

**Informe**  
**Defensor de la Audiencia**  
**Canal Once**  
**Julio-septiembre 2017**

Defensoría de la Audiencia, Canal Once

Felipe Neri López Veneroni, Defensor.

---

## **Informe correspondiente al trimestre julio-septiembre de 2017**

### I. Relación de casos sobresalientes

En el tercer trimestre de 2017 (julio-septiembre) se recibieron 12 comunicados en el buzón electrónico del Defensor de la Audiencia, lo que equivale, en promedio, a 4 por mes. Todas las comunicaciones fueron atendidas directamente por el Defensor y canalizadas, en su caso, a las áreas responsables correspondientes para precisar la información, o bien, hacer las observaciones pertinentes.

- Destaca el interés por un tema que el Canal ya está atendiendo (**folio 1766**): la transmisión de cápsulas de los partidos políticos durante los horarios de programación infantil, así como en el Canal 11.2 exclusivamente para niños. Con frecuencia las imágenes presentadas y el lenguaje utilizado en esas cápsulas no resultan aptos para los públicos infantiles. Sin embargo, dada la legislación federal en materia electoral, Canal Once está obligado, como todas las demás televisoras, a transmitirlos.

Es por eso que a mediados de año Canal Once signó un convenio con las autoridades electorales federales y los partidos políticos, a fin de que ambos se comprometieran a producir material con contenido cívico y político adecuado para niñas y niños. De esta manera se ha dado respuesta a la preocupación expresada por los padres de familia y es de esperarse que en el futuro cercano se cuente con material de divulgación político electoral adecuado para los públicos infantiles.

- De otra parte se recibió un comentario (**folio 1769**) en el sentido que las cápsulas para la Alerta Amber presentan una calidad de imagen muy pobre, por lo que no es posible advertir con precisión los rasgos de las personas que aparecen en las fotografías ni los detalles de la información escrita. Este es un caso que merece diferenciación, pues en una primera instancia y con el objetivo de difundir la información de manera inmediata, la emisora transmite las cápsulas tal como las recibe por parte de las Procuradurías de Justicia. No obstante, inmediatamente comienza a trabajarse en una adaptación para pantalla que facilita la visualización de la información.
- Desde el punto de vista técnico, un televidente (**folio 1770**) señaló que el sistema de “close caption” que utiliza el noticiario para presentar en texto sobre pantalla lo que se dice al aire (particularmente útil para audiencias con discapacidad auditiva), presenta problemas de gramática y sintaxis, lo que puede generar confusiones entre el público. El Canal está consciente de las fallas en la operación técnica y está resolviéndolas.
- Por último, aun cuando desde el punto de vista informativo el tema que dominó el trimestre fue el relativo a los sismos del 7 y 19 de septiembre, es de notar que no hubo comunicados dirigidos al Defensor sobre posibles fallas en la cobertura informativa del Canal. Si bien no se puede deducir de este hecho que el público reconoció la operación informativa y noticiosa del Canal durante la crisis, el que no se hayan recibido comentarios en sentido contrario es indicativo que se cumplió adecuadamente con esta tarea informativa.

## II. Acciones de alfabetización mediática

En el período se participó en tres emisiones del noticiario matutino de Canal Once, conducido por Javier Solórzano (primer miércoles de julio, primer miércoles de agosto y primer miércoles de septiembre). Se abordaron temas relativos a lo expuesto por la audiencia en el buzón

electrónico de la Defensoría, así como asuntos de relevancia para el análisis de los medios en México.

De otra parte, esta Defensoría participó en la instalación del primer Consejo Consultivo de Canal Once, el 20 de julio, integrado por Daniel Aceves Villagrán, Bertha Cea Echenique, Julieta Fierro Gossman, Miguel Limón Rojas y Héctor Mayagoitia Domínguez. Si bien las funciones del Consejo y de la Defensoría están diferenciadas orgánica y estatutariamente, ambas instancias deben interactuar coordinadamente para colaborar en el mejoramiento permanente de la programación del Canal y verificar el cumplimiento de sus metas y objetivos.

## RESUMEN

**Cuadro general de la recepción de observaciones / quejas del periodo julio - septiembre = 12**

No.	Mes	Sexo	Situación	Nombre	Categoría	Entidad	Edad	Se turnó
1764	Julio	Mujer	Finalizado	Dania Gutierrez Ruiz	Observación	Nvo. León	44	Directa
1765	Agosto	Mujer	Finalizado	Martha María Hernández Guerrero	Pregunta	CDMX	56	Ingeniería
1766	Agosto	Hombre	Finalizado	Carlos Ernesto Roth Carranza	Sugerencia	CDMX	39	Directa
1767	Agosto	Hombre	Finalizado	Zuri Tamatz Garcia Basilio	Sugerencia	Michoacán	34	Directa
1768	Agosto	Hombre	Finalizado	Jorge Omar Estrada Camacho	Queja	EDOMEX	27	Programación
1769	Agosto	Hombre	Finalizado	José Raymundo Enríquez Del Valle	Queja	Oaxaca	57	Directa
1770	Agosto	Hombre	Finalizado	Victor Ortiz Manuel	Observación	Chiapas	59	Noticiarios
1771	Agosto	Hombre	Finalizado	Gerardo Guzman Martinez	Pregunta	Tabasco	43	Directa
1772	Septiembre	Mujer	Finalizado	Alma Luz Nunez Sepúlveda	Queja	Nvo. León	62	Programación
1773	Septiembre	Mujer	Finalizado	Reyna Hernández Flores	Pregunta	Puebla	32	Ingeniería
1774	Septiembre	Hombre	Finalizado	Jesús Fuentes	Queja	Jalisco	---	Estrategia
1775	Septiembre	Hombre	Finalizado	Jorge López	Queja	Oaxaca	61	Directa

Respuesta / Se turnó	Número de comunicaciones
Defensor de la Audiencia	6
Dir. de Ingeniería	2
Dir. de Programación y Continuidad	2
Dir. de Estrategia y Desarrollo	1
Dir. de Noticiarios	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>