

Informe

Defensor de la Audiencia

Canal Once

Julio – Septiembre 2015

Defensoría de la Audiencia, Canal Once

Felipe Neri López Veneroni, Defensor.

Informe correspondiente al trimestre julio-septiembre de 2015

En el trimestre correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre de 2015 se recibió un total de 12 comunicados, los cuales fueron atendidos en su totalidad.

- Destaca un comentario sobre cambio de programación repentina pero se explicó a la televidente que se debió al fallecimiento del periodista Jacobo Zabłudovsky, cuya trayectoria y trascendencia en los medios electrónicos ameritaba un tratamiento especial.
- Por otra parte esta Defensoría hace un atento llamado a las áreas a las que corresponda para que se rectifique el tamaño de la tipografía que, se queja el televidente, “han estado utilizando para rotular los nombres y la descripción de los cargos que ostentan las personas y/o personalidades que ustedes graban o entrevistan para presentarlas en sus distintos reportajes o cápsulas noticiosa”.
- *Es de señalar que cuando se planteó el asunto al área de Noticias ésta señaló que es un problema que corresponde a Producción y cuando se planteó el problema a Producción ésta señaló que corresponde a Noticias. Lamentablemente no hubo respuesta concreta al problema, por lo que se hace la petición a las dos áreas para que atiendan esta solicitud.*
- No es la primera vez que algún televidente hace la observación en el sentido de que la tercera emisión de Once Noticias suele presentar información en un tono oficialista. Se ha señalado con anterioridad que es fundamental respetar el estilo y la forma en que los diferentes conductores de los noticiarios del Canal presentan la información, ya que cada emisión tiene su propio estilo y características. Sin embargo, es recomendable que el área responsable de Noticias haga del conocimiento de la conductora de la tercera emisión del Noticiario estas observaciones para que las tome en consideración y, en todo caso, ofrezca una argumentación de cómo se organiza y selecciona el material que presenta en dicha emisión.
- Aunque no tan frecuente como en trimestres anteriores varios televidentes del interior del país se han quejado de la calidad de la señal de Canal Once en sus entidades. Esto se ha hecho saber al área técnica del Canal.
- Un televidente ha externado su cuestionamiento al modo en que se presenta la información de la primera edición del Noticiario, señalando que en su opinión Javier

Solórzano dedica mucho tiempo a entrevistas y comentarios y no a la información noticiosa. Nuevamente, se ha explicado al televidente la singularidad de cada emisión del Noticiario, agregando que las entrevistas que lleva a cabo Javier Solórzano, así como la lectura de las primeras planas de algunos de los principales diarios de circulación nacional, forma parte integral y orgánica del paquete informativo que presenta el noticiario y que, de hecho, enriquece el contexto y los referentes—nacionales e internacionales—para una comprensión más cabal de los fenómenos en comento.

- Algunos de los mensajes enviados al buzón electrónico del Defensor de la Audiencia corresponden a felicitaciones por la calidad y diversidad de la programación. Me parece importante señalarlo porque hay sectores del público que verdaderamente agradecen las producciones y transmisiones del Canal.
- Uno de los televidentes se ha puesto en comunicación con esta Defensoría para presentar una queja sobre asuntos que no competen al Canal (eran relativos a un presunto fraude con tarjetas de crédito). Si bien se trató de canalizar al televidente con los organismos públicos que tendrían que atender el asunto, lo que me parece importante es señalar la necesidad de hacer campañas de promoción y difusión de los *derechos de las audiencias* y de las funciones de la Defensoría.
- Considero que una función valiosa del Canal es la de colaborar, junto con otras instancias, como el IFETEL, en lo que se denomina “alfabetización mediática”, cuando menos en lo que corresponde a promover la existencia de un nuevo marco normativo para los medios electrónicos y, como parte orgánica de este nuevo marco, el reconocimiento de los derechos de las audiencias. Me parece que en la medida en que se promueva el conocimiento de éstos se estará contribuyendo a generar una cultura del televidente para conocer cuáles son las áreas en las que puede actuar una Defensoría y, de esta manera, entablar una relación más eficaz con las audiencias.
- Al respecto, esta Defensoría presentó a la consideración de la Coordinación del Canal una propuesta para la elaboración de cápsulas informativas y el desarrollo de un foro orientados a este propósito. Tengo entendido que la Coordinación está tratando el asunto con la Dirección del Canal.

- Por último se hace la recomendación para que la Coordinación o la Dirección recuerden a los funcionarios del Canal que la comunicación con esta Defensoría tiene el objetivo de mantener un diálogo abierto, constructivo y propositivo a fin de mantener y mejorar la calidad de los programas que transmite el Canal. Señalo lo anterior porque algunos de los comunicados que se han enviado, por ejemplo, al área de producción, suelen pasar inadvertidos o no se atienden. Ignoro si este es un problema de la estructura de comunicación interna (que las respuestas se canalicen por otra vía), pero desde luego no llegan al buzón electrónico de la Defensoría.

Respuesta / Se turnó	Número de comunicaciones
Defensor de la Audiencia	1
Dir. de Ingeniería	1
Dir. de Noticiarios	3
Dir. de Producción	4
Dir. de Programación y Continuidad	3
TOTAL	12