lo estás tomando como burla. Eso es algo que me molesta mucho y que desafortunadamente lo sigo viendo en programas de televisión, en radio, en películas y en un montón de contenidos. Es fundamental que sepas que están violentando tus derechos como audiencia.

David Rodríguez: [...] algo de lo que yo más puedo identificar es una gran carencia de pluralidad y de diversidad en los contenidos, refiriéndome a lo siguiente: a la parte cultural y de diversidad con la que yo y, pues, mis pares, personas reales, personas de a pie, podemos identificarnos. En muchas ocasiones se siguen reproduciendo estas imágenes estereotipadas de personas con las que en realidad no me siento identificado; es algo que no me hace empatizar con la programación. Creo que es una parte que se omite mucho, que a veces la tenemos demasiado normalizada, pero es muy fuerte; es un discurso demasiado fuerte. Se sigue dejando de lado, a pesar de los discursos actuales de inclusión, se sigue dejando de lado en todo tipo de programación la no discriminación. Desde la publicidad (ese es otro tema: la publicidad inyectada acá como programación informativa, que también lo escuché mucho en varios capítulos),⁴² eso es algo de lo que yo más me he encontrado, y lo que puedo resaltar es que aún falta más diversidad, más inclusión, más pluralidad en los contenidos.

Jaime Domínguez: Estaba reflexionando sobre los contenidos infantiles protegidos, o una palabra del estilo. Estaban diciendo que actualmente los programas para niños ya no son tan protegidos. Y, efectivamente, te puedes encontrar con programas llenos de violencia. Ves niños que quieren ser narcos, porque lo ven como una vida fácil. Simplemente ya no hay esa privacidad, y también esa otra parte. Me recordó mucho porque dicen que a veces no

⁴² Ídem.



respetan que van a pasar el partido entre León y Pachuca, por ejemplo. Haces planes para ver ese partido con tu familia, con tus amigos, y te encuentras con que están pasando un partido de tenis u otra cosa sin previo aviso, y te terminan como que arruinando los planes que tú tenías, principalmente, afectan tus derechos como audiencia.

2022

Ernesto Guerrero:⁴³ Desde 1968, mi papá me inició en esta carrera que es interminable de escuchar. El primer programa que escuché fue uno de coros infantiles; inclusive, era de vocalización. Entonces, mi papá nos ponía a cantar; bueno, a una de mis hermanas y a mí. Pero él me decía (empezaba el programa a las 11:15, más o menos. En aquel tiempo duraba 15 minutos o media hora. Yo creía que duraba más, pero eran coros. Siempre me hablaba desde su negocio): «Ya, Ernesto, ya empezó tu programa». Desde entonces, escucho radio; ahora sí que he hecho el recorrido. Y traje a mis hijas. Aquí vinieron, han venido a grabar, hemos participado mucho. Entonces, no nada más es venir: es participar, es aprender, es comunicar, es difundir. Finalmente, es la cultura la que nos ayuda, nos da vida; es en beneficio, generalmente, de todos. Son múltiples programas los que he escuchado. La verdad, es que escucho muchos, por no decir todos. Digo, se atraviesa el trabajo. Pero si no puedo escuchar, lo grabo, pero siempre trato de participar, aunque yo considero participar al momento. Tengo muchos programas, tengo miles de programas grabados: más de dos mil *caset*s grabados de programas de radio, y escucho muchos. Por eso es que luego estamos haciendo unas cosas y otras, combinando. Escucho en el 96.5 de FM, normalmente; bueno, tengo el Facebook, también tengo el teléfono. Estoy combinando 98.5 y el Facebook.

Roberto García: Recuerdo a Mariángeles Comesaña y los poemas en los que participé. He trabajado con Cruz Mejía; es más, lo he llevado al Politécnico. Ha cantado ahí en el Politécnico. Para las cuestiones, por ejemplo, de las vías terrestres, le pedí que cantara

⁴³ Radioescucha participativo.



canciones referentes a las vías terrestres. Pero, normalmente, los correos que le envió aquí a la defensoría de los derechos han sido cuestiones que nos han dejado fuera de los derechos humanos a la gran mayoría de la gente; principalmente, si estamos hablando de perspectiva de género, a los hombres. A los hombres nos han dejado, pero tremendamente fuera. ¿Por qué?, porque la mayoría de los programas que he estado escuchando nos acusan de determinadas cuestiones que definitivamente no somos, no.

En ese aspecto de que somos patriarcales, pues, obviamente, hasta hace unos cuantos años todas las familias nos tomaban como eso. Nos tomaban como defensores, como proveedores, como la persona que en algún momento éramos la pieza fundamental en lo que se refiere a la provisión de comida, de vestido, de casa. Y, posteriormente, se fueron activando las mujeres para podernos ayudar. Y se lo digo, porque yo he tenido personas, y tengo ahorita una persona que definitivamente me ha apoyado de forma tremenda tanto en las cuestiones profesionales, en las cuestiones educacionales, en las cuestiones personales y sobre todo en la economía. No podría yo haber estado en este momento sin que esta persona me haya ayudado; mujer, obviamente. Y la empresa que yo manejo o el lugar donde me gusta a mí enseñar, en el Politécnico, yo soy universitario y me apasiona en el Politécnico enseñar, definitivamente no habría sido yo la persona que soy sin ella. Y sé que la valoro tremendamente y que también sé que tiene todos los derechos y lo sabe, y ella me comprende y sabe que yo también tengo derechos y muchos de los programas que están hoy no lo reconocen [...]

2023

Lorena Carreón: [...] es que siempre que escuchaba algo yo, como cuando ves una película que te peleas y dices: «No, no es cierto. Eso no es así, no dijeron eso». Entonces, por primera vez, en Radio Educación tuve la oportunidad no de solamente hablar, no, de dar mi opinión y decir qué no me gustaba que dijeran tal cosa o tales actitudes. Lo mejor de todo es que me contestaron, como ahorita, que estoy solicitando los *podcasts*, bueno los *audios*, están buscando la manera de tenerlos, porque con lo que yo hago, fomento



a la lectura, a veces sale un tema y a veces no soy experta, pero me acuerdo que lo escuché y lo busco, y no solamente de ese programa, de muchos otros programas. Entonces, los busco y a veces, ¡híjole!, ya no los encuentro. Por eso los necesito. No es para mí, es como de consulta; es como la doctora corazón, como en los pueblos, que eres la maestra, la enfermera; entonces, todos te piden ayuda...

Sí me acuerdo de una vez que José Ángel estaba transmitiendo en Bellas Artes, se expresó de los libros de autoayuda. Ya ves cómo es que se la pasa bromeando. Como me dedico al fomento de la lectura, le comenté que los libros de autoayuda son todos; todos los libros son de autoayuda, sí, me acuerdo que le dije, y que con toda su experiencia, él, personalmente, me contestó en el siguiente programa. Eso me gustó, porque te sientes escuchada. No se disculpó ni nada, pero explicó lo dicho y dijo: «Lo voy a tomar en cuenta». Eso me gusta mucho, y por eso yo me sigo atreviendo a dar mi opinión de lo que escucho, de lo que siento. A veces espero que no haya sido agresiva, porque a veces sí digo lo que siento.

Me faltó decir algo importante: gracias a Radio Educación yo he tenido oportunidad de formarme, porque he encontrado diplomados; así que me entero antes, incluso, de la Universidad. Me he metido a muchos cursos que me han formado, y gracias a esos cursos he tenido trabajo y también mi hija ha tomado muchos cursos. Y, bueno, aparte de todos los boletos para teatro, que nunca podríamos haber ido sin ellos, al teatro, al circo. Eso es maravilloso. Como me dedico mucho a las infancias, me gustaría decir que los programas dedicados a las infancias, como que todavía les falta llegar más allá. Los siento siempre todavía muy acartonados; por ejemplo, mi hija sí vino a *Niñosapiens*. Como que era un programa distinto, porque era como que más fresco. Ahora yo sigo escuchando los programas de niños; los escucho los sábados y también los de jóvenes, y luego a veces digo: «Ya soy adulta y...», pero pareciera que no puedo comentar. Seguido escribo al que sale los lunes que es para jóvenes, y nunca me han contestado. Bueno a lo mejor soy adulta, pero yo querría que se abrieran las participaciones no solamente a los jóvenes, porque yo también soy joven y trabajo con jóvenes y comento siempre. Con el de Sonia Riquer... o no, no es el de Sonia. Luego son los mismos chicos y



luego el que sale los lunes, algo de las *equis*, la opinión la dicen muy personal. Como que eso me refiero con acartonados; siguen un guion y no es como muy natural. Eso es lo único que me gustaría decir...

Blanca Irene Solano: Yo asumo lo que dice Lorena. Me gustó Radio Educación porque no había anuncios, para empezar. Porque yo igual andaba buscando, buscando; soy de mucha búsqueda y escuchaba Radio Universidad, pero hay algunos programas que me gustaban y otros no. Escuchaba, pues, no sé, una que es de puro Silvio Rodríguez. Me gusta mucho Silvio, pero tampoco. Entonces dije: «No. A a ver ésta». Y empecé a escucharla, y me empezó a gustar la música, de Cesárea Évora, de una diversidad musical de todo el mundo, y eso, como que te enriquece. A mí me gusta mucho la música. Yo dije: «Qué padre está eso», y ya buscaba el disco. Eso me aportaba; como que mi necesidad de música siempre ha sido muy constante.

Unos programas que me encantaban de esta mujer que ahora está en el Canal Once, sobre adultos mayores, Paty Kelly, *Estrenando cuerpo*, me encantó esa serie. De una cuestión bien didáctica para adolescentes, muy buena, y yo lo recomendaba a mi familia que empezó a escuchar Radio Educación. Algunas sí y otras no, yo entendí que como que responde a tus inquietudes, sí, a tus necesidades, a lo que tú quisieras escuchar y que no hay en otras radios. Y yo decía: «Qué buena onda que escuché y descubrí esta estación». Después fue cambiando un poco Radio Educación a través de los años, y sí, hace como unos seis u ocho años, o vi mucho cambio en la radio, como que sentí un cambio, mmm..., quizá para bien; a lo mejor para mí no tanto, pero bueno, los cambios a veces son buenos, ¿no? Y los locutores son de primera. Todos y todas y todes creo que son de primera.

[...] soy una chicuela de 60 años, y a mí me encantaría que se hablara sobre las diversas etapas en las que pasamos las mujeres. Yo creo que es muy importante saber que cada siete años las mujeres cambiamos muchas cosas. Aparte de la apariencia física, cambiamos nuestra manera de pensar, de sentir, las emociones; ese tipo de cuestiones. Hay programas de diabetes, de cosas de éstas, pero yo veo ausencia de esto y también para los hombres,



porque yo creo que –soy feminista, pero no soy radical de nada con hombres– eso no me gusta. Vivimos en un mundo de hombres y mujeres, y la preferencia, pues, ya es personal, pero yo creo que sería bueno. Una cuestión que también a mí me gusta mucho es un programa de *Los del XXI*. Ese programa yo creo que deberían darle un poquito de más tiempo, porque es muy corto, y a pesar de que también yo los he visto en el podcast, y también están en el podcast, pero también me encantaría, porque la sociedad ha cambiado, la sociedad es diversa [...]

Conclusiones

A manera de corolario para este recuento histórico de una figura –la defensoría de audiencias en la radio pública, concretamente, cómo se inauguró este modelo en Radio Educación– indispensable para la construcción colectiva de una sociedad más igualitaria en sus posibilidades de comunicación, va una síntesis⁴⁴ organizada en función de los subtemas resonantes para la mayoría de las voces entrevistadas:

- a) La naturaleza crítica de Radio Educación
- b) La relevancia social de acciones concretas en favor de los derechos de las audiencias y su verdadera comprensión desde la práctica
- c) Retos aún pendientes
- d) ¿Qué dicen las audiencias?

a) La naturaleza crítica de Radio Educación

Radio Educación, emisora pública que conmemorará su centenario en noviembre del 2024 y que, como se ha reiterado, es pionera de la figura de la defensoría del radioescucha, hoy llamada en la Ley Defensoría de las Audiencias, es una hija del cismático movimiento social y político del 68. Ese origen, dice su gente y sus escuchas, le da un perfil esencialmente contestatario, «antisistema»,⁴⁵ en permanente resistencia. Es una emisora cuyo gremio y audiencias defienden el servicio al público, «no al partido en el poder».⁴⁶ En ella, todo «lo radiofónico es político»,⁴⁷ y esto, junto con el inédi-

⁴⁴ Lo escrito que está contenido entre los incisos a y d es la suma seleccionada de lo que fue dicho por alguna entre todas las voces retomadas y resumidas a lo largo del libro [n. de la compiladora].

⁴⁵ Jesús Alejo Santiago, director general de Radio Educación.

⁴⁶ En Programa 2. Antecedentes, Graciela Ramírez Romero.

⁴⁷ Hilda Saray Gómez González, parafraseando a Kate Millet.



tamente fuerte vínculo que tiene con audiencias, sumamente participativas, ocasiona que no sea extraño que fuera la primera en instaurar un espacio por y para concretar los derechos de información de las audiencias.

b) La relevancia social de acciones concretas en favor de los derechos de las audiencias y su verdadera comprensión desde la práctica

El ejercicio de hacer y delinear jurídica y prácticamente el territorio para las audiencias y sus derechos se torna en una auténtica «escucha como acción ética».⁴⁸ En la medida en la que una entidad de comunicación, su gente, sus autoridades, puedan reconocer que consustancial e inevitablemente se encuentran «en permanente transformación, cambian con los cambios, tienen oportunidades de mejora»,⁴⁹ y podrán valorar con mayor agrado las recomendaciones, críticas, quejas, felicitaciones, observaciones o sugerencias de sus audiencias. Por parte de las audiencias, el reto está en que se dispongan con información y compromiso en el tema de sus derechos para poder cumplir con su obligación de «resistir»,⁵⁰ una vez comprendida de manera profunda la premisa de que detrás de todo mensaje hay indefectiblemente algún interés (comercial, político, ideológico, de persuasión). En ese sentido, la Defensoría de las Audiencias es, sobre todo, un engrane facilitador.

c) Retos aún pendientes

Además de incorporar tanto en la cultura educativa más amplia como en la didáctica particularizada (escuelas de Comunicación) el tema de derechos de las audiencias y sus defensorías, hacen falta nuevas formas de comunicación en las que se reduzcan los diferenciales de poder y se vaya rearmando una relación mediática más conversacional, con menos violencias y más actualizada y transversal.

⁴⁸ Graciela Martínez Matías.

⁴⁹ Adriana Solórzano Fuentes.

⁵⁰ Gerardo Albarrán de Alba.



d) ¿Qué dicen las audiencias?

En términos generales, es de apuntarse que Ernesto Villanueva, el primer defensor del radioescucha en Radio Educación (2008-2011), decía que eran tres las mayores molestias de las audiencias, mismas que son coincidentes quince años después, con las que puede señalar la cuarta defensoría: la interrupción de programas que gustan, como conciertos o de deportes, a causa de las pautas con información político-partidista; la salida del aire de programas preferidos y la percepción de sesgos ideológicos en contenidos informativos.

Las audiencias de Radio Educación, preplataformas sociodigitales, han atravesado sus vidas cotidianas de la mano de la escucha de su emisora, les es entrañable, imprescindible, íntima; algunas reconocen valor en los cambios de programación, otras no tanto. Todas suelen extrañar los programas ancla, sus espacios favoritos, aquello que las formó y las forma.

Este documento pretende que la figura defensora entrante, así como las personas interesadas en el tema, no empiecen de cero o en blanco. Vale la pena saber que Radio Educación es emisora fértil para todo tipo de ejercicio democratizante, de avanzada, como lo es una defensoría de las audiencias. También hay que apuntalar que nunca sobra continuar la aproximación, reflexión y redefinición colectiva de los derechos de las audiencias y sus espacios para ser defendidos; el tema, si bien no está idóneamente difundido en todo el espectro radioeléctrico ni mucho menos, tampoco es un rubro cerrado sin posibilidades de progreso.

Las respuestas complejas que certifiquen el buen rumbo de alguien con interés en el tema responderían a las siguientes preguntas: ¿qué son los derechos de las audiencias y sus defensorías? ¿Qué no son y cuáles son sus límites? ¿Por qué es importante la participación en los medios de comunicación y cómo se puede fomentar, estimular, tomar realmente en cuenta por parte del medio? ¿Cuál es la función de los medios públicos en sociedades y comunidades como las nuestras? ¿Por qué es útil y democrático⁵¹

⁵¹ Sobre el papel de la democracia, puede consultarse: <https://n9.cl/k46mg>



para los medios de comunicación –autoridades y personas hace-doras de contenidos– contar con defensorías fuertes y autóno-mas⁵²? Si esta batería de interrogantes nos estimula de alguna manera, las defensorías nos damos por bien servidas, porque sus-cribimos lo que dice la destacada académica y exdefensora del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual en Argentina, Cynthia Ottaviano, que «la democracia respira cuando hay derecho a la comunicación y cuando un organismo vela por su cumplimien-to».⁵³

Queda tan sólo reconvocar a las audiencias de todas las eda-des, perfiles, comunidades, a pensar, participar y hacerse mucho más presentes en los medios de radiodifusión, como la radio o la televisión, que, como dice literalmente el inciso III del artículo 6º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, son, deben ser y deben ofrecer mediante sus contenidos un servicio público de interés general:⁵⁴

La radiodifusión es un servicio público de interés ge-neral, por lo que el Estado garantizará que sea presta-do en condiciones de competencia y calidad y brinde los beneficios de la cultura a toda la población, preser-vando la pluralidad y la veracidad de la información, así como el fomento de los valores de la identidad na-cional, contribuyendo a los fines establecidos en el Artículo 3º de esta Constitución.

⁵² Al respecto, se puede consultar: <https://www.newsombudsmen.org/about-ono/>

⁵³ Entrevista a Cynthia Ottaviano en: <https://n9.cl/hx3jw>

⁵⁴ <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CEPEUM.pdf>.

Este material fue editado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. El cuidado de la edición estuvo a cargo de la Dirección de Publicaciones de esta Comisión Nacional.

CNDH
