

Informe
Defensor de la Audiencia
Canal Once

Octubre – Diciembre 2015

Informe correspondiente al trimestre octubre-diciembre de 2015

En el trimestre correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2015 se recibieron 14 comunicados (dos más que en el trimestre anterior), correspondientes a los folios **1626** al **1640**. Todos los comunicados fueron atendidos, si bien a los folios **1637** al **1640** se les dio respuesta hasta enero de 2016 debido al período vacacional.

Destaco los que considero los puntos más sobresalientes:

1. En este trimestre, *algunas de las áreas a las que se les reenvió un comunicado para aclarar los puntos motivos de queja u observación no respondieron en tiempo, ni al Defensor, ni a la audiencia.* Sin embargo, tras una atenta solicitud a la Coordinación del Canal, la Directora de la Emisora, por escrito, recordó a los responsables de las áreas operativas que, con base en las nuevas disposiciones legales en materia de radiodifusión y telecomunicaciones, y como compromiso de Canal Once con su audiencia, es obligatorio dar respuesta a los comunicados de los televidentes que canaliza el Defensor de la Audiencia. Finalmente, se obtuvo una respuesta de todas aquellas áreas que no habían atendido a las comunicaciones.
2. Destaca en este trimestre el extrañamiento que hace una televidente (**folio 1627**) respecto de la campaña 2015 de Canal Once para generar conciencia en torno del cáncer de mama y cuya edición transmitida en 2014, fue objeto reconocimiento. La televidente expresa su malestar por el uso de dibujos animados que representan senos, a los que se les ha dotado con pies, brazos y bocas. A la televidente le pareció ofensiva lo que considera una lógica reductiva mediante la cual la mujer es representada como un seno bípedo y parlante. De otra parte señaló que el cáncer de mama también afecta al género masculino, por lo que la campaña no lograba el objetivo de generar conciencia entre la población sobre un problema de salud que si bien afecta fundamentalmente a las mujeres, también aparece en hombres.

3. Hubo dos comunicados en referencia a la serie *Kin*, producida por Canal Once. El primero de ellos (**folio 1630**) expresa su extrañamiento por el genotipo del protagonista que, sostiene, no responde al de los indígenas mayas. Tengo entendido que el objetivo de la serie es, precisamente, mostrar cómo vería un niño mexicano actual (no necesariamente indígena) el *modus vivendi* de una comunidad maya prehispánica, aspecto que fue confirmado por el área de Producción.

El otro señalamiento (**folio 1637**) es que la serie se ha estancado: no hay nuevos programas. En este sentido supongo que se trata de una serie dividida en temporadas y que por lo pronto sólo se transmitieron los correspondientes a la primera temporada. El área de Producción señaló que la serie sólo está compuesta de 13 capítulos.

4. Me parece significativo que 6 de los comunicados recibidos durante el trimestre se refieran a cuestiones técnicas relativas a la señal de Canal Once en diversas entidades de la República: el **folio 1628** se refiere a que la señal no se recibe en Mérida, Yucatán; el **folio 1631** se refiere al estado de Morelos; el **folio 1634**, se refiere al estado de Chiapas; el **folio 1638** se refiere a Tizayuca, en Hidalgo; el **folio 1639** se refiere a Tecamac, en el estado de México y el **folio 1640**, al estado de Veracruz.

Es importante hacer notar que no en todos los casos el problema es propio de Canal Once. En el caso del **folio 1634** el problema se refiere a que la empresa de cable que ofrece el servicio en Chiapas no lleva la señal de Canal Once, por lo que se sugirió al televidente que se ponga en contacto con el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Pero en los otros casos parece ser que hubo algún tipo de desperfecto en el tránsito a la señal digital terrestre. Si bien este no es un punto que competa directamente a la Defensoría, se han enviado todos los comunicados a la Dirección de Ingeniería, quien se ha puesto en contacto con los televidentes para atender a sus inquietudes.

Acciones en materia de Alfabetización Digital

En el trimestre, esta Defensoría participó en diversas acciones orientadas a fortalecer la difusión de los derechos de las audiencias, reflexionar sobre la importancia de los medios públicos e intercambiar experiencias y conocimientos con instancias análogas de América Latina y Europa.

1. Destaca la participación en el II Congreso Latinoamericano de Defensorías de las Audiencias, celebrado los días 25, 26 y 27 de noviembre en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia. En el Congreso se presentaron las acciones que se han llevado a cabo en el Canal con base en el nuevo marco normativo aprobado para México; se escucharon las experiencias que países como Argentina, Colombia, Perú y Brasil han llevado a cabo en materia de promoción y atención a los derechos de las audiencias y la forma en que otras televisoras de fama mundial, como la BBC, del Reino Unido, han trabajado con los públicos.

Uno de los puntos relevante del Congreso fue la Declaración de Cartagena, donde se establecen vínculos con la Organización Interamericana de Defensorías de las Audiencias y las organizaciones locales de los países integrantes (en el caso de México, la Asociación Mexicana de Defensores de la Audiencia) para trabajar más de cerca con la Comisión Interamericana de los Derechos Humanos, a fin de que los Derechos de las Audiencias sean comprendidos dentro de esa égida. Asimismo, se acordó que el III Congreso se lleve a cabo en México.

2. Por razones de trabajo no pude asistir al Foro Internacional sobre Derechos de las Audiencias que organizó, en México, la primera semana de diciembre, el Instituto Federal de Telecomunicaciones de nuestro país y al que acudieron muchos de los representantes que se habían reunido en Cartagena. Sin embargo, a través de la AMDA, estuve al tanto de las ponencias presentadas.
3. Participé como asistente al Foro sobre Medios Públicos que, también en diciembre, organizó la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM.

ANEXOS

Cuadro general de la recepción de observaciones / quejas del periodo octubre - diciembre = 14

No.	MES	SEXO	SITUACIÓN	NOMBRE	CATEGORÍA	ENTIDAD	EDAD	RESPUESTA/SE TURNÓ
1626	OCTUBRE	HOMBRE	AVISADO	HECTOR RIOS MENDOZA	QUEJA	CHIHUAHUA	59	PROGAMACIÓN
1627	OCTUBRE	MUJER	AVISADO	NANCY ROBLEDO MARTINEZ	QUEJA		22	DIRECTA
1628	OCTUBRE	HOMBRE	AVISADO	JORGE LUIS RAMOS	OBSERVACIÓN	YUCATÁN	41	INGENIERÍA
1629	Información duplicada	I/D	I/D	I/D	I/D	I/D	I/D	I/D
1630	NOVIEMBRE	HOMBRE	AVISADO	JUAN CARLOS	OBSERVACIÓN	DF	38	DIRECTA
1631	NOVIEMBRE	HOMBRE	AVISADO	LUIS GODOY AZONOS	QUEJA	MORELOS	70	INGENIERÍA
1632	NOVIEMBRE	HOMBRE	AVISADO	JUAN PACHECO	SUGERENCIA	DF	56	PRODUCCIÓN
1633	NOVIEMBRE	MUJER	AVISADO	GUADALUPE GONZALEZ P	QUEJA	OAXACA	50	PRODUCCIÓN
1634	NOVIEMBRE	HOMBRE	AVISADO	OSCAR LOPEZ SOTO	QUEJA	CHIAPAS	55	INGENIERÍA
1635	NOVIEMBRE	MUJER	AVISADO	NANCY FERNANDA	QUEJA	DISTRITO FEDERAL	22	PRODUCCIÓN
1636	DICIEMBRE	HOMBRE	AVISADO	RAMIRO MAGANA	SUGERENCIA	DISTRITO FEDERAL	56	CALIDAD
1637	DICIEMBRE	MUJER	AVISADO	LILIAN CONTRERAS	QUEJA	MÉXICO	24	PRODUCCIÓN
1638	DICIEMBRE	HOMBRE	AVISADO	JESUS BERLAIN	QUEJA	HIDALGO	29	INGENIERÍA
1639	DICIEMBRE	MUJER	AVISADO	GOMEZ LOOH	OBSERVACIÓN	MÉXICO	57	INGENIERÍA
1640	DICIEMBRE	HOMBRE	AVISADO	GUSTAVO ADOLFO GONZALEZ	QUEJA	VERACRUZ	50	INGENIERÍA

Respuesta / Se turnó	Número de comunicaciones
Defensor de la Audiencia	2
Dir. de Ingeniería	6
Dir. de Producción	4
Dir. de Programación y Continuidad	1
Subdirección de Calidad	1
TOTAL	14