

**Informe**

**Defensor de la Audiencia**

**Canal Once**

**octubre – diciembre 2016**

Defensoría de la Audiencia, Canal Once

Felipe Neri López Veneroni, Defensor.

---

## **Informe correspondiente al trimestre octubre-diciembre de 2016**

### **I. Relación de asuntos sobresalientes**

En el último trimestre del año 2016 se redujo notablemente la participación de la audiencia en la página del Defensor, lo cual contrasta con el trimestre anterior cuando ésta registró un aumento de poco más del 40%.

Si bien esto puede ser consecuencia de que el Canal ha mejorado notablemente sus servicios, también puede deberse a los cambios en la página electrónica de Canal Once. En este sentido, es recomendable que el área de informática reposicione en la página electrónica del Canal la visibilidad y acceso al buzón de la Defensoría, ya que en los cambios recientes al portal electrónico de la institución aquél resulta difícil de localizar. De otra parte, también se sugiere separar el acceso al formulario de queja u observación, del perfil del Defensor. Éste puede quedar en un rubro diferente para que quien busque el acceso al formulario lo encuentre más rápida y directamente.

En el período sólo se registraron 8 asuntos, de los cuales uno se refería a un programa que no transmite Canal Once. A todos, sin embargo, se les dio puntual respuesta.

Destaca el que el nuevo sistema de transmisión de los canales de servicio público ha tenido algunos problemas de recepción en el interior del país los cuales fueron remitidos al área de ingeniería del Canal.

Asimismo, que en algunos casos el Canal no avisa con suficiente antelación sobre los cambios de su programación, o bien, no se incluyen las cortinillas informativas sobre lo que se está transmitiendo en un momento determinado. En ambos casos la Dirección de Programación y Continuidad tomó las medidas para corregir estas deficiencias.

Un televidente señaló que le parecía sospechoso el que, durante la transmisión del programa *Espiral*, el 12 de octubre de 2016, se cortó parte de la transmisión durante la entrevista con el periodista Témoris Grecko. Al consultar con el área, ésta señaló que no se tiene registrado ningún corte en la transmisión de esa fecha. Como el televidente no especificó la localidad desde dónde nos escribe, no podemos determinar si se trató de una falla en la retransmisión, o bien, si fue una falla en el decodificador del televidente.

## **II. Acciones de alfabetización mediática**

El 7, 8 y 9 de noviembre se llevó a cabo, en la ciudad de México, el III Congreso Latinoamericano de Defensorías de las Audiencias, convocado por la Organización Interamericana de Defensorías de las Audiencias (OID) y la Asociación Mexicana de Defensores de las Audiencias (AMDA), con el apoyo, entre otros medios, de Canal Once.

En el Congreso se discutieron diversos temas de relevancia para la función de las defensorías en la región (marco normativo, órganos reguladores, participación del público, alfabetización mediática, convergencia digital); el Defensor del Canal en esta ocasión fungió como moderador de la mesa dedicada al análisis de los derechos de las audiencias infantiles y juveniles en los medios latinoamericanos.

Al término del Congreso se emitió la Declaración México, cuyo contenido puede consultarse en: <http://www.congresodefensorias.org/>

### III. Marco normativo y regulación

Cabe señalar que el 21 de diciembre, el Instituto Federal de Telecomunicaciones emitió los lineamientos que regulan la operación de las defensorías de las audiencias en el marco de los Derechos de las Audiencias, contenidos en la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. La emisión de los lineamientos era fundamental para dar certeza a la acción de las defensorías de medios electrónicos, a fin de que los derechos mencionados puedan ser efectivamente ejercidos y observados por los concesionarios públicos, comerciales y sociales.

<b>Respuesta / Se turnó</b>	<b>Número de comunicaciones</b>
Defensor de la Audiencia	3
Dir. de Ingeniería	1
Dir. de Programación y Continuidad	4
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>