

**13 INFORME ANUAL DE LA
DEFENSORÍA DE LAS
AUDIENCIAS DE *CANAL ONCE* DE
TELEVISIÓN COMPRENDIENDO
EL PERIODO DEL 1 DE ENERO AL
31 DE DICIEMBRE DE 2020**

13 Informe Anual de la Defensoría de las Audiencias de Canal Once Correspondiente a 2020

Felipe López Veneroni, Defensor de las Audiencias

Resumen general

A lo largo de 2020 se recibieron **194** comunicados en el buzón del Defensor de la Audiencia, *equivalente a un promedio de 20 correos por mes*. Esta cantidad es menor a los 244 comunicados que recibieron en 2019, pero considerablemente superior a la de los años anteriores: **77** comunicados en 2018 y **61**, en 2017. Se registra, nuevamente, una amplia participación de la audiencia, derivada en buena medida de los cambios en la programación por la pandemia del Corona virus, que implicó dedicar tiempo aire a información relevante para conocer los datos de su evolución en el país y en el mundo y, también, para atender la demanda educativa por televisión al suspenderse las clases presenciales en todos los niveles educativo del país.

En términos de la distribución mensual de comunicados durante 2019, en el primer trimestre se recibieron **29**; en el segundo, **66**; en el tercer trimestre **22** y en el cuarto, **77**.

Como se detallará más adelante predominaron tres grandes temas sobre los que las audiencias hicieron los mayores cuestionamientos y sugerencias y respecto de los cuales se recibieron más quejas: (a) cambios en la programación derivados de la pandemia; (b) el desencuentro entre Sabina Berman y John Ackerman en el programa del 10 de noviembre de 2020, que condujo a su cancelación; de nuevos programas en la barra de opinión que, al decir de una parte de la audiencia, presentaban rasgos de propaganda en favor del nuevo Gobierno (específicamente *La Maroma Estelar* y *John y Sabina*) y (c) los cuestionamientos a varios de los programas que integran la barra de opinión, ya sea porque una parte de la audiencia los percibe demasiado cargados en favor del nuevo gobierno o, por lo contrario,

porque parecerían difundir una perspectiva negativa y poco fundamentada en contra de éste.

Todos los comunicados fueron atendidos por la Defensoría, ya sea de manera directa o canalizados a las áreas correspondientes del Canal a fin de ofrecer a las quejas, sugerencias y dudas las respuestas más precisas posibles, con base en los Derechos de las Audiencias reconocidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como en los códigos de autorregulación del propio Canal.

Un contexto complejo

2020 fue un año marcado por la pandemia derivada del Corona virus y la enfermedad denominada Covid-19. Esta condición impuso diversos cambios en la vida cotidiana y afectó también la operación de los medios de información. El confinamiento domiciliario, la alteración de las rutinas diarias, la incertidumbre causada por la pandemia y la demanda y oferta de información de las más diversas fuentes, así como la necesidad de mantener vigentes muchos servicios y actividades—sobre todo la educación pública—formaron un contexto complejo y difícil.

Desde el inicio de la pandemia esta Defensoría, junto con la Dirección del Canal y el Consejo Ciudadano, participó en el diseño de una estrategia para convertir al Canal en un referente informativo creíble. Se acordó que toda la información referente al virus y la promoción de las mejores acciones para prevenir la infección y mitigar su inevitable propagación estarían fundamentadas en la información proveniente de organismos serios y confiables: la SSA, la OMS, la CDC, la John Hopkins University y, también, el IPN y la UNAM.

Si bien la Defensoría no tiene injerencia en el diseño de la programación del Canal, dadas las circunstancias de la pandemia y la importancia de informar con claridad y puntualidad, se consideró que en esta ocasión podría aportar un punto de vista que fortaleciera la función pública del Canal para orientar adecuadamente a las audiencia y, sobre todo, servir de contrapeso al fenómeno denominado “infodemia” (información falsa, sin fuentes confiables, confusa y alarmante) que suele generarse

cuando se presentan catástrofes. Más adelante, se detallan en este informe las acciones de alfabetización mediática que emprendió esta Defensoría en relación con este propósito.

Relación de asuntos relevantes

Uno de los temas que predominó fue el cambio de conductor de la tercera emisión de Once Noticias, espacio que era conducido por el periodista Javier Solórzano. Al respecto esta Defensoría señaló que es prerrogativa de la Dirección del Canal hacer cambios en la programación, así como del personal que presenta los servicios informativos, cuando lo considere pertinente. Estas son decisiones sobre las que la Defensoría no tiene injerencia.

Sin embargo y siguiendo lo establecido por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en materia de Derechos de las Audiencias, esta Defensoría señala que debe cumplirse con lo establecido en el Numeral V del Artículo 256, donde se establece:

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.

En el caso que nos ocupa, el cambio de conductor no fue avisado con antelación, por lo que se hace un llamado a la directiva del Canal para que se observe lo citado en la Ley correspondiente, lo que además constituye un gesto de respeto a las audiencias. De otra parte, esta Defensoría señaló que el señor Javier Solórzano sigue colaborando en Canal Once al frente del programa matutino de entrevistas.

Los comunicados a la Defensoría tienden a reflejar el fenómeno de oposición diferenciada que priva en buena parte de la opinión pública nacional y que se expresa en diferentes plataformas digitales, así como en los medios impresos y audiovisuales. De una parte, hay un sector de la audiencia que tiende a cuestionar todo lo que percibe como apoyo—directo o indirecto—al actual gobierno en algunos programas del canal, así como en su línea noticiosa; de otra, hay un sector que expresa su recelo respecto de aquellos programas de opinión cuyos colaboradores cuestionan las políticas públicas instrumentadas por la actual administración federal y sostienen

que estas críticas están basadas más en posturas ideológicas o información no corroborada que en un análisis objetivo.

Desde la perspectiva de esta Defensoría, cuya premisa es el respeto y la atención a todas las posiciones, tal divergencia de opiniones es muestra que la programación que ofrece el Once, particularmente en su barra de opinión, obedece a los principios de pluralidad y diversidad propios de una televisora de servicio público. Los programas objeto de estos cuestionamientos han sido, de manera particular, *De Buena Fe*, que conduce el Dr. Gibrán Ramírez Reyes y *Primer Plano*, en el que participan académicos como la Dra. María Amparo Casar y los Dres. Sergio Aguayo, Lorenzo Meyer y Francisco José Paoli, entre otros. En menor medida lo mismo ocurre con *John y Sabina*, conducido por la escritora Sabina Berman y el Dr. John Ackerman y *Dinero y Poder*, que conduce Ezra Shabot.

Vale señalar que en el período varios de los programas de la barra de opinión dejaron de transmitirse ya que, debido al confinamiento domiciliario como parte de las medidas de sanidad adoptadas por las autoridades de salud con motivo de la pandemia, no se consideró prudente poner en riesgo la salud de los trabajadores y de los colaboradores del Canal y se suspendió la grabación de los mismos. Si bien se dio aviso a las audiencias, muchos televidentes expresaron su preocupación por estos programas y su continuidad en la señal del Once.

En este sentido, destaca la petición de varios televidentes en cuanto a los programas *Primer Plano* y *Dinero y Poder*, en el sentido que, en opinión de algunos televidentes, están promoviendo información falsa en torno de la pandemia y de las medidas gubernamentales para enfrentarla y, consideran algunos televidentes, se han sumado a lo que se denomina “infodemia”. En poco más del 50% de los comunicados recibidos por la Defensoría se tocó este punto, poniendo énfasis en que los colaboradores de estos programas tienen una clara agenda política contraria al actual gobierno.

Al respecto esta Defensoría precisó dos puntos:

- a) La infodemia es un concepto que se refiere a la propagación de *noticias o información periodística* falseada, no verificada o innecesariamente alarmista (sea de manera intencional o no). Sin embargo los programas a los que hacen referencia los comunicados corresponden a la barra de *opinión*, es decir, no son de carácter noticioso o informativo, sino argumentativo y analítico. Las opiniones no pueden ser verdaderas o falsas, puesto que reflejan *puntos de vista* de carácter necesariamente personal. Podrán estar bien o mal argumentadas, pero no pueden medirse con el mismo rasero con que se mide una noticia. Por ello no aplica el concepto de infodemia a una opinión.
- b) Como Defensor de la Audiencia verifico que los programas de opinión correspondan a lo señalado en los numerales I y II del Artículo 256 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en el sentido que las audiencias reciban “Contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación”, así como que reciban “Programación que incluya diferentes géneros que respaldan a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad”.

En contraste, otros televidentes advierten lo contrario respecto del programa *De Buena Fe*, al que califican de plataforma de propaganda en favor del actual gobierno. También en este caso la Defensoría hizo valer los principios antes señalados, en cuanto a la promoción de la pluralidad y diversidad de puntos de vista y el respeto a la libertad de expresión, para ofrecer a las audiencias las más diversas perspectivas de análisis¹.

En la medida en que Canal Once tiene una oferta programática amplia y diversa en materia de opinión y análisis, no se podría señalar que hay un línea específica en favor o en contra de una determinada perspectiva ideológica o

¹ Fuera del formato oficial para recibir quejas y comentarios habilitado por esta Defensoría, algunos usuarios de la plataforma digital *Twitter* exigieron que esta Defensoría, así como las autoridades del Canal, se pronunciaran respecto de un tuit que, en su cuenta individual, publicó John Ackerman. Esta Defensoría aclaró que no cuenta con atribuciones para cuestionar lo que, a título personal, puedan publicar los colaboradores del Once. Fue el mismo caso de lo ocurrido por un Tuit publicado, a título personal, por Ricardo Alemán en 2018.

plataforma política. Es perfectamente legítimo que las audiencias estén en contra o en favor de ciertas opiniones (esa es la naturaleza del espacio público y del debate democrático), pero lo fundamental es que el Canal, como ente de servicio público, respete la libertad de expresión y dé cabida a distintos puntos de vista y formas de análisis.

Vale señalar que sólo se recibió un comunicado referente a *Aprende en casa*, que forma parte de un esfuerzo inédito de la Secretaría de Educación Pública y los medios electrónicos ante una situación igualmente inédita. Comenta el televidente que no había relación entre el horario de uno de los programas y el grado escolar correspondiente. Esta Defensoría hizo del conocimiento el asunto con el área de Programación a fin de que ésta planteara a las autoridades educativas—responsables del contenido de la serie—la posibilidad de hacer los ajustes correspondientes.

Uno de los temas que causó más polémica fue lo ocurrido en el programa *John y Sabina*, en la emisión del 10 de noviembre de 2020. Los hechos son conocidos, si bien el contexto de los mismos no siempre ha sido tomado en cuenta al momento de presentar quejas, hacer comentarios o comunicados a esta Defensoría.

Los comentarios, quejas y críticas que llegaron a esta Defensoría sobre este tema se dividen en dos rubros:

- a) La actitud de John Ackerman respecto de Sabina Berman, al ignorar la pregunta que ella hizo al inicio de la transmisión. Para varios miembros de la audiencia este acto constituyó una muestra de machismo/misoginia y una violación a los artículos...ya que implica una forma de violencia y discriminación
- b) El comunicado de Canal Once dando por terminado el programa pero donde se anuncia una nueva serie con John Ackerman y que se tendrán pláticas con Sabina Berman para una futura coproducción entre Canal Once y Canal Catorce.

Respecto del primer punto esta Defensoría hizo un seguimiento de las dos temporadas de *John y Sabina*. El incidente del 10 de noviembre no expresa un patrón recurrente o generalizado. Por lo contrario, la serie fue un foro en el que

participaban activamente ambos conductores, con frecuencia expresando sus diferencias de manera abierta.

Lo ocurrido en ese programa refleja el creciente distanciamiento entre ambos conductores que comenzó a manifestarse a mediados de 2020 y que fue gradualmente expresándose tanto en pantalla como, sobre todo, en las plataformas digitales.

Estas diferencias se enmarcan más en una perspectiva ideológica que de género. Ackerman cuestionó que Sabina Berman estuviese colaborando en otro programa de radio, al lado de una personalidad abiertamente contraria a la Cuarta Transformación y que había perdido interés en la serie del Once. A su vez, la propia Sabina Berman hizo público su malestar con el programa en varios Tuits ya que, debido a las diferencias con su co-conductor, señaló que Ackerman la estaba relegando de la serie y que eso constituía un acto de “acoso laboral horizontal, no necesariamente de género”.

En este sentido, la Defensoría hizo las siguientes recomendaciones:

- Las audiencias no tienen por qué participar de los conflictos internos de los programas y las diferencias entre conductores o los equipos de producción de éstos. La transmisión al aire no es el espacio para ventilarlos. En este sentido, se ha elaborado un exhorto y una recomendación tanto a los colaboradores del programa, como a la directiva del Canal, para evitar que estos diferendos se ventilen durante la transmisión al aire de cualquier programa, ya que ello va en detrimento del compromiso del Canal para ofrecer una programación de calidad y de altura argumentativa, el respeto que debe a las audiencias y el tratamiento adecuado de los temas.

Los diferentes señalamientos y recriminaciones que ambos conductores expresaron tanto en plataformas digitales antes de la emisión del 10 de noviembre como las que se suscitaron al aire en la emisión del 3 de noviembre, fueron signo de una tensión que debió haber advertido y atendido la producción del programa antes de que estallaran al aire, como ocurrió en la emisión del 10 de noviembre.

- De otra parte, esta Defensoría reconoce que se está frente al uso legítimo del derecho a la libertad de expresión por parte de ambos conductores. Al margen de cómo resolvió la directiva del Canal este diferendo, lo cierto es que estamos ante un caso donde debe prevalecer la libertad de expresión, tal y como lo establece el Artículo 6° Constitucional. Haber interrumpido la transmisión o silenciar a cualquiera de los conductores habría incurrido en una forma de censura.

- A su vez, esta Defensoría reconoce que el punto abordado por Sabina Berman toca un fenómeno sensible, que está en el centro del debate público y tiene que ver con las diversas formas—reales y simbólicas—que reviste la desigualdad de género. Si hay algún lugar donde este debate puede abrirse es precisamente en la televisión pública, aun cuando las condiciones en que se expresó en este caso no correspondieran con el tema del programa.

Nuevamente: la producción del programa debió tomar en consideración la importancia del tema central de esa emisión (la respuesta de la secretaria de Educación Pública ante la pandemia) y debió evitar introducir un tema paralelo (el de la represión policiaca a la protesta feminista en Cancún), cuya complejidad e importancia ameritaban no un mero comentario coyuntural, sino todo un programa en sí mismo.

- El Canal cuenta con las instancias jurídicas para atender demandas de acoso laboral—o de otro tipo—por lo que cualquier trabajador o colaborador puede acudir a éstas (así como a las que existen a nivel local y federal) para dirimir los conflictos derivados de una relación laboral o personal.

La Defensoría ha tomado en consideración lo expresado por una parte de la audiencia, en el sentido que este incidente debe enmarcarse en el contexto de una discriminación de género por parte de John Ackerman al no atender la pregunta que le hizo Sabina Berman. En ese sentido se hace referencia a los artículos 222, 223, numeral VII y 256, numeral VIII, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. No obstante, en el marco del análisis que se ha llevado a cabo, esta Defensoría no puede dejar de atender la perspectiva de los propios interesados, tal y como lo señala el Estatuto del Defensor antes citado.

Un análisis de las dos temporadas del programa demuestra que Sabina Berman y John Ackerman mantuvieron una relación de equidad (como lo reconoce la propia Berman en un mensaje citado precedentemente) y que durante estas emisiones los debates o diferendos que sostuvieron fueron de una naturaleza analítica y conceptual, no de género. En ese lapso no hubo ninguna queja de parte de los interesados, ni de la audiencia, respecto de alguna forma de violencia o discriminación por causa de género.

A su vez, las tensiones que comenzaron a perfilarse a finales de octubre y principios de noviembre, tienen su origen en diferencias personales respecto de la producción del programa que se expresaron, sobre todo, como lo señaló la propia Sabina Berman, en el ámbito laboral.

Esta Defensoría no tiene autoridad ni es su función intervenir en conflictos de tipo laboral o personal, ni en los que se deriven de la producción de un programa, ya que ello rebasa su mandato y anularía el sentido mismo de la Defensoría al convertirla en una suerte de órgano administrativo paralelo a los que el propio Canal tiene dispuestos para este propósito.

De otra parte, esta Defensoría considera que la producción del programa debió haber dialogado con ambos conductores antes de la emisión del 10 de noviembre para evitar que su animosidad se trasladara a la pantalla, desviando el interés de la audiencia en torno al tema central del programa y, sobre todo, en atención al respeto que merece la audiencia de un medio público como el Once.

- Por último, es importante subrayar que las Defensorías de las Audiencias no son autoridades formales (jurisdiccionales o administrativas) y no tienen injerencia en las decisiones internas del medio (administrativas, de producción, contratación y despido de colaboradores o de programación), salvo por lo que toca a la vulneración de los derechos de las audiencias y la observancia de los marcos normativos en relación con los programas, respecto de los cuales debe emitir recomendaciones y observaciones a las autoridades del Canal.

Estas recomendaciones están basadas precisamente en los puntos de vista que ambos conductores hicieron públicos a finales de octubre y hasta antes del 10 de noviembre.

Esto está establecido en el Estatuto de la Defensoría, que señala que la Defensoría deberá tomar en cuenta los argumentos de los involucrados, abstenerse de emitir juicios de valor y mantener la confidencialidad de las investigaciones hasta antes de su publicación en el informe correspondiente, para lo cual tiene 20 días hábiles desde el momento de admitir una queja.

Esta Defensoría habría sido omisa de los estatutos del Canal y del marco jurídico que norma su actividad si cediera al influjo de los juicios sumarios que suelen practicarse en las redes electrónicas (con frecuencia convirtiéndose en verdaderos linchamientos mediáticos), incluso si éstos provienen de colaboradores del propio Canal, como fue el caso del señor Sergio Aguayo, quien aprovechó su espacio en un medio impreso para imputar, en parte, a la “indiferencia” de esta Defensoría, lo ocurrido en el programa del 10 de noviembre, debido a que no se atendió su petición, hecha de un día para otro, para conocer el punto de vista del Defensor sobre el caso. En cuanto al punto b), esta Defensoría no es una instancia que pueda o deba tener injerencia en las políticas administrativas y operacionales del Canal, por lo que no se puede pronunciar sobre el comunicado del Once respecto de la posible recontractación de Sabina Berman o de John Ackerman.

Acciones de Alfabetización Mediática

En el trimestre, esta Defensoría participó en tres emisiones de *Once Noticias* el primer miércoles de enero, febrero y marzo, en las que se comentaron temas de interés en materia de medios de información, así como los comunicados recibidos en el buzón electrónico del Defensor.

Debido a que las medidas de confinamiento domiciliario propuestas por la autoridad sanitaria federal entraron en vigor la segunda quincena de marzo de este año, no le

fue posible a esta Defensoría participar en vivo en las emisiones de *Once Noticias* durante el resto del año.

No obstante, se mantuvo activo en la página electrónica del Canal el *Blog del Defensor*, con participaciones por escrito, donde se abordaron los siguientes temas:

- **Abril:** La importancia—ética y profesional—de que los medios de información aborden la cobertura de fenómenos como una pandemia sólo a partir de información verificada, de fuentes reconocidas y confiables.
- **Mayo:** El fenómeno de las noticias falseadas o no verificadas y la forma en que afecta la percepción pública de la realidad.
- **Junio:** El fallo del SCJN en favor de la Asociación Mexicana de Defensores de la Audiencia a fin de que se repongan los lineamientos emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en materia de Derechos de las Audiencias y que el Poder Legislativo había desvirtuado en 2017 luego de modificar la Reforma Constitucional en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión originalmente aprobada en 2014.
- **Julio:** Los medios de información electrónicos y las personas con discapacidades
- **Agosto:** Campañas en contra de la desinformación
- **Septiembre:** Recomendaciones de la UNESCO para la educación a distancia durante la contingencia por Covid-19
- En el último trimestre del año se elaboraron tres textos para la página del Defensor, publicados el primer miércoles de cada mes.
- Se participó en varios programas de radio y televisión para exponer las actividades de la Defensoría y analizar el fenómeno de la “infodemia” como una consecuencia de la pandemia.

Esta Defensoría desde dejar constancia de su agradecimiento a **Luis Eduardo Garzón Lozano, Logan Erick Sandoval** y al equipo de la Subdirección de Vinculación Institucional por el apoyo recibido durante los últimos seis años para llevar a cabo su labor en beneficio de los derechos de las audiencias, por la celeridad de sus gestiones administrativas y por la afabilidad de su trato y su disposición para atender, en todo momento, las peticiones que se le hicieron llegar.

Ciudad de México, 29 de enero de 2021.