

DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS DE RADIO UAEM

EXPEDIENTE No. DEFENSORIAUAEM/005/2021

PROMOVENTE: (Se omiten datos personales)¹

ACCIÓN: QUEJA

RECOMENDACIÓN AL TITULAR DE RADIO UAEM Y CONDUCTOR DE NOTICIEROS PANORAMA MTRO. SALVADOR RIVERA DÍAZ

Cuernavaca, Morelos a 05 de abril de 2021

ANTECEDENTES

Con fecha 19 de marzo se recibió a través del correo electrónico defensoria@uaem.mx la siguiente queja:

“Como asiduo radioescucha de su estación de radio he notado desde hace bastante tiempo que no hay noticiero local en horarios vespertino, lo que representa una violación a mis derechos. Ello porque como medio no están cumpliendo con su obligación de proporcionar información oportuna de los acontecimientos más relevantes en el estado en horario estelar, sobre todo en estos tiempos de pandemia que ameritan una constante alimentación de datos por parte de medios públicos, hacia nosotros como audiencia.

Entiendo la situación general pero no es excusa, toda vez que al no contar con dichos programas noticiosos en su señal, recorro a otros medios para informarme, sin embargo, eso no elimina su obligación y por el contrario me hace notar una falta de empatía por su parte pues las demás estaciones si continúan informando pese a la situación.

Me parece que la retransmisión del programa de radio Francia que ofrece noticias internacionales, no es tan relevante para las audiencias locales, por lo que bien podrían transmitirlo al final del día y aperturar los noticieros universitarios a medio día para mantener informada a sus audiencias con el enfoque que los caracteriza y con temas de alta relevancia en el estado de manera oportuna.

Por lo anterior, quiero externar está queja, esperado que a la brevedad sea resuelta y aprovecho para enviar un cordial saludos a todo el equipo y mis felicitaciones a sus programas de ecos y el coleccionista.”

¹ Conforme a lo previsto en los Artículos 6º y 16º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

RESPUESTA

Esta defensoría solicitó al Mtro. Salvador Rivera Díaz, como Titular de Radio UAEM y Conductor del Noticiero Panorama, dar respuesta a la queja antes mencionada, quien informó mediante oficio lo siguiente:

1.- Los cambios a la programación corresponden a los acuerdos tomados con la Dirección de Comunicación Universitaria, la Coordinación de Radio y las Jefaturas de Programación y Producción de Radio UAEM.

2.- La suspensión de varios programas, no únicamente el noticiero Panorama de la tarde corresponde a lo establecido en ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19), emitido por la Rectoría el 27 de abril de 2020.

3.- Que con base en el Artículo 12 del citado acuerdo se ha disminuido la presencia de personal de Radio UAEM para el cuidado de la salud correspondiendo al llamado de la Rectoría y cito parte del artículo:

“De manera excepcional y escalonada, podrán acudir a las instalaciones de la UAEM el personal que resulte estrictamente indispensable para la atención y resolución de los referidos trámites administrativos, debiendo en todo caso observar los protocolos y medidas para la prevención del contagio del virus SARS-CoV2 (COVID-19). Queda estrictamente prohibida la asistencia a las instalaciones de la UAEM de personas con alguna condición considerada como factor de riesgo para contraer la enfermedad del virus SARS-CoV2 (COVID-19), tales como embarazo, periodo de lactancia, enfermedades crónicas no transmisibles o inmunosupresión, personas adultas mayores de 65 años e infantes menores de 5 años. La violación a dicha prohibición generará el deslinde y fincamiento de las responsabilidades que conforme a Derecho correspondan”.

4.- Que con base en el acuerdo y la información del estado de salud del personal de Radio se tomó el acuerdo de realizar las actividades a distancia con un rol de trabajo presencial limitado para evitar contagios y cuidar la salud del personal.

5.- Informo además que, desde abril de 2020 en atención al derecho de las audiencias, se publica un spot con 8 impactos diarios en el que se informa a la audiencia que con motivo de la contingencia sanitaria la programación de Radio UAEM presenta cambios.

6.- Ante el intermitente cambio de color en el semáforo sanitario, hemos realizado esfuerzos para que la audiencia de Radio UAEM no prescinda de la programación habitual hasta abril de 2020, por lo que se ha solicitado con respuesta comprometida de nuestros operadores, mantener personal en cabina de transmisión de 7:00 a 15:00 horas lo que ha hecho posible el regreso de los programas, Panorama de las 8:00 am, Ecos, Va Derecho, Vocabularia, Gente de Ambiente, algunos en sus horarios habituales y otros con horarios nuevos provisionales que se realizan a distancia. En la programación musical, el compromiso de los productores es mantenerse al aire con producción grabada para mantener sus horarios y días de transmisión habitual hasta antes de la pandemia.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS



**RESOLUCIÓN DEFINITIVA
No. DA/003/ABR/2021**

7.- En el caso del informativo Panorama de las 2:00 pm, la producción y transmisión del mismo se complicó, pues se redujo la cantidad de eventos de las diferentes unidades académicas y administrativas de la Universidad. Actualmente solo podemos reunir información para la emisión de Panorama de las 8:00 horas. Y, por otra parte, la transmisión del noticiario de las 2:00 pm, implicaría el retorno del productor a las instalaciones de la radio, y estar en contacto cercano con el operador de turno, debido al espacio reducido de la cabina de transmisión. Esa condición, nos llevó a la decisión de limitar a una vez por día el contacto cercano, para salvaguardar la salud tanto de los operadores como del productor del noticiario y poder mantener informada a la comunidad universitaria y a la sociedad morelense, del acontecer cotidiano de la máxima casa de estudios del estado.

8.- La reducida capacidad en el acopio de información es evidente por la suspensión de muchas de las actividades que en la UAEM se realizaban de manera presencial, así como la limitada capacidad de personal para la cobertura de otros eventos fuera del contexto universitario.

CONSIDERACIONES

En relación a la respuesta ofrecida en torno a la queja DA/005/MAR/2021 me permito hacer las siguientes precisiones:

1. Respecto al punto 1 de la respuesta emitida, el titular de Radio UAEM no presentó evidencia del Acuerdo tomado con las áreas que menciona, tampoco informa que se haya comentado o consensuado con el Consejo de Participación Ciudadana ni se notificó a esta Defensoría de Audiencias a fin de vigilar y garantizar que no fueran violados los derechos de sus audiencias.
2. En relación al punto 2, no se menciona qué parte del Acuerdo hace referencia a la suspensión de programas radiofónicos. Además, y una vez revisado dicho Acuerdo, no se encontró alguna indicación que se refiriera a la suspensión de programas o a la programación de Radio UAEM, incluyendo sus noticieros.
3. En el punto 3 se hace mención que con base en el artículo 12 del Acuerdo, se disminuyó la presencia del personal de Radio UAEM. Sin embargo, dicho artículo no limita la asistencia del personal, por el contrario instruye que podrán acudir las personas que resulten estrictamente necesarias, además, la indicación se refiere a la atención de trámites administrativos y las actividades de radio UAEM son de carácter operativo y obligatorio como lo indican las Concesiones otorgadas a la universidad.
4. Por lo que concierne al punto 5, se hace mención de un spot del cual no se proporcionó el guión de su contenido para conocer lo que se dice. Tampoco se presentó la pauta radiofónica para verificar los impactos, días y horarios de su transmisión.
5. En el punto 6 se indica que como un esfuerzo se han regresado a transmisión algunos programas, sin embargo no se menciona si se informó en tiempo y forma sobre dichos cambios a las audiencias, tampoco si se hizo del conocimiento del



RESOLUCIÓN DEFINITIVA
No. DA/003/ABR/2021

Consejo de Participación Ciudadana y de ésta Defensoría. También menciona que el operador acude de 7:00 a 15:00 y que para que el noticiero de las 14:00 se tendría que retornar al productor, por lo que se intuye que tanto el operador y el productor de dicho noticiero son los mismos que para el noticiero vespertino, por lo que ya de por sí tuvieron un contacto previo. Además, las instalaciones de radio UAEM son más grandes que una cabina de transmisión, por lo que realizando los ajustes técnicos necesarios no es necesario que compartan un mismo espacio.

6. En lo que concierne al punto 7 y 8 se menciona que la cantidad de eventos universitarios se redujo por la poca actividad de las unidades tanto académicas como administrativas y por tanto la reducida capacidad de acopio de información. Sin embargo, se debe recordar que Radio UAEM es una estación de radio concesionada para el uso público de los servicios de radiodifusión y no un órgano de difusión interno universitario, por lo que no debe regirse por las Políticas de Comunicación Institucional de la Universidad Autónoma del Estado del Estado de Morelos (UAEM), normatividad que sí aplica para la Gaceta Universitaria, los boletines, las revistas de divulgación, revistas científicas, entre otras, sino que se debe a las obligaciones contraídas en los Títulos de Concesión otorgados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, en el marco de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Además, los Criterios para Garantizar Independencia y una política editorial imparcial y objetiva definidos por el Consejo de Participación Ciudadana señalan:

- I. Se garantizará la independencia editorial desde la evaluación, selección, producción, emisión y difusión de todos sus contenidos y producciones a intereses particulares, políticos, ideológicos y económicos por parte del personal, grupos o funcionarios universitarios, ni del gobierno federal, estatal o municipal, grupos sociales, religiosos o de la iniciativa privada. Para ello el defensor de audiencias será el encargado de proteger a la radio universitaria y sus colaboradores de cualquier injerencia que pretenda intervenir o manipular los contenidos y políticas editoriales.
 - II. La labor informativa se hará con imparcialidad, veracidad, **oportunidad** e igualdad, en un marco de responsabilidad ética y social.
7. Cabe recordar que la labor de los medios de comunicación fueron definidos por las autoridades de salud como actividad esencial por lo que no suspendían sus labores, sobre todo porque es a través de ellos como la población puede enterarse del acontecer diario especialmente el relacionado con la contingencia sanitaria.

Al ser una radio pública, Radio UAEM se encuentra obligada a informar a toda la sociedad y no sólo a la comunidad universitaria, por lo que debe de dar cuenta a través de Panorama

RESOLUCIÓN DEFINITIVA No. DA/003/ABR/2021

de las noticias que sean de interés público y no debe supeditarse a la información que se genera por las actividades universitarias.

Después de analizar a fondo los argumentos expuestos por el Titular de Radio UAEM con relación a la queja recibida el pasado 19 de marzo es preciso señalar que se está incumpliendo con:

1. Los Lineamientos Generales sobre Derechos de las Audiencias que en el apartado XI establece que las audiencias deben: “Recibir información con veracidad y **Oportunidad**”.
2. El numeral XIX de dichos Lineamientos que exige: “Se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a los mismos...”
3. Además de que no se atienden las Reglas para la Expresión de Diversidades Ideológicas, Étnicas y Culturas presentadas por el Consejo de Participación Ciudadana en los Servicios Públicos de Radiodifusión de la UAEM que señalan en el numeral IV que se debe garantizar, fomentar, fortalecer y respetar “el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a información clara, plural y oportuna”.

Con base en lo anterior es necesario precisar que las audiencias tienen derecho a recibir información con veracidad y oportunidad a través del informativo Panorama y si bien es cierto que debido a la pandemia por el virus SAR-CoV-2 se han tenido que establecer protocolos sanitarios específicos para evitar su propagación, los cuales han derivado en cambios en la programación, era pertinente (desde que se modificó la programación) tomar en consideración al Consejo de Participación Ciudadana, que es el órgano auxiliar de consulta, análisis y participación social en los servicios públicos de radiodifusión, y a esta Defensoría.

El Consejo de Participación tiene como una de sus principales responsabilidades el injerir en los contenidos radiofónicos a fin de garantizar el derecho de las audiencias, por lo que al ser consultado se legitima cualquier cambio que se realiza en la programación de Radio UAEM.

RECOMENDACIÓN

Con fundamento en los artículos 14 y 15 del Código de Ética de los Servicios Públicos de Radiodifusión de la UAEM y una vez agotados los procedimientos que marcan los lineamientos operativos, se determina lo siguiente:



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS



RESOLUCIÓN DEFINITIVA
No. DA/003/ABR/2021

Primero. Ésta defensoría considera conveniente emitir la siguiente recomendación al operador de los Servicios de Radiodifusión de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, Mtro. Salvador Rivera Díaz, en su carácter de titular de la Dirección de Radio (Radio UAEM) y conductor del noticiero Panorama en sus dos emisiones, para que en lo subsecuente:

1. Antes de realizar cambios en la programación, se convoque y consulte al Consejo de Participación Ciudadana y a ésta Defensoría, con la finalidad de vigilar que no se violenten los derechos de las audiencias.
2. Realizar las acciones necesarias para garantizar que sus radioescuchas tengan acceso a la información noticiosa de manera oportuna en los horarios establecidos para sus noticieros Panorama, con información relevante sobre todo del acontecer nacional, estatal y municipal, y no solo de las actividades universitarias pues la concesión es de carácter público, por lo que debe ser información de interés para toda la sociedad.

Segundo. Se recomienda, que en lo sucesivo al responder una queja, ésta se acompañe con las pruebas necesarias que soporten su narrativa.

Tercero. Se reitera la recomendación realizada con antelación de:

1. Elaborar y proponer políticas de radiodifusión enfocadas exclusivamente a los servicios públicos de radiodifusión, que garanticen los valores deontológicos plasmados y adoptados en el Código de Ética correspondiente, para proteger y salvaguardar los derechos de las audiencias, para lo cual se estableció en aquel entonces un plazo de 90 días.

Para efecto de lo anterior es menester que se lleven a cabo las siguientes **acciones**:

1. Aumentar la pauta de los spots para informar a la audiencia de los cambios en la programación y de ser posible programarlos en horarios estelares.
2. Elaborar y proponer las Políticas de Radiodifusión con el objeto de garantizar los principios y valores deontológicos adoptados y plasmados en el Código de Ética de los servicios públicos de radiodifusión de la UAEM, para proteger y salvaguardar los derechos de las audiencias, apegándose a las “REGLAS PARA LA EXPRESIÓN DE DIVERSIDADES IDEOLÓGICAS, ÉTNICAS Y CULTURALES” y los “CRITERIOS



RESOLUCIÓN DEFINITIVA
No. DA/003/ABR/2021

PARA GARANTIZAR INDEPENDENCIA Y UNA POLÍTICA EDITORIAL IMPARCIAL Y OBJETIVA”, que incluya las sanciones a quienes no acaten dichas disposiciones.

3. Considerando el cambio de semáforo epidemiológico a color amarillo y haciendo un mayor esfuerzo por respeto al derecho de las audiencias de estar informados con oportunidad, se recomienda retomar la emisión del informativo Panorama en su transmisión de las 14:00 horas, realizando las acciones técnicas y operativas pertinentes y dotando al personal del equipo de protección necesario para evitar la propagación del covid-19.
4. No se deberá suspender la programación de Radio UAEM, mucho menos los noticieros, conforme al calendario académico de la máxima casa de estudios, toda vez que al ser un medio público la transmisión debe ser continua y oportuna, independientemente de si la Universidad está o no de vacaciones. Por lo que deberán tomarse las previsiones necesarias para garantizar el derecho de las audiencias.
5. Hacer del conocimiento del personal que labora en Radio UAEM los “Lineamientos Generales sobre los Derechos de las Audiencias”, el “Código de Ética de los Servicios Públicos de Radiodifusión”; así como los “Criterios y Mecanismos para Garantizar la Participación Ciudadana”, los “Criterios para Garantizar Independencia y una Política Editorial, Imparcial y Objetiva”, las Reglas para la Expresión de Diversidades Ideológicas, Étnicas y Culturales” emitidas por el Consejo de Participación Ciudadana.

PLAZOS

Conforme al artículo 10 fracción V y 11 de los Lineamientos Operativos que Establecen el Procedimiento de la Defensoría de Audiencias para la Atención de Reclamaciones, Quejas o Sugerencias Respecto de los Contenidos y Programación de los Servicios Públicos de Radiodifusión de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, se otorgan los siguientes plazos para el cumplimiento de las acciones recomendadas:

- Acción 1.-** 5 días naturales, posteriormente de manera inmediata cada vez que haya cambios.
- Acción 2.-** Informar por escrito si ya se cumplió o no con esta disposición en un plazo no mayor a 5 días naturales. En caso de no tener el documento, contará con periodo perentorio de 90 días a partir de la fecha de recepción de la presente resolución.
- Acción 3.-** A la brevedad posible no excediendo de 15 días naturales.

Acción 4.- Permanente.

Acción 5.- Inmediata y de forma permanente

Se deberá informar por escrito a ésta defensoría sobre las acciones realizadas para el cumplimiento de las acciones antes mencionadas, en un plazo no mayor 3 días naturales posteriores a su cumplimiento.

Dicha resolución se difundirá en un plazo de 24 horas, contado a partir de la emisión del presente documento, en la página electrónica de Radio UAEM.

Se aclara que en caso de incumplimiento a la presente resolución se dará parte al Dr. Gustavo Urquiza Beltrán, Rector de la máxima casa de estudios, conforme al inciso IX del artículo 8 de los Lineamientos Operativos antes mencionados para que realice las medidas de apremio a que haya lugar conforme a las normas que rigen la radio pública universitaria.

Esta resolución es inimpugnable, conforme al último párrafo del artículo 10 de los Lineamientos.

Atentamente

Por una humanidad culta

María Esther Martínez Sotelo

Titular de la Defensoría de Audiencia
De los Servicios Públicos de Radiodifusión de la UAEM

05

C.c.p. Consejo de Participación Ciudadana.- Para su amplio conocimiento y seguimiento.
Mtra. María Dolores Rosales Cortés.- Directora de Comunicación Universitaria y Representante Legal ante el IFT.- Mismo fin.
Mtra. Lorena Sánchez Adaya.- Secretaria Ejecutiva de Rectoría. Mismo fin.