



Informe Trimestral
Defensor de la Audiencia
Canal Once

Octubre-Diciembre 2013

Mauricio Merino
Defensor de la Audiencia



Este informe da cuenta de los mensajes recibidos en el sitio del Defensor de la Audiencia durante el cuarto trimestre de 2013. Un trimestre atípico por dos razones: la primera es que solamente llegaron 19 comunicaciones –no por ello menos importantes—, y la segunda es que se trata del último informe que suscribo, pues a partir de este mes de enero del 2014 he dejado de fungir como Defensor de la Audiencia del Canal, por razones personales. Por supuesto, esta figura, derivada de la regulación interna de la televisora, seguirá operando con normalidad bajo la responsabilidad de otra persona. De modo que aquí me refiero a las comunicaciones recibidas hasta el 31 de diciembre del 2013 y, al final, me he permitido escribir una brevísima nota de gratitud y despedida.

En el trimestre, en efecto, la audiencia entró en contacto con el Defensor por tres razones: el contenido de los noticieros –y especialmente el de la noche--; la recepción de la señal; y la programación. Las observaciones y las quejas, organizadas por áreas específicas de atención dentro de la estructura interna de Canal Once –incluyendo las comunicaciones que fueron respondidas directamente por el Defensor-- se distribuyeron de la siguiente manera:

Área correspondiente	Número de Comunicaciones recibidas
DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y DESARROLLO	1
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA	2
DIRECCIÓN DE NOTICARIOS	4
DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y CONTINUIDAD	1
DIRECCION GENERAL	1
RESPUESTA DIRECTA	10
TOTAL	19

Como en todo el periodo en el que he fungido como Defensor de la Audiencia, decidí responder personalmente todas las comunicaciones que llegaron a la página electrónica. No obstante, nueve de ellas fueron previamente consultadas



con las áreas directamente involucradas en las quejas u observaciones presentadas, lo que me permitió tener mayor certeza sobre la retroalimentación que debía ofrecerle a las y los televidentes y, de otro lado, hacer notar a los directivos del Canal, de la manera más rápida posible, los motivos de molestia o las dudas planteadas en cada comunicación. Respondí de manera directa otras diez, por tratarse de consultas específicas que pude atender en sus propios términos. Y en todo caso, me importa destacar que este trimestre fue el de menor afluencia de comunicaciones, al menos, desde septiembre del 2012.

No tengo una explicación definitiva sobre la disminución de esta forma de comunicación entre el Canal y su audiencia. Es posible que el menor número de quejas exprese la satisfacción de la mayor parte de las y los televidentes de Canal Once con sus contenidos y la forma en que se presentan; es probable también que el periodo de vacaciones que incluye este trimestre haya influido en esa disminución; y también lo es –entre las hipótesis probables-- que la figura del Defensor de la Audiencia no haya sido suficientemente divulgada a través de los propios medios del Canal (con excepción del micrositio que se alberga en su página electrónica), de modo que sólo las personas realmente interesadas e informadas sobre la existencia de este mecanismo de defensa de sus derechos supieron cómo llegar a él. Estas explicaciones hipotéticas no son excluyentes: probablemente haya una razón válida en cada una de ellas. Pero me interesa dejar asentada la trascendencia de la tercera: la falta de divulgación suficiente sobre la existencia y la importancia de esta figura, pues es razonable suponer que ante una mayor difusión sobre el papel que le corresponde al Defensor de la Audiencia, esta última utilice de modo mucho más activo la vía de comunicación que ofrece.

No todas las comunicaciones del trimestre estuvieron relacionadas con algún agravio o alguna incomodidad de la audiencia. Sin embargo, como desde un principio, decidí mantener la comunicación directa y personal en los diecinueve casos presentados pues he asumido, hasta el último día de mi responsabilidad,



que la comunicación establecida a través del Defensor de la Audiencia no sólo se constriñe a los códigos de ética aplicados a este medio, sino que es también una forma de vinculación entre la audiencia y las áreas directivas del Canal. De ahí que haya mantenido la idea de escuchar y atender, en la medida de lo posible y en el marco de mis atribuciones, todas las preocupaciones y los intereses legítimos de las y los televidentes en su interacción con la programación y los contenidos de Canal Once.

En los apartados siguientes se sintetizan los asuntos de mayor relevancia registrados por la audiencia en las comunicaciones que recibí durante este último trimestre.

Sobre los contenidos.

El apartado en el que recibí más quejas durante este lapso fue el relativo a los contenidos de los noticieros del Canal y, en particular, sobre el sesgo que algunos televidentes percibieron sobre el tratamiento de la reforma energética, así como sobre el tiempo que el Canal le destinó a las distintas posiciones políticas sobre este tema. Como en trimestres anteriores, solicité a la Dirección General del Canal que se revisaran en particular los contenidos de la emisión nocturna del noticiero – bajo la conducción de Adriana Pérez Cañedo-- para confirmar o rectificar, en su caso, las afirmaciones contenidas en dichas quejas.

Sobre la programación.

Sobre la Programación sólo recibí dos quejas en los tres meses que cubre este informe. La primera hacía referencia a la omisión de la transmisión de capítulos de la serie Dance Academy; y la segunda fue sobre la opinión de una madre de familia sobre la relevancia de los programas infantiles. Me consta que en ambos casos, el cuerpo directivo del Canal ha sido especialmente cuidadoso de la continuidad de los programas que ofrece y también que ha incrementado, de



manera muy notable, la información que ofrece a las y los televidentes sobre los horarios y los contenidos de su programación. En esta materia, de modo singular, puedo dejar constancia del interés de las áreas responsables por mantener la mejor comunicación posible con la audiencia.

Sobre la señal.

Hubo también otro par de quejas sobre la recepción abierta de la señal. Y me consta también que el área de Ingeniería del Canal ha sido especialmente respetuosa de las preocupaciones planteadas en esta materia técnica –que en el periodo mereció incluso el agradecimiento explícito por parte de uno de los quejosos. Una queja más volvió sobre un tema ya registrado en trimestres anteriores, relativo a la imposibilidad de acceder a los contenidos del Canal, por la vía de Internet, para quienes viven en Estados Unidos y Canadá. En todos los casos, la Dirección General del Canal tomó nota de esas preocupaciones venidas desde el extranjero que, sin embargo, obedecen a razones jurídicas que han sobrepasado sus posibilidades de atenderlas. Al dejar este cargo, dejo constancia de la importancia de restaurar la señal para otros países, pues los contenidos del Canal Once constituyen un vínculo cultural insustituible para la amplia comunidad de mexicanos residentes fuera del territorio nacional.

Nota final.

Como Defensor de la Audiencia de Canal Once, reitero que ha sido un placer y un privilegio responder a cada una de las quejas, opiniones y sugerencias que he recibido en la página destinada a esta figura. Al concluir mis funciones, sigo considerando que Canal Once es la mejor televisión pública de México. Y una vez más, dejo también constancia de la calidad de la propia audiencia; como he escrito en informes anteriores, sigo pensando que el respeto, la información y el interés que muestra la mayoría de los mensajes que recibí en este periodo habla de una audiencia que está cerca del Canal Once, precisamente, por la calidad de sus emisiones.



Dado que mi labor como Defensor de la Audiencia concluyó a partir del 1 de enero del 2014, también quiero dejar constancia de mi gratitud hacia todas las personas con las que interactué dentro del Canal durante más de un año, por su interés en la salvaguarda de los derechos de la audiencia y por su colaboración para garantizarlos. Creo que esas personas están conscientes de la alta responsabilidad que comparten en el cuidado de los contenidos y de la calidad de las transmisiones de Canal Once. Y confío, por último, en que la figura del Defensor de la Audiencia no sólo se consolide en el futuro próximo y alcance la mayor difusión posible, sino que el cuerpo directivo de esta televisora incremente y fortalezca las vías de comunicación con el principal destinatario de sus contenidos, que es la sociedad mexicana en su conjunto, así como los medios de autorregulación de los que dispone, para seguir afirmando los criterios de calidad, imparcialidad, objetividad y pluralidad que constituyen los valores sustantivos de la mejor televisión pública del país.



Cuadros Anexos

Cuadro General de Quejas/Observaciones Periodo Octubre-Noviembre-Diciembre					
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD	ÁREA
1475	Rebote de correo Defensor	Octubre	M	60	Respuesta Directa
1476	Sesgo Noticieros	Octubre			Dirección de Noticieros
1477	Solicitud copia programa	Octubre	M	27	Respuesta Directa
1478	Movimiento de Solórzano	Octubre	H	65	Dirección de Noticieros
1479	Capítulos de Dance Academy	Octubre			Respuesta Directa
1480	Doblaje de Downton Abbey	Octubre	H	44	Respuesta Directa
1481	Señal de canal Saltillo	Octubre	H	51	Dirección de Ingeniería
1482	Queja de Vivienda	Octubre	M	33	Respuesta Directa
1483	Omisión de Beisbol	Octubre	H	58	Dirección de Noticieros
1484	Sesgo Noticieros	Octubre	H	55	Dirección General
1485	Acceso por internet	Noviembre	H	40	Respuesta Directa
1486	Señal de canal Saltillo	Noviembre	H	51	Respuesta Directa
1487	Señal	Diciembre	M	29	Dirección de Ingeniería
1488	Entrevista Zabludovsky	Diciembre	H	52	Respuesta Directa
1489	Silenciamiento	Diciembre	H	52	Respuesta Directa
1490	Caso Wallace	Diciembre	M	62	Dirección de Noticieros
1491	Bobardeo Imágenes	Diciembre	H	54	Dirección de Estrategia y Desarrollo
1492	Caricaturas	Diciembre	H	37	Dirección de Continuidad y Programación
1493	Películas	Diciembre	M	50	Respuesta Directa

TOTAL

19

Cuadros por Tema/Asunto

Contenidos = 9				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1477	Solicitud copia programa	Octubre	M	27
1480	Doblaje de Downton Abbey	Octubre	H	44
1491	Bobardeo Imágenes	Diciembre	H	54
1493	Películas	Diciembre	M	50
1476	Sesgo Noticieros	Octubre		



1478	Movimiento de Solórzano	Octubre	H	65
1483	Omisión de Beisbol	Octubre	H	58
1484	Sesgo Noticieros	Octubre	H	55
1490	Caso Wallace	Diciembre	M	62

Programación = 2

FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1479	Capítulos de Dance Academy	Octubre		
1492	Caricaturas	Diciembre	H	37

Señal = 4

1481	Señal de canal Saltillo	Octubre	H	51
1485	Acceso por internet	Noviembre	H	40
1486	Señal de canal Saltillo	Noviembre	H	51
1487	Señal	Diciembre	M	29

Otros = 4

FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1475	Rebote de correo Defensor	Octubre	M	60
1482	Queja de Vivienda	Octubre	M	33
1488	Entrevista Zabludovsky	Diciembre	H	52
1489	Silenciamiento	Diciembre	H	52

Cuadros por Área

Respuesta Directa = 10

FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1475	Rebote de correo Defensor	Octubre	M	60
1477	Solicitud copia programa	Octubre	M	27
1479	Capítulos de Dance Academy	Octubre		
1480	Doblaje de Downton Abbey	Octubre	H	44
1482	Queja de Vivienda	Octubre	M	33
1485	Acceso por internet	Noviembre	H	40
1486	Señal de canal Saltillo	Noviembre	H	51
1488	Entrevista Zabludovsky	Diciembre	H	52



1489	Silenciamiento	Diciembre	H	52
1493	Películas	Diciembre	M	50

Programación y Continuidad = 1

FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1492	Caricaturas	Diciembre	H	37

Dirección General = 1

FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1484	Sesgo Noticieros	Octubre	H	55

Dirección de Ingeniería = 2

FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1481	Señal de canal Saltillo	Octubre	H	51
1487	Señal	Diciembre	M	29

Dirección de Estrategia y Desarrollo = 1

FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1491	Bobardeo Imágenes	Diciembre	H	54

Dirección de Noticieros = 4

FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1476	Sesgo Noticieros	Octubre		
1478	Movimiento de Solórzano	Octubre	H	65
1483	Omisión de Beisbol	Octubre	H	58
1490	Caso Wallace	Diciembre	M	62