



9° Informe Anual de la Defensoría de la Audiencia de Canal Once

1 de enero al 31 de diciembre de 2016

Presentación

2016 fue un año especialmente significativo para las audiencias de Canal Once por diversos motivos, entre los que destacan tres:

- La cobertura de la visita del Papa Francisco a México.
- La transmisión de la serie original *Juana Inés*, producida por Canal Once, así como la mesa de análisis sobre la misma; y
- La cobertura y programas relativos a los juegos Olímpicos celebrados en Brasil.

A su vez y en observancia de las disposiciones de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, esta Defensoría amplió el rango de sus actividades orientadas a la alfabetización mediática. De una parte, a partir del primer miércoles de febrero, Canal Once ha ofrecido un espacio al Defensor para comentar, en la primera emisión de Once Noticias, temas relevantes relativos a los puntos de vista del público, o bien, información relativa a los derechos de las audiencias, su defensa y los cambios en el campo de la radiodifusión. Se ha establecido que esta participación sea los primeros miércoles de cada mes. En el año se hicieron once transmisiones de esta naturaleza, de entre 5 y 10 minutos cada participación.

De otra parte, se señala la participación de esta Defensoría en 2 congresos internacionales sobre este rubro. Uno fue en la ciudad de Buenos Aires, Argentina, en el mes de abril y el otro fue en la Ciudad de México en el mes de noviembre. Vale destacar que en el Congreso de Buenos Aires, convocado por la Organización Interamericana de Defensorías de las Audiencias (OID) en conjunto con la Organización de Ombudsman de la Información (ONO), fui admitido como miembro de la junta directiva de ésta, como uno de los dos representantes de América Latina.

Por último, es importante señalar que en diciembre de 2016 el Instituto Federal de Telecomunicaciones, luego de una serie de consultas públicas a lo largo de más de año y medio, emitió los Lineamientos Generales relativos a los Derechos de las Audiencias y su defensoría, que forman parte de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, los que dan certidumbre y señalan los procedimientos que deben seguir las defensorías de la audiencia y los medios de información para garantizar el cumplimiento de dichos derechos.

En este sentido, este noveno informe anual del Defensor de la Audiencia de Canal Once tocará aquellos puntos relativos no sólo a la operación cotidiana de la Defensoría en relación con las quejas, comentarios, observaciones y sugerencias de la audiencia, sino también las acciones que se han llevado a cabo en materia de promoción de los derechos de las audiencias y de alfabetización mediática.

El período que cubre es del 1 enero al 31 diciembre de 2016.

INCIDENTES PARTICULARES QUE AFECTARON LA PROGRAMACIÓN HABITUAL TRANSMITIDA POR CANAL ONCE

A finales de 2015 se gestó el llamado “apagón analógico” con el consecuente tránsito de la señal de Canal Once al modelo Televisión Digital Terrestre (TDT), en todas sus retransmisoras y aquellas apoyadas por el Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (SPR). Si bien esto facilitó una mayor cobertura, los ajustes técnicos y la saturación de señales dentro del mismo sistema hizo que, en ocasiones, no llegara la señal de Canal Once, o bien, que lo hiciera de manera deficiente ya sea en términos de audio o de imagen.

Estas deficiencias se han ido corrigiendo y cada vez son menores las quejas de la audiencia en este sentido, no obstante, es importante señalar que aún persiste la práctica de algunos radiodifusores del interior de la República de tomar parcialmente la señal de Canal Once, o bien de no respetar la estructura de su programación, lo que ha generado que algunos televidentes muestren su extrañamiento por lo que consideran una mala señal, así como por la transmisión incompleta de programas o la no correspondencia en términos de horarios de lo que anuncia el Canal y lo que transmiten los radiodifusores.

Si bien este problema no es imputable a la operación de Canal Once, me parece fundamental que la institución lo haga del conocimiento del Instituto Federal de Telecomunicaciones para que se lleven a cabo las medidas pertinentes que permitan erradicar estas prácticas.

En menor medida, la transmisión de los juegos Olímpicos de Río 2016 afectó algunos programas. Esta Defensoría explicó a los televidentes que presentaron quejas al respecto que la importancia del cotejo deportivo y la oportunidad que significó su transmisión para el Canal

había hecho necesario practicar algunos ajustes temporales. Asimismo, que las autoridades del Canal habían consensado con los colaboradores de los programas que se vieron temporalmente afectados los acuerdos necesarios para dejar grabados algunos episodios, o bien, para retransmitir posteriormente aquellos que fueran grabados.

GRANDES EJES TEMÁTICOS DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS POR LA DEFENSORÍA DE LA AUDIENCIA

En el período que se reporta se recibieron **86** comunicados (aproximadamente un 11% más de los recibidos en el mismo período durante 2015). El 100% fue respondido a través de la página electrónica del Defensor de la Audiencia. Con base en el mecanismo de operación acordado con el Canal, el Defensor de la Audiencia reenvió los comunicados a los responsables de las distintas áreas, quienes dieron respuesta o aclararon las dudas y quejas. Posteriormente el Defensor entabló contacto con los remitentes originales para compartir esta información.

Programación (a favor)

A lo largo del año se recibieron diversos comunicados que elogiaron o felicitaron a Canal Once por la producción de la serie *Juana Inés* que despertó gran expectativa por el tema, la producción y la actuación. Si bien en algunos casos se hicieron señalamientos a ciertos elementos que no correspondían históricamente a la época en que vivió Juana de Asbaje (particularmente sobre la presencia de algunos instrumentos musicales), o bien, porque la caracterización presentada de la poetisa novohispana no correspondía a la imagen convencional que se tiene de ella (de hecho, el objetivo de la serie fue, precisamente, ofrecer una mirada alterna a la vida de Juana Inés antes de convertirse en monja), el tono general de los comentarios fue positivo.

Asimismo fue elogiada la transmisión de los Juegos Olímpicos y de los programas alusivos a éstos, así como a la vida política, social y cultural de Brasil. Aun cuando Canal Once no es ajeno a la transmisión de programas deportivos, la importancia de los Juegos Olímpicos, los compromisos que entraña su transmisión y el esfuerzo adicional de ofrecer programas que

permitieran poner en contexto dónde se estaban desarrollando, fue apreciado positivamente por la audiencia.

Cabe señalar, también, que se elogió el modo en que Javier Solórzano, conductor de la primera emisión de Once Noticias, trató un tema que había resultado polémico en los medios nacionales impresos y electrónicos: la renuncia de Nicolás Alvarado a la Dirección General de TV UNAM debido a las opiniones que, en un medio impreso, había vertido al fallecimiento del cantante Juan Gabriel. En un comunicado expreso se reconoció el modo pausado, equilibrado y ponderado en que el conductor del noticiario trató el asunto y, al mismo tiempo, las interrogantes que planteó en cuanto a la libertad de expresión.

Programación (en contra)

Algunos televidentes expresaron descontento por la interrupción de ciertos programas—particularmente *Primer Plano*—que durante las transmisiones de los Juegos Olímpicos, y unas semanas después, dejaron programas grabados con anterioridad. El argumento fue que, al ser programas grabados, no respondían al análisis de coyuntura habitual, en especial a lo que se refiere al proceso electoral de ese año. Se señaló que la grabación de emisiones había sido acordada con la producción y los participantes del programa, toda vez que ellos mismos reconocían la importancia que significaba para la audiencia del Canal recibir la información del cotejo deportivo internacional, así como los programas complementarios que ofrecían un panorama amplio sobre la vida política, cultural y social de Brasil.

Destaca también la solicitud presentada por una televidente para hacer valer su derecho de réplica al sentir que en uno de los programas de la serie *Espiral*, en relación a un centro educativo, se presentó un punto de vista parcial respecto de un conflicto al interior de aquél. Puesto que la televidente presentó su solicitud por doble vía: la de la Defensoría y la jurídico-formal, fue atendida en ambos casos por el Canal, con base en la legislación en la materia.

De otra parte se atendió la queja que presentó el Sr. Juan Francisco Martínez Ortiz, representante de una Organización de la sociedad civil, a través de la 6ª Visitaduría de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, en relación con el programa *Toros, sol y sombra*. En la queja, el Sr. Martínez Ortiz expuso que Canal Once violaba los derechos de los animales

y las convenciones internacionales al respecto ya que, en su opinión, el programa avala el maltrato animal.

En atención a lo expuesto por el Sr. Martínez Ortiz se explicó que si bien Canal Once había tomado medidas para transmitir el programa dentro de un horario nocturno (23:30 horas) y con los debidos anuncios parentales, no estaba en violación ni de las leyes mexicanas (que, al menos al momento de escribir este Informe no han prohibido las corridas de toros ni la transmisión de programas de televisión alusivos a éstas) ni tampoco las convenciones internacionales respecto del maltrato animal, ya que éstas no son vinculantes. Asimismo se hizo hincapié que, con base en la propia Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y, en particular, en lo referente a los Derechos de las Audiencias, se debe observar respeto a la pluralidad de las manifestaciones culturales y a las ideas.

En ese sentido, si bien se reconoce la existencia de posturas contrarias a las corridas de toros, había que reconocer el derecho de aquel sector de la audiencia que se manifiesta en favor de programas de esta naturaleza. Por lo demás, esta Defensoría señala lo relativo al Artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, respecto de la libertad de expresión y en contra de toda forma de censura, así como lo relativo al Artículo 6° Constitucional en el mismo sentido. Dejar de transmitir un programa que no es violatorio de las leyes vigentes para atender los reclamos de una parte de la audiencia, equivale a ignorar los derechos de otro sector de la audiencia.

Por último, se ha hecho la recomendación para que, cuando se constituya el Consejo Consultivo (o Ciudadano) de Programación—como lo marca la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión—se abra una amplio debate en torno de los códigos de ética del Canal, a efecto de deliberar sobre la pertinencia de este tipo de transmisiones, tomando en cuenta los principios de la libertad de expresión, la no censura y el fomento de las expresiones plurales. Asimismo, de estar pendientes de las decisiones que, en materia legislativa, se tomen respecto de la protección de los derechos animales y su uso en espectáculos públicos.

Información noticiosa

En términos generales la percepción y los comentarios de la audiencia respecto del servicio informativo de Once Noticias es positivo, llegándose a recibir felicitaciones por el modo en que se trataron algunas noticias que habían generado fuertes debates en la opinión pública (particularmente el caso de la renuncia de Nicolás Alvarado a la dirección de TV UNAM debido a que había publicado comentarios críticos respecto de la obra musical del cantante Juan Gabriel). Sin embargo, persiste la percepción en el sentido que la tercera emisión de Once Noticias presenta la información de manera muy oficial y poco crítica. Se ha señalado a la audiencia que este es, en realidad, una percepción de forma y estilo, no de fondo y cobertura. La tercera emisión de Once Noticias no ha dejado de cubrir los principales temas de la agenda informativa. Conviene señalar que la primera y la tercera emisiones de Once Noticias que mayor público tienen, en términos de medición de audiencias. No se registró en ningún caso un desvío respecto del código de información noticiosa del Canal.

Acciones para la promoción de los derechos de las audiencias y de alfabetización mediática

Como parte de las acciones emprendidas para dar a conocer, promover y discutir los derechos de las audiencias, que a partir de septiembre de 2014, se encuentran asentados en la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a lo largo del año que se informa destacan las siguientes:

1. A partir del miércoles de febrero (y todos los primeros miércoles de mes subsecuentes) esta Defensoría participa en la primera emisión de Once Noticias para dialogar, con Javier Solórzano, sobre asuntos destacados que ha atendido el Defensor, o bien, para comentar sobre temas de relevancia en materia de derechos de audiencia, cambios en los medios de información y otros puntos de relevancia respecto de la normatividad y la regulación mediática.
2. Se participó en el III Congreso Internacional de la Organización Interamericana de Defensorías de las Audiencias (OID), que se celebró concurrentemente con la Conferencia Anual de la Organización de Ombudsmen de la Información (ONO, por sus siglas en inglés), en la ciudad de Buenos Aires, Argentina, del 17 al 21 de abril de 2016.

Además de presentar las acciones que se han tomado en conjunción con Canal Once para atender las sugerencias y observaciones de las audiencias, este Defensor fue electo como miembro de la junta directiva de la ONO para el período 2016-2017.

3. El 7, 8 y 9 de noviembre se llevó a cabo, en la ciudad de México, el III Congreso Latinoamericano de Defensorías de las Audiencias, convocado por la Organización Interamericana de Defensorías de las Audiencias (OID) y la Asociación Mexicana de Defensores de las Audiencias (AMDA), con el apoyo, entre otros medios, de Canal Once. En el Congreso se discutieron diversos temas de relevancia para la función de las defensorías en la región (marco normativo, órganos reguladores, participación del público, alfabetización mediática, convergencia digital); el Defensor del Canal en esta ocasión fungió como moderador de la mesa dedicada al análisis de los derechos de las audiencias infantiles y juveniles en los medios latinoamericanos. Al término del Congreso se emitió la Declaración México, cuyo contenido puede consultarse en: <http://www.congresodefensorias.org/>