

Informe
Defensor de la Audiencia
Canal Once

Abril – Junio 2015

Defensoría de la Audiencia, Canal Once

Felipe Neri López Veneroni, Defensor.

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, los cuales fueron atendidos en su totalidad¹. 8 de éstos fueron atendidos 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 8 restantes fueron canalizados a las áreas correspondientes del Canal, según se detalla en cuadro anexo a la presente.

- I. Si bien esta Defensoría procura ofrecer respuesta a todos los comunicados, sólo son canalizados a las diferentes áreas operacionales del Canal cuando se señala un error, omisión o contenido que entra dentro de los supuestos de los Artículos 256 al 258 de la LFTyR. Aquellos comunicados que exponen una opinión, preferencia o valoración de carácter personal 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 que se ha hecho al Canal 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.

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

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

posible por parte del área de Programación y Continuidad, así como 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.

- III. Otro de los asuntos recurrentes 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, 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. 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

Respuesta / Se turnó	Número de comunicaciones
Defensor de la Audiencia	8
Dirección	1
Dir. de Ingeniería	1
Dir. de Noticiarios	2
Dir. de Producción	2
Dir. de Programación y Continuidad	1
Pendiente	1
TOTAL	16