

**Informe**  
**Defensor de la Audiencia**  
**Canal Once**

**Julio - Agosto 2014**

Informe que refiere a las comunicaciones recibidas en el sitio del Defensor de la Audiencia, entre el 1º de julio y el 31 de agosto de 2014.

Las comunicaciones integradas durante el periodo en cuestión fueron 15:

- Cuatro de ellas son quejas sobre la programación de la serie "Downton Abbey", doblada al español.

Este tipo de solicitudes, al no ser cuestión relativa a los derechos de la audiencia, rebasa las facultades de Defensor de la Audiencia y en ese sentido se respondieron.

- Dos refieren al Programa "Añoranzas".

Ambas comunicaciones fueron felicitaciones al Canal Once por el programa "Añoranzas" y se solicitaba que no se dejara de transmitir.

Se le informó a la audiencia que su comunicación no corresponde a la vulneración de un derecho, por lo que no entra en el ámbito de mi competencia.

- Dos más se refieren a inconformidades con el contenido en noticiarios.

Ambas quejas presentaron la opinión del remitente en torno a que los espacios noticiosos de Canal Once podrían presentar un sesgo en su tratamiento de las noticias relacionadas con la Reforma Energética y su proceso de aprobación.

Una de las quejas se hizo del conocimiento del área responsable (Dirección de Noticiarios) y se ofreció una respuesta al televidente, mientras que en la otra se solicitó precisar el contenido de referencia para no caer en ambigüedades y de la mejor manera posible.

- Una queja refiere a la falta de respuesta a una comunicación anterior.

La televidente envió una queja en torno a no haber recibido respuesta a una comunicación anterior.

Se le reenvió la respuesta que en su momento se había dado y se le solicitó que checara su buzón de correo basura, donde pudo haberse depositado dicho correo por error.

- Una queja sobre información incompleta de la programación.

La televidente solicita información más completa sobre la programación en el canal digital 11.2. Sugiere que se genere, dentro de los intermedios de la señal digital, un espacio en donde se indique cual será la programación del día o al menos para cada uno de los segmentos de edad.

Se le hizo llegar la comunicación al área responsable, (Dirección de Programación y Continuidad) que se justifica por el derecho que tiene la audiencia a estar convenientemente informada sobre la programación del Canal y sus características.

- Una pregunta sobre el doblaje en el programa "Master Chef".

El televidente preguntó por qué se tapa continuamente la boca de los jueces y participantes del programa "Master Chef" cuando, al tratarse de un programa doblado al español no hay motivo "justificado" para tapar las bocas en ciertas palabras o gestos incluso aunque fueran groserías.

La comunicación se envió al área responsable (Dirección de Programación y Continuidad) para la atención de la misma.

- Una queja sobre una falta de ortografía en un contenido en la programación de Canal Once.

Se ofreció enviarlo de inmediato al área respectiva (Dirección de Programación y Continuidad) para que se tomaran cartas en el asunto.

- Una inconformidad sobre la participación de Macario Schettino en el Programa "Dinero y poder".

El televidente argumenta en contra de las opiniones de Macario Schettino en el Programa "Dinero y Poder". Le envié la siguiente respuesta:

Recibo su queja y aprecio que la haya argumentado de manera extensa. Ofrezco compartir con el analista referido tales comentarios. Sin embargo, me permito advertir que es responsabilidad de Canal Once exponer la mayor diversidad posible de argumentos y puntos de vista. El conjunto de voces que comparten diálogo en "Dinero y Poder", así como en los demás programas de análisis, es lo que hace posible cumplir con este propósito. Le ruego que juzgue por tanto su opinión a la luz de tal diversidad y no solo por la opinión que le merece uno de los participantes, quien, debo decirlo, cuenta también con seguidores que le respetan.

- Una solicitud para que se suba al portal la entrevista al Dr, Julio Frenk Mora, del programa "México Social".

Solicité al área responsable (Dirección de Tecnologías de la Información y Calidad) atención a esta comunicación para que la audiencia pueda tener acceso a este programa y los demás conducidos por Mario Luis Fuentes.

- Finalmente, una denuncia respecto a maltrato en el equipo infantil de Águilas Blancas, del IPN.

Se recibió la queja, sin embargo se le respondió que el tema abordado rebasa por mucho el ámbito de las facultades del Defensor de la Audiencia de Canal Once.

## Anexos

Cuadro general de la recepción de quejas / observaciones del periodo abril / junio = 21					
FOLIO	TEMA / ASUNTO	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1531	Solicitud de que continúe el Programa "Añoranzas"	Julio	Hombre	--	54
1532	Solicitud de que continúe el Programa "Añoranzas"	Julio	Mujer	--	43
1533	Queja sobre falla en la respuesta a una comunicación anterior sobre Programa "Diálogos en Confianza"	Julio	Mujer	--	--
1534	Queja sobre información incompleta de la programación de la señal digital 11.2	Julio	Mujer	--	41
1535	Pregunta sobre el tipo de doblaje en el programa "Master Chef".	Julio	Hombre	DF	36
1536	Queja sobre una falta de ortografía en un contenido en la programación de Canal Once.	Julio	Hombre	DF	49
1537	Inconformidad sobre la participación de Macario Schettino en el Programa "Dinero y poder".	Julio	Hombre	DF	51
1538	Solicitud para que se suba al portal la entrevista al Dr. Julio Frenk Mora del Programa "México Social".	Julio	Hombre	--	65
1539	Denuncia de maltrato en equipo infantil de Águilas Blancas.	Julio	Mujer	--	36
1540	Queja sobre la presentación doblada de la serie "Downtown Abbey".	Julio	Mujer	--	42
1541	Inconformidades con el contenido de noticiarios en el tema Reforma Energética	Julio	Hombre	--	56
1542	Queja sobre la presentación doblada de la serie "Downtown Abbey".	Julio	Hombre	Barbados	72
1543	Inconformidades con el contenido de noticiarios en el tema	Julio	Mujer	--	45

Reforma Energética					
1544	Queja sobre la presentación doblada de la serie "Downtown Abbey".	Julio	Mujer	--	54
1545	Queja sobre la presentación doblada de la serie "Downtown Abbey".	Julio	Mujer	--	41

Área correspondiente	Número de comunicaciones recibidas
Respuesta directa	11
Dir. de Programación y Continuidad	3
Dir. de Tecnologías de la Información y Calidad	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>