

Informe
Defensor de la Audiencia
Canal Once

enero – marzo 2018

Defensoría de la Audiencia, Canal Once

Felipe Neri López Veneroni, Defensor.

Informe correspondiente al trimestre enero-marzo de 2018

I. Relación de casos sobresalientes

En el primer trimestre de 2018 se registraron 11 comunicados a la Defensoría de la Audiencia (7 comunicados menos que en el primer trimestre de 2017). Todos fueron atendidos y a todos se les dio respuesta.

En este trimestre prácticamente no se recibieron quejas sobre la señal del Canal o problemas de carácter técnico, que eran relativamente frecuentes en trimestres anteriores. En cambio se hicieron señalamientos al contenido de algunos de los programas, o bien, al tratamiento informativo de diversos asuntos. Destaco los siguientes cinco casos:

- Una televidente sugiere que en la serie *Paramédicos* se trate de otra manera a los personajes puesto que se los presenta como personas en ocasiones soeces, faltos de profesionalismo y sin compromiso con su trabajo.

Al respecto se le hizo la observación a la televidente que esta serie cuenta con la asesoría y el apoyo de la Cruz Roja Mexicana; que varios de los casos que se presentan tienen su origen en sucesos reales y que el objetivo de la serie es, precisamente, dar cuenta a los televidentes de la compleja tarea y el heroísmo de los paramédicos que, en ocasiones, arriesgan su propia vida por salvar la de los demás. Sin embargo, quienes se dedican a esta noble labor son personas con problemas y presentan un comportamiento similar al que todos podemos mostrar en situaciones de crisis y riesgo, incluyendo el uso de lenguaje fuerte.

No es el objetivo demeritar, sino presentar bajo una óptica lo más realista posible lo que estos profesionales enfrentan y cómo reaccionan.

- Otra televidente hizo la crítica que en la cápsula para conmemorar los 59 años de Canal Once se incluyó la imagen de una corrida de toros. Para la televidente esta imagen no tiene cabida en la promoción de un canal de carácter educativo y cultural, ya que considera que la tauromaquia es una forma de crueldad animal.

Al respecto se le hizo el señalamiento a la televidente que, respetando su opinión, Canal Once ha transmitido programas taurinos prácticamente desde el inicio de sus operaciones y que, de hecho, el actual *Sol y Sombra* es continuación de uno de los programas más antiguos de la televisión mexicana. El objetivo de incluir esa imagen no es el de promover la tauromaquia, sino la de hacer referencia a uno de los muchos programas que componen la pluralidad de transmisiones de Canal Once. Asimismo, que si bien es importante que se debata públicamente sobre esta práctica, la función del Defensor de la Audiencia es atender todos los puntos de vista respecto de la programación que ofrece el Canal, sin tomar partido por ninguno en particular. Y si bien hay sectores de la audiencia que no aprueban un programa sobre toros, hay otros que sí lo aprecian.

- Una televidente señaló su cuestionamiento a cómo la primera emisión de Once Noticias trató informativamente el asesinato de una mujer por parte de su marido en un centro comercial. Señala la televidente que en la discusión de la nota se hizo uso del término “incidente lamentable”, como si se tratara de algo aislado, cuando en realidad expresa un grave problema que, en México y en muchas partes del mundo, es prácticamente una epidemia social. Por ello, sostiene la televidente, parecería que hay una falta de sensibilidad para referirse a un fenómeno que amerita otro tipo de tratamiento.

Al respecto, se le indicó a la televidente que se habría de comunicar su punto de vista al conductor de la primera emisión de Once Noticias, pero que Cana Once, en sus diferentes programas de opinión, sí ha tocado el tema de los feminicidios en toda su dimensión social como un grave problema.

- Un televidente solicitó derecho de réplica con relación a la entrevista que Javier Solórzano le hizo al Presidente de Colombia, Juan Manuel Santos. El televidente forma parte de una asociación civil que representa a estudiantes mexicanos victimados por tropas colombianas en Ecuador, cuando el Presidente Santos era ministro del interior en Colombia.

Al respecto y luego de una consulta con el área jurídica del Canal, se le explicó al televidente que en este caso no aplica el derecho de réplica, toda vez que la asociación que representa no fue el objeto de la información, ni tampoco fue aludida durante la entrevista.

- El mismo televidente hizo patente su inconformidad por la inclusión de un nuevo programa de entrevistas, *Despertador Político*, que se transmite a las 05:30 horas, conducido por Ricardo Alemán. Se argumentó que el perfil de ese periodista no corresponde con el tono y ni con la profundidad analítica que Canal Once ha mantenido durante años.

Al respecto, se les planteó a ambos televidentes que, dado el contexto electoral en el que nos encontramos, Canal Once estaba ampliando la oferta de programas de análisis y opinión, pero que en modo alguno este nuevo programa sustituía los ya existentes en el Canal, ni implica un giro o modificación de la pluralidad con la que el Canal ha tratado, trata y seguirá tratando los temas de interés político, social o cultural de México y el mundo.

II. Acciones de Alfabetización Mediática.

En el trimestre hubo bastante actividad en este rubro. De una parte, se participó en tres emisiones de la primera emisión de *Once Noticias* para dar cuenta de los mensajes y comunicados recibidos en el buzón de la Defensoría y para comentar sobre temas de interés general en el ámbito de la televisión.

De otra parte, se participó en los siguientes programas de Canal Once:

- *Diálogos en Confianza*, conducido por Fernanda Tapia, para presentar tanto al público televidente como a participantes en vivo los derechos de las audiencias, la situación legal en que éstos se encuentran y la función de las defensorías de las audiencias. El programa se dedicó al tema “Qué nos gusta ver la televisión” y fue transmitido en vivo el jueves 25 de enero.
- *Entre Mitos y Realidades*, conducido por Catalina Noriega y Pilar Ferreira, para analizar el fenómeno de la posverdad, las noticias falsas y el papel que las nuevas tecnologías han jugado en la propagación de este tipo de discurso o contra discurso informativo. El programa se transmitió el 10 de febrero.
- *Db@t 3.0*, conducido por Irma Pérez Lince, para hablar sobre las noticias falsas, particularmente en el contexto del proceso electoral que vive el país; cuáles es su alcance, cuáles sus riesgos y cómo confrontarlas. El programa se transmitió el 7 de marzo.

Respuesta / Se turnó	Número de comunicaciones
Defensor de la Audiencia	10
Dir. de Asuntos Jurídicos	1
TOTAL	11