

**Informe**

**Defensoría de la Audiencia**

**Julio - septiembre 2020**

Defensoría de la Audiencia, Canal Once

Felipe Neri López Veneroni, Defensor.

---

## **Informe correspondiente al trimestre julio-septiembre de 2020**

### **I. Relación de casos sobresalientes**

En el tercer trimestre de 2020 se recibieron **22** comunicados en el buzón del Defensor de la Audiencia (cantidad considerablemente menor a los 139 comunicados recibidos en el mismo período de 2019). Al igual que el trimestre anterior, parte fundamental de los comunicados aludieron a situaciones que están directamente relacionadas con la pandemia. En este sentido destaca la interrupción de varios programas de la barra de opinión, particularmente *Primer Plano* y también varios comentarios negativos sobre los cambios en la conducción de *Diálogos en Confianza*, así como de la tercera emisión de *Once Noticias*.

1. En cuanto a *Primer Plano* y otros programas de la barra de opinión (folios **2215, 2218, 2222, 2224, 2227 y 2234**) se señaló a los televidentes el hecho que por razones de precaución se había suspendido la grabación de estos programas, ya que no se quería poner en riesgo la salud tanto de los colaboradores del Canal, como del personal técnico de éste. Asimismo, se señaló que a finales de julio y principios de agosto se reanudó la transmisión regular de estos programas y, en la medida en que las condiciones lo fueran permitiendo, se normalizaría la programación habitual en su conjunto.

2. Vale la pena anotar que, en referencia específica al programas *Primer Plano*, dos televidentes (folios **2231 y 2235**) externaron su desacuerdo por la forma en que algunos de los colaboradores se expresaron respecto de las autoridades de salud y del gobierno federal en su conjunto. Desde su punto de vista, sostienen que estos conductores de *Primer Plano* más parecen responder a una agenda personal y

partidista que a ofrecer un análisis medurado y objetivo de la actuación del nuevo gobierno. Al respecto se hizo el señalamiento que al ser programas que forman parte de la barra de opinión, no es posible que haya objetividad, ya que toda opinión nace de un punto de vista subjetivo. De otra parte, el Once ofrece una serie de programas dentro de esta barra que buscan, justamente, equilibrar los puntos de vista, a fin de que tengan representación todas las posiciones ideológicas.

3. En cuanto a *Diálogos en Confianza*, varios televidentes manifestaron su descontento por los cambios en la conducción del programa (folios **2217**, **2223** y **2230**) ya que consideran que los nuevos conductores carecen de la empatía, conocimiento y calidez de quienes antes llevaban las entrevistas y planteaban los temas. Estos puntos de vista fueron compartidos con el área de Producción de la emisora, en el entendido que, si bien se trata de decisiones que son prerrogativa de la directiva del Canal, es importante que conozcan la perspectiva de una parte de la audiencia.

4. Lo mismo ocurre en el caso de la tercera emisión de *Once Noticias* (folios **2221**, **2218** y **2228**): se ha manifestado que el cambio de Javier Solórzano no ha favorecido a este servicio informativo y que los nuevos conductores carecen de experiencia y cercanía con los televidentes. También se hizo del conocimiento del área de Noticias, nuevamente en el entendido que la decisión de modificar la estructura y la conducción de los noticiarios es una prerrogativa de la Dirección del Canal.

5. Vale señalar, por último, que sólo se recibió un comunicado referente a *Aprende en casa* (folio **2225**), 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.

## II. Acciones de Alfabetización Mediática

Debido a que las medidas de confinamiento domiciliario propuestas por la autoridad sanitaria federal continúan en vigor, no le fue posible a esta Defensoría participar en vivo en las emisiones de Once Noticias durante este trimestre. Por ello se continuó con la elaboración de textos breves en la página electrónica del Canal dentro del Blog del Defensor, con participaciones por escrito, donde se abordaron los siguientes temas:

- **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

*\*Nota Bene:* Esta Defensoría desea dejar constancia de su agradecimiento al licenciado **Luis Eduardo Garzón Lozano**, hasta septiembre de este año Coordinador de Canal Once, por el apoyo recibido 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.

# ANEXOS

## RESUMEN

Cuadro general de la recepción de observaciones / quejas del periodo julio - septiembre = 22

Folio	Mes	Sexo	Nombre	Categoría	Estado	Edad	Respuesta
2215	Julio	M	Grissell Samperio Jiménez	Queja	Ciudad de Mexico	42	Directa
2216	Julio	H	Israel Hernandez	Queja	Ciudad de Mexico	32	Noticiarios
2217	Julio	M	Rosibel Guadalupe Ortega Torres	Queja	Jalisco	34	Producción
2218	Julio	M	Maria Magdalena Acosta Arreguin	Pregunta	Ciudad de Mexico	--	Directa
2219	Julio	H	Luís Omar Novelo Otero	Sugerencia	México	56	Directa
2220	Julio	H	Alfredo Flores Pérez	Pregunta	Ciudad de Mexico	42	Directa
2221	Julio	M	Amparo Perez	Observación	Ciudad de Mexico	53	Producción
2222	Julio	M	Carolina Mertens Rodriguez	Pregunta	Ciudad de Mexico	63	Directa
2223	Julio	M	Rosibel Ortega Torres	Queja	Jalisco	34	Producción
2224	Julio	H	Cesar Chavez Carcamo	Sugerencia	Oaxaca	51	Directa
2225	Agosto	M	Fabiola Guzmán Flores	Observación	Ciudad de Mexico	35	Producción
2226	Agosto	H	José Meraz	Queja	Ciudad de Mexico	47	Producción
2227	Agosto	M	Sonia Sanchez Rodriguez	Pregunta	Ciudad de Mexico	71	Directa
2228	Agosto	M	Silvia Serrano Mendez	Sugerencia	Querétaro	48	Noticiarios
2229	Agosto	H	Miguel Ángel Zavala Robles	Queja	Querétaro	64	Directa
2230	Agosto	H	Julio Cesar Ávila	Observación	Ciudad de Mexico	47	Producción
2231	Agosto	--	Manuel Ochoa Ornelas	Queja	Guanajuato	71	Directa
2232	Agosto	H	Salvador Avila Gaytán	Observación	Ciudad de Mexico	70	Producción
2233	Agosto	H	Armando Ramirez Bracamontes	Queja	---	67	Directa
2234	Agosto	H	Lorenzo Sánchez Flores	Pregunta	Ciudad de Mexico	60	Directa
2235	Septiembre	H	Lorenzo Sánchez Flores	Queja	Ciudad de Mexico	60	Directa
2236	Septiembre	--	Minerva Acosta Olmos	Pregunta	Estado de México	39	Directa

<b>Respuesta / Se turnó</b>	<b>Número de comunicaciones</b>
<b>Defensor de la Audiencia</b>	<b>14</b>
<b>Producción</b>	<b>6</b>
<b>Noticiarios</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>