

## Defensorías de las Audiencias y Universidades

### **Propuestas de acción desde México**

**Frente a la Reforma Constitucional de 2013 y la Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión de 2014 en México: ¿cuáles son los principales retos de las Defensorías de las Audiencias? y ¿por qué resulta de su suma importancia, en este nuevo contexto, que las Defensorías creen lazos de cooperación con las instituciones de educación superior?. Hacen falta profesionales conocedores de los derechos de las audiencias, investigaciones específicas y creación de observatorios sobre medios de comunicación.**

***Por Beatriz Solís Leree***

***Defensora de las Audiencias de Radio Educación, México.***

En México fue recientemente promulgada la Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión,<sup>1</sup> en medio de grandes cuestionamientos por las omisiones, vacíos, ambigüedades y contradicciones frente a las expectativas ciudadanas claramente expuestas, pero rotundamente ignoradas por el Poder Legislativo y por el Ejecutivo de quien provino la propuesta.

De particular importancia resulta el análisis de este nuevo ordenamiento legal, ya que es en el apartado de los contenidos y los derechos de las audiencias donde se presentan graves problemas que deberán ser atendidos, a pesar de que la ley ya esté promulgada.

Como se analizará específicamente las características de estas reformas en México en otro de los Paneles del Congreso, sólo refiero aquí que es a partir de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y de la Reforma Constitucional que le dio origen (junio 2013) donde quedan jurídicamente establecidas las variables fundamentales que se vinculan con la actividad de las Defensorías de Audiencias, a saber:

---

1- 14 de julio de 2014. Derivada de la Reforma Constitucional de 2013.

1. Reconocimiento Constitucional de los derechos de las audiencias y exigencia a la ley de mecanismos para garantizarlos.<sup>2</sup> (Artículo 6 Constitucional).
2. Desglose de los derechos de las audiencias (Artículo 256 de la Ley) en donde se reconocen sólo nueve derechos.<sup>3</sup> Además de dos artículos con derechos de las personas con discapacidad.
3. Obligación de todos los medios de contar con defensor de audiencias (Artículo 259).  
Obligación de Códigos de Ética (Artículo 256).

Sin embargo, estos derechos y obligaciones se presentan ambiguos en su materialización. Además, es indebida la decisión de dejar, en el marco de los códigos de ética, y en consecuencia de la voluntad de los concesionarios, su garantía. Dejando en el marco de la autorregulación la garantía de tan fundamentales derechos, queda aún mucho trabajo que deberemos hacer los ciudadanos y los Defensores para avanzar en el proceso de garantizar jurídicamente los derechos de las audiencias:

- Empezar una labor didáctica para generar el conocimiento de los ciudadanos respecto a sus derechos ante los medios.
- Generar una conciencia clara respecto al papel de los Defensores.
- Reconocer el valor de los códigos de ética como compromiso no vinculante de los medios frente a sus audiencias.

---

2- Artículo 6, apartado B frcc. VI. *La ley establecerá los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, de las audiencias, así como los mecanismos para su protección.* Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. DOF: 11/06/2013.

3 I. Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación; II. Recibir programación que incluya diferentes géneros que respondan a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad; III. Que se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta; IV. Que se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa; V. Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales; VI. Ejercer el derecho de réplica, en términos de la ley reglamentaria; VII. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios; VIII. En la prestación de los servicios de radiodifusión estará prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas; IX. El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación, y X. Los demás que se establezcan en ésta y otras leyes.

Estas son tareas que hay que emprender desde los medios en los que nos encontramos los Defensores que actualmente desarrollamos esta responsabilidad y, en futuro cercano, los nuevos Defensores que empiecen a surgir atendiendo a lo dispuesto en la ley.

Por esta razón, los únicos cinco Defensores de las Audiencias que actualmente existen en los medios mexicanos hemos iniciado trabajos conjuntos, y estamos en el proceso de crear una Asociación de Defensores de México, para lo cual hemos realizado acciones encaminadas a institucionalizar nuestros trabajos (metodologías, experiencias, posicionamientos frente a la ley, diálogos con las autoridades, vinculación con instituciones de educación superior y organizaciones de la sociedad civil, etc.).

Una de las líneas de acción que como grupo y como Defensores en lo particular hemos emprendido es, precisamente, nuestro acercamiento a las instituciones de educación superior. Empezaré por compartir los programas que en este rubro hemos desarrollado desde Radio Educación, señalando en esas líneas las que han involucrado la participación de los otros colegas Defensores.

En el documento titulado “Principios y Fundamentos de Radio Educación”, en el que se incluyen tanto el Código de Ética como los Principios Editoriales y el Estatuto de la Defensoría, se señalan como objetivos, entre otros, el de *“Promover la investigación y la reflexión sobre la radio pública, educativa, científica, social, cultural, informativa y de entretenimiento de calidad”*, y el de *“Promover, fomentar y garantizar la participación de la sociedad en la evaluación y vigilancia de los contenidos radiofónicos”*.

Y en atención a ellos hemos desarrollado las siguientes acciones:

- 1) Promoción y difusión de las Defensorías de Audiencias en las universidades, especialmente en el marco de las carreras de comunicación. A la fecha, se han llevado a cabo cinco mesas de análisis en cinco instituciones de educación superior con la participación de los Defensores.<sup>4</sup>

---

4- Balances y desafíos de las defensorías de audiencias en México. Organizado por la Asociación Mexicana de Investigadores de la Comunicación en la Universidad Autónoma Metropolitana el 22 de noviembre de 2012; “Experiencias de las defensorías de audiencias en México” organizado por la Asociación Mexicana de Derecho a la Información en la Ciudad de Oaxaca el 17 de abril de 2013 en instalaciones de la Universidad Pública de esa Ciudad; “Los ombudsman y los derechos de las audiencias”, Facultad de

- 2) En Radio Educación hemos iniciado un programa de vinculación con las audiencias, en el que una vez por mes se convoca a radioescuchas a realizar una visita a las instalaciones y a conversar con los profesionales de las diversas áreas con el fin de dar a conocer de manera directa a la radio. Posteriormente quienes nos visitan participan en el programa de la Defensoría (en vivo), en donde pueden expresar cuál ha sido su experiencia como radioescuchas activos, los motivos de su acercamiento a la Defensoría y su opinión sobre la programación. En esta experiencia hemos contado con grupos de estudiantes que, a partir del interés de sus maestros, han solicitado participar.
- 3) Como parte de la vinculación con las audiencias y de estímulo a la investigación sobre la radio pública en general y sobre Radio Educación en particular, hemos invitado a profesores y a estudiantes de grado y posgrado a compartir los resultados de sus investigaciones en el programa en vivo de la Defensoría.
- 4) Una de las más recientes actividades que debemos compartir al respecto es el Convenio que se ha firmado con el Consejo Nacional para la Enseñanza y la Investigación de las Ciencias de la Comunicación (CONEICC), que agrupa a 75 instituciones de educación superior del país que cuentan con la licenciatura en Comunicación. Este Convenio tiene como primera actividad la convocatoria pública al Concurso de Ensayo “Radio Educación, 90 años”. Hemos invitado a enviar trabajos sobre la historia de Radio Educación, las relaciones entre la radio y los procesos educativos, y la importancia de la radio pública en el desarrollo democrático del país. Los resultados serán conocidos en el mes de noviembre.

Este es el inicio del convenio que busca, posteriormente, desarrollar programas de formación de profesionales en el campo de los derechos de las audiencias, promoción de investigaciones de audiencias, encuestas especiales y creación de observatorios de medios.

Como mencionamos, muchas de estas acciones si bien se han iniciado en la Defensoría de Radio Educación, en las acciones, se ha involucrado a los colegas que desarrollan la misma tarea

en otros medios. Juntos buscamos consolidar, este mismo año, la Asociación de Defensores de México.

En los tiempos actuales los medios de comunicación han adquirido tendencias concentradoras de poder (no solo empresarial sino de la difusión de la información manejada como una mercancía, preocupados sobre todo por preservar sus intereses). Los medios han transformado su función de ser el contrapoder. Han pasado de manejar la información con un bien socialmente útil a buscar la alianza con los poderes institucionales más que con sus audiencias.

Como dice Ignacio Ramonet<sup>5</sup> al referirse a la creación del Observatorio Mundial de los medios:

*La cuestión cívica que se nos plantea de ahora en adelante es la siguiente: ¿Cómo reaccionar? ¿Cómo defenderse? ¿Cómo resistir a la ofensiva de este nuevo poder que, de alguna manera, ha traicionado a los ciudadanos y se ha pasado con todos sus bártulos al enemigo? (...) Es necesario, simplemente, crear un “quinto poder”. Un “quinto poder” que nos permita oponer una fuerza cívica ciudadana a la nueva coalición dominante (...) Por eso, es urgente desarrollar una reflexión sobre la manera en que los ciudadanos pueden exigir a los grandes medios de comunicación mayor ética, verdad, respeto a una deontología que permita a los periodistas actuar en función de su conciencia y no en función de los intereses de los grupos, las empresas y los patrones que los emplean.*

Por ello, las alianzas de las Defensorías de las Audiencias con las instituciones de educación superior deben encaminarse también a la creación de observatorios de medios que permitan, además de desarrollar investigaciones académicas, convertirse en fuente de información acerca

---

5- Ignacio Ramonet. Fiscalización ciudadana a los medios de comunicación: El quinto poder. Le Monde Diplomatique. Octubre de 2003.

de los contenidos que ofrecen los medios y cómo a través de ellos se atiende o no, a los derechos, a sus códigos de ética, en fin, a su verdadero sentido y responsabilidad frente a sus audiencias.

Las Defensorías deben fortalecer la vinculación con las audiencias y trabajar en doble vía para la conformación de una cultura de los derechos a tutelar. Sin duda existen muchas líneas de trabajo que se deben desarrollar entre las Defensorías y las instituciones académicas especializadas en comunicación. Es un campo tan poco explorado en nuestros países, pero no por ello, o tal vez por ello mismo, con tanta necesidad de profesionales conocedores de los derechos de las audiencias, de la observación y monitoreo de contenidos, así como la necesaria sistematización y generación metodológica para la investigación específica de estos temas.

Finalmente, sólo a manera de una primera lista de líneas de trabajo conjunto a desarrollar con las instituciones de educación superior, podemos anticipar las siguientes:

- Programas de investigación de audiencias, no sólo cuantitativas. Es necesario contar con información sobre los hábitos de recepción a fin de no depender tan directamente de las empresas de medición de ratings como único parámetro de medición.
- Conocimiento acerca de las demandas de contenidos audiovisuales de las audiencias. La información sistematizada que llega a través de las Defensorías puede convertirse en fuente de gran valor para esos análisis.
- Programas de diseño curricular con las facultades de comunicación, a fin de contar con profesionales especializados en la tarea de mediación con las audiencias.
- Programas académicos en conjunto, a fin de avanzar en el conocimiento de los derechos de las audiencias. Además de talleres se debería avanzar en la edición de materiales sobre el tema (libros, manuales, documentos institucionales, etc.).
- Convocatorias conjuntas para la promoción (concursos de tesis) de tesis de grado sobre los saberes y las competencias de interés para la labor de las Defensorías y de las audiencias en general.
- Colaboración para la construcción de Observatorios de medios que, a partir de los monitores de los contenidos audiovisuales, se conviertan en un insumo básico para la supervisión ciudadana.



Sin duda, éstas son algunas líneas de trabajo que deben emprender las Defensorías de las Audiencias. Reconocemos que la sola existencia de estas Defensorías no resolverá muchos de los problemas que a lo largo del tiempo se han establecido en México ante el predominio de formas autoritarias, con altos índices de concentración y tendencias claramente mercantiles de los medios de comunicación. Son múltiples y complejas las rutas que aún deben recorrerse en la búsqueda de una comunicación democrática y una participación informada de las audiencias. Pero los Defensores serán fundamentales para acompañar este proceso.