



7° Informe anual de la Defensoría de la Audiencia de Canal Once

1 de octubre de 2013 al 30 de septiembre de 2014

Este séptimo informe anual de la Defensoría de la Audiencia de Canal Once se presenta de conformidad con el Estatuto del Defensor de la Audiencia (DA) (http://oncetv-ipn.net/acerca_canal_once/) de la emisora del IPN. Abarca el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2013 y el 30 de septiembre de 2014.

A lo largo del ciclo, ocuparon el cargo de DA el doctor Mauricio Merino, el doctor Ricardo Raphael (interino), y el doctor Felipe López Veneroni. Lo anterior implicó un ajuste en la temporalidad de los informes periódicos. Las modificaciones fueron las siguientes:

- Febrero-marzo de 2014 (informe bimensual). El doctor Ricardo Raphael es nombrado DA interino, toda vez el doctor Mauricio Merino termina el cargo en diciembre de 2013 y en enero de 2014 presenta su último informe.
- Julio-agosto de 2014 (informe bimensual). Último informe del doctor Ricardo Raphael.
- Septiembre 2014 (informe mensual). El 1 de septiembre marca la entrada como DA del doctor Felipe López Veneroni. Para completar el trimestre se presenta un informe correspondiente a ese mes.

El siguiente cuadro muestra los periodos, DA y número de comunicaciones recibidas.

Periodo	Nombre	Comunicaciones	Observaciones
Oct/dic 2013	Mauricio Merino	19	El doctor Mauricio Merino termina el cargo en diciembre de 2013 y presenta su informe en enero de 2014.
Feb/mar 2014	Ricardo Raphael	7	El Dr. Ricardo Raphael es nombrado DA interino en febrero de 2014, no obstante que recupera y atiende la información registrada en el sistema desde enero de ese mismo año.
Abr/jun 2014	Ricardo Raphael	21	Continúa el Dr. Ricardo Raphael como DA interino.
Jul/ago 2014	Ricardo Raphael	15	Continúa el Dr. Ricardo Raphael como DA interino.*
Sep 2014	Felipe López Veneroni	8	*El 1° de septiembre de 2014 es nombrado como Defensor de la Audiencia de Canal Once el Dr. Felipe López Veneroni.

Total de comunicaciones recibidas del 1 oct. 2013 al 30 sept. 2014: 70

De las 70 comunicaciones recibidas, el 100% fue respondido a través de la página electrónica del DA, por lo que el auditorio obtuvo respuesta puntual a sus comentarios, sugerencias, preguntas y quejas. Cabe destacar que en dos ocasiones, el DA recurrió al envío adicional de correo electrónico personal, dado que los usuarios

reportaron no haber recibido respuesta a través del sistema. Asimismo, hubo tres casos en los que el DA requirió de mayor información y/o detalles por parte de los cibernautas para poder atender la queja, pero ya no obtuvo respuesta. No obstante, en todos los casos el DA turnó a las área correspondientes de la emisora la queja o petición original, por lo que en todo momento quedaron atendidas las participaciones de la audiencia.

GRANDES EJES TEMÁTICOS DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS POR LA DEFENSORÍA DE LA AUDIENCIA

- **PROGRAMACIÓN (A favor):** Se refieren a peticiones de retransmisión de series como *Downton Abbey*, y a la realización y programación de nuevas temporadas para programas que ya habían finalizado, en especial del programa *Añoranzas*.
- **PROGRAMACIÓN (En contra):** Quejas contra la emisión del programa *Toros y toreros*. A este respecto el DA alude al derecho a la pluralidad cultural, a la diversidad de opinión y al carácter cultural de este género de programa.
- **PROGRAMACIÓN 11.2 DIGITAL:** Los cibernautas solicitan mayor información sobre esta nueva programación tanto en TV como en Internet.
- **IMPARCIALIDAD EN NOTICIARIOS:** Se reciben quejas por el tratamiento parcial de la información en los noticiarios respecto al tema de la Reforma Energética (que en ese momento se debatía). Esta fue la materia que recibió mayor número de quejas, mismas que se turnaron al área de Noticias para atender a esta preocupación, cuidando que se garantizara el equilibrio del tiempo al aire de todas las voces.
- **TRANSMISIÓN-INTERRUPCIÓN DE ALGÚN PROGRAMA:** El caso, por ejemplo, de un concierto de la Orquesta Sinfónica del IPN que se extendió y tuvo que cortarse para no afectar la continuidad de la programación.
- **RECEPCIÓN DE LA SEÑAL DE TV:** Se turnaron a la Dirección de Ingeniería de Canal Once diversos reportes por falla de la señal de TV en algunas zonas de la República Mexicana.
- **CONTENIDOS:** Quejas por contenidos que algunas personas consideraron inapropiados, tanto en noticiarios, como en la serie *Bienes raíces*, que fue calificada en estas comunicaciones como un “producto negativo” y un “cúmulo de antivalores”.

- **QUEJAS POR LA FALTA DE SEÑAL POR INTERNET Y VIDEO EN DEMANDA EN ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA Y CANADÁ:** A pesar de que el DA explicó que la señal de Canal Once en dichos países se recibe a través de TV de paga, lo que implica que no se pueda ofrecer gratuitamente por Internet (ni video en demanda-VOD, ni transmisión de la Señal Internacional por Internet), se tiene el compromiso por parte de la Dirección del Canal de tratar de modificar los contratos para conseguir que los contenidos de Canal Once logren llegar por internet a ambos países, en el convencimiento de que ello constituye un vínculo cultural sustantivo con la amplia comunidad de mexicanos que viven en Estados Unidos y Canadá.
- **QUEJAS CONTRA OPINIONES DE INVITADOS A PROGRAMAS DE ANÁLISIS:** En este tipo de comunicados, el DA reitera que las opiniones vertidas por los invitados se hacen a título personal, y de ninguna manera corresponden a la postura de la emisora ante un tema. Se trata, ante todo, de mostrar un ejercicio de libertad de opinión y pluralidad. Canal Once se remite a mostrar diferentes posturas en torno a un tema, para que sean los propios ciudadanos quienes saquen sus propias conclusiones.
- **LOCALIZACIÓN DE PROGRAMAS DE CANAL ONCE EN INTERNET:** Algunos cibernautas preguntan cómo encontrar en el portal electrónico de la emisora la sección de video en demanda (VOD). A este respecto, el área correspondiente creó el botón destacado en color rojo (VOD) para facilitar la búsqueda, y renovó el sistema para mejorar la navegación en dicha sección (optimización de la usabilidad).
- **DISCRIMINACIÓN VÍA TELEFÓNICA A TRAVÉS DEL CENTRO DE CONTACTO CON LA AUDIENCIA:** Ante una invitación hecha por la emisora a los comunicadores en formación para visitar Canal Once, una persona llamó al Centro de Contacto con la Audiencia para solicitar una visita de su hermana, quien tiene una discapacidad. La persona que recibió la llamada le respondió que “solamente puede venir si está estudiando, trabaja o es egresada de la carrera de Comunicación”. El DA hace la gestión correspondiente y tiene lugar dicha visita a la emisora, además de que se sensibiliza al área correspondiente en torno a la importancia de la no discriminación y la vocación de servicio que requiere el atender a cabalidad este tipo de comunicaciones de la audiencia.

DEFENSORÍA DE LA AUDIENCIA: Finalmente, un tema recurrente –de carácter sustantivo–, es la petición en torno a la necesidad de informar a las audiencias, por otras vías, como la pantalla de TV y no sólo por Internet, sobre la existencia de la figura y el desempeño del Defensor de la Audiencia de Canal Once.