

Informe
Defensor de la Audiencia
Canal Once

Abril – Junio 2015

Informe correspondiente al trimestre abril-junio de 2015

En el trimestre correspondiente a los meses de abril, mayo y junio de 2015 se recibió un total de 16 comunicados (folios **1598** al **1613**), los cuales fueron atendidos en su totalidad¹. Ocho de éstos fueron contestados directamente por esta Defensoría en virtud de que, más que exponer una presunta vulneración a los derechos de la audiencia, expresaban puntos de vista u opiniones respecto de alguno de los programas. Los ocho restantes fueron canalizados a las áreas correspondientes del Canal, según se detalla en cuadro anexo a la presente.

- I. Esta Defensoría procura ofrecer respuesta a todos los comunicados y canaliza a las diferentes áreas operacionales del Canal aquellos en los que se señala un error, omisión o contenido que entra dentro de los supuestos de los Artículos 256 al 258 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTyR). Los comunicados que exponen una opinión, preferencia o valoración de carácter personal (folios **1598**, **1600**, **1602**, **1603**, **1608**, **1609**, **1611** y **1612**) son atendidos de modo directo por esta Defensoría, con objeto de orientar o canalizar el diálogo con el televidente de manera racional y propositiva.

- II. Una de las quejas u observaciones más recurrentes al Canal (folios **1599**) es la frecuencia con el que algún programa o documental es repentinamente interrumpido para dar paso a otro programa, sin que aquéllos puedan ser vistos hasta su final. Si bien Canal Once ha hecho esfuerzos por mantener su carta programática dentro de las fechas y horarios previstos, determinadas circunstancias, no siempre bajo el control del Canal, obligan a estas interrupciones.

¹ Señalo que el último comunicado correspondiente al mes de junio fue recibido el día 29, pero se atendió el 1 de julio.

Aun así, se insiste que (a) se procure transmitir de manera completa todos los programas; (b) en aquellos casos que, por fuerza mayor, se deba interrumpir la transmisión de un programa se utilice algún mecanismo, como el cintillo informativo, para señalar este hecho y la causa y (c) que se haga el mejor esfuerzo posible por parte de la Dirección de Programación y Continuidad, así como de la de Producción, para que los programas se transmitan dentro de los horarios y fechas previstos y con la duración que corresponda.

Asimismo, se hace la recomendación que en aquellos casos en que una serie esté compuesta por un número determinado de programas por temporada, se avise a los televidentes cuando ésta concluye y si habrá o no temporadas subsecuentes (folio **1613**).

- III. Otro de los asuntos recurrentes (folios **1604, 1605, 1606 y 1610**) es la falta de continuidad y/o calidad de la señal de las repetidoras de Canal Once en diferentes estados de la República, o bien, de aquellos canales de televisión en diferentes entidades del país que retransmiten parte de la programación de Canal Once. Se han hecho los señalamientos correspondientes para que, en aquellos casos en que Canal Once tenga una injerencia directa en alguno de estos problemas, se hagan los ajustes técnicos necesarios para corregir las deficiencias en la señal.
- IV. Algunos televidentes han señalado que el manejo del idioma en los noticiarios no siempre es el adecuado (folio **1601**), por lo que se ha hecho la sugerencia que, en el caso de no haberlo, se elabore un manual de estilo y uso del idioma para el área, a fin de establecer las normas generales que permitan evitar estas fallas de expresión.
- V. Por último es importante destacar el comentario de un televidente en el sentido de afectar la barra de la programación infantil con los materiales de propaganda electoral que no están elaborados con ese público en mente (folio **1607**). Si bien las pautas para la transmisión de cápsulas de partidos políticos es diseñada por el Instituto Nacional Electoral, me parece importante que Canal Once busque entablar conversaciones con el INE y con el IFETEL con el objeto de que se tome en consideración al público infantil al momento de programar las pautas de

propaganda electoral (por ejemplo, que el propio INE elabore cápsulas de información y orientación destinadas específicamente a público infantil).

Actividades adicionales

En el trimestre en comento se llevaron a cabo las siguientes actividades adicionales:

- Se participó en dos foros académicos para promover el conocimiento de los derechos de las audiencias y las funciones de los defensores de éstos. La idea es presentar al auditorio cuáles son los derechos formalmente reconocidos en la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, promulgada en 2014; la disposición de los medios que cuentan con alguna figura (Defensor, Ombudsman, Mediador) para atender y resolver los asuntos derivados de su relación con las audiencias y cómo opera, en cada caso, la figura responsable de llevar a cabo esta tarea.

El primer foro fue organizado por la División de Posgrado de la Universidad Panamericana y se celebró el 11 de mayo. El otro fue organizado por la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco y se celebró el 2 de julio de. En ambos, la participación fue al lado de los colegas de MVS Radio; IMER; Canal 22 y la ex Defensora de la Audiencia de Radio Educación. En el foro celebrado en la UAM-X, participó también el recientemente nombrado Defensor de las Audiencias del Sistema Jalisciense de Radio y Televisión.

- Se participó en la formalización de la Asociación Mexicana de Defensores de la Audiencia, como una Asociación Civil que reúne a quienes ocupan este cargo y se llevó a cabo una reunión con el área responsable de elaborar los lineamientos para la operación de las defensorías del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

ATENTAMENTE

Felipe Neri López Veneroni
Defensor de la Audiencia del Canal Once

ANEXOS

Cuadro general de la recepción de observaciones / quejas del periodo abril - junio = 16

No.	MES	SEXO	SITUACIÓN	NOMBRE	CATEGORÍA	ENTIDAD	EDAD	RESPUESTA / SE TURNÓ
1613	JUNIO	MUJER	RECIBIDO	LUCILA ZAMBRANO VALENCIA	PREGUNTA	ESTADO DE MÉXICO	51	PRODUCCIÓN
1612	JUNIO	HOMBRE	TERMINADO	FRANCISCO DELGADO LÓPEZ	SUGERENCIA	MORELOS	50	DIRECCIÓN GENERAL
1611	JUNIO	HOMBRE	AVISADO	MARÍO FUENTE	QUEJA			DIRECTA
1610	JUNIO	MUJER	TERMINADO	IRVIN RODRÍGUE Z HERRERA	QUEJA	DURANGO	18	INGENIERÍA
1609	MAYO	HOMBRE	TERMINADO	ROBERTO PÉREZ	SUGERENCIA	GUANAJUATO	20	DIRECTA
1608	MAYO	HOMBRE	TERMINADO	DAVID QUIROZ SOLÍS	SUGERENCIA	VERACRUZ	34	DIRECTA
1607	MAYO	MUJER	TERMINADO	GIE BELE GILBERT	QUEJA	ESTADO DE MÉXICO	31	DIRECTA
1606	MAYO	HOMBRE	TERMINADO	LUIS FAUSTO MIRAMONT ES GUTIÉRREZ	OBSERVACIÓN	JALISCO	73	DIRECTA
1605	MAYO	MUJER	TERMINADO	MARÍA KARINA CORTÉS LAGUNA	QUEJA	BAJA CALIFORNIA	34	DIRECTA
1604	MAYO	HOMBRE	TERMINADO	JORGE GUEVARA HERNÁNDE Z	PREGUNTA	TLAXCALA	57	DIRECTA
1603	MAYO	HOMBRE	TERMINADO	AARON PLAZA GARNICA	SUGERENCIA	DISTRITO FEDERAL	22	PRODUCCIÓN
1602	ABRIL	MUJER	TERMINADO	MARÍA JOSÉ MONTEAGU DO CANDIANI	PREGUNTA	ESTADO DE MÉXICO	17	NOTICARIOS

No.	MES	SEXO	SITUACIÓN	NOMBRE	CATEGORÍA	ENTIDAD	EDAD	RESPUESTA / SE TURNÓ
1601	ABRIL	HOMBRE	TERMINADO	VITELIO LANZ MORA	SUGERENCIA	BAJA CALIFORNIA	69	NOTICARIOS
1600	ABRIL	HOMBRE	TERMINADO	FERNANDO GONZÁLEZ	QUEJA	DISTRITO FEDERAL	38	DIRECTA
1599	ABRIL	MUJER	TERMINADO	HILDA ELENA CORDERO TRUJILLO	QUEJA	DISTRITO FEDERAL	78	PROGRAMACIÓN Y CONTINUIDAD
1598	ABRIL	HOMBRE	TERMINADO	VITELIO LANZ MORA	OBSERVACIÓN	BAJA CALIFORNIA	69	PRODUCCIÓN

Respuesta / Se turnó	Número de comunicaciones
Defensor de la Audiencia	9
Dirección	1
Dir. de Ingeniería	1
Dir. de Noticiarios	2
Dir. de Producción	3
Dir. de Programación y Continuidad	1
TOTAL	16