

Informe

Defensor de la Audiencia

Canal Once

enero – marzo 2016

Defensoría de la Audiencia, Canal Once

Felipe Neri López Veneroni, Defensor.

Informe correspondiente al trimestre enero-marzo de 2016

I. Relación de casos sobresalientes

En el primer trimestre de 2016 se registraron 25 comunicados a la Defensoría de la Audiencia. Una parte importante de los comunicados se refiere a los problemas en la calidad y alcance de la señal con base en el llamado “apagón analógico”. Esta Defensoría ha estado en contacto con el área de ingeniería del Canal. Si bien los problemas de señal no son siempre imputables al Canal, ya que en algunos casos se trata de televisoras locales y no de repetidoras, la dirección de ingeniería comentó estar consciente del problema y está trabajando para resolverlo.

Se hicieron, asimismo, algunos señalamientos en cuanto a la exactitud de una noticia sobre la matrícula educativa del país, presentada por el conductor Javier Solórzano en la primera edición de Once Noticias. El propio conductor precisó la información a la que se refería durante una emisión en la que participó esta Defensoría.

Cabe señalar que una televidente mostró consternación sobre algunos temas presentados en el programa *Diálogos en Confianza*, señalando que los participantes en el mismo no estaban informados de temas relativos a la vacunación. Luego de investigar el tema, el área de producción de Canal tuvo a bien señalar que quienes participaron en las emisiones mencionadas fueron médicos especialistas en el tema y que incluso participaron funcionarios de la Secretaría de Salud. Se le hizo mención de este hecho a la televidente, en el entendido que si bien su opinión era muy válida

y se tomaba en cuenta, *Diálogos en Confianza* no suele improvisar a sus invitados; antes bien, investiga con rigor los temas, busca a los especialistas más calificados y estructura el programa con base en información fundada.

Mención especial merece el intercambio con una televidente que expuso su molestia por la transmisión del programa *Toros, sol y sombra*. La televidente expresó que Canal Once, en tanto medio público, no debería fomentar el maltrato a los animales ni tampoco hacer apología de la violencia. Se comentó con la televidente que el punto era efectivamente polémico, pero que ameritaba varias consideraciones por parte de esta Defensoría. En primer término que hay una parte de la audiencia que sigue ese programa y que tiene derecho a contenidos que, si bien pueden ser considerados desde una óptica a la protección de los animales, también deben admitirse los argumentos de carácter histórico-cultural sobre los que se sustenta la tauromaquia.

Esta Defensoría debe tomar en cuenta el punto de vista de todas las audiencias y ofrecer, cuando el caso implique una vulneración a los derechos de las mismas, las recomendaciones que considere pertinentes para corregir una situación. No obstante, en el caso del programa en comento se le explicó a la televidente que desde 2014 Canal Once había cambiado el horario de transmisión del mismo a los lunes, a las 23:30 horas y que, previa a la transmisión del mismo, se incluían avisos preventivos sobre la naturaleza de su contenido.

Vale la pena señalar que otra parte de la audiencia ha señalado su molestia con estos avisos, sustentando su argumento en que la tauromaquia tiene raíces histórico-culturales muy antiguas y que debe verse como un fenómeno social y no solamente como un deporte o una carnicería. En opinión de esta Defensoría, Canal Once ha tomado acciones para ubicar la transmisión del programa en un horario adecuado y ha hecho los señalamientos que se establecen en los Derechos de las Audiencias en cuanto a los avisos parentales.

De otra parte, sugiere (más que recomendar) que el propio Canal dedique una de sus emisiones de opinión (por ejemplo, en el programa *Espiral*) para abrir un diálogo respetuoso y plural entre aquellos televidentes que se oponen a la transmisión de programas taurinos y aquellos que, también con derecho, desean ver este tipo de emisiones.

Finalmente, destaca el comentario de un televidente que expresó su crítica por el uso del concepto “personas con capacidades diferentes”, en referencia a los reporteros del Canal durante las transmisiones de la visita del papa Francisco a México. El televidente señaló que este concepto confunde y “contraviene lo dispuesto en el marco legal vigente en México. Y además promueve un estereotipo que no favorece a la inclusión social de las personas con discapacidad”.

Esta Defensoría se puso en contacto en el área de noticias del Canal, la cual reconoció que no era el uso adecuado del término y que en lo futuro los reporteros del Canal pondrían más atención para evitar estos términos.

II. Acciones de Alfabetización Mediática

A partir de febrero de 2016, esta Defensoría participa el primer miércoles de cada mes en el noticiario matutino de Canal Once, que conduce Javier Solórzano, para tratar sobre diversos temas relativos los puntos de vista de las audiencias y sobre las acciones de la Defensoría.

Al momento de este informe se ha participado en las emisiones correspondientes a febrero y marzo. Posteriormente se ha elaborado un texto reflexivo sobre los temas tratados que puede ser consultado en la página electrónica del Canal.

Respuesta / Se turnó	Número de comunicaciones
Defensor de la Audiencia	8
Dir. de Ingeniería	3
Dir. de Producción	2
Dir. de Programación y Continuidad	5
Dir. de Asuntos Jurídicos	1
Dir. de Noticiarios	3
Dir. de Tecnologías de la Información y Calidad	2
Coordinación	1
TOTAL	25