



Informe Anual Defensor de la Audiencia OnceTv México

1o de Septiembre 2012 al 30 de Septiembre de 2013

Mauricio Merino.
DEFENSOR DE LA AUDIENCIA

INFORME ANUAL

Del 1 de Septiembre del 2012 al 30 de septiembre del 2013.

De conformidad con el Estatuto del Defensor de la Audiencia, presento el informe que corresponde al sexto año de labores de este instrumento del sistema de autorregulación de Once TV México. Hago notar que el periodo que cubre este informe fue modificado, debido al cambio de titulares del área en el transcurso del mes de septiembre del 2012, cuando compartí con Guillermo Montemayor esta honrosa tarea. Sin embargo, por decisión de Rafael Lugo, entonces Director General del Canal, el maestro Montemayor fechó su último informe de labores al 31 de agosto del 2012. De ahí que para no interrumpir la secuencia que han seguido estas breves exposiciones de las actividades sustantivas del Defensor de la Audiencia –y tras consultarlo con la ahora Directora General del Canal, Enriqueta Cabrera-- se haya preferido modificar las fechas de entrega habitual, para situarlas en el periodo exacto en el que he asumido esta responsabilidad.

Durante este periodo recibí 309 comunicaciones de la audiencia, a las que respondí personalmente a través de la página electrónica del Defensor. En todos los casos, quienes hicieron contacto con Canal 11 por este medio tuvieron una respuesta puntual a sus quejas, comentarios o solicitudes. Aunque el Estatuto me otorga facultades para rehusar responder a las cuestiones que no estén directamente relacionadas con faltas al sistema de autorregulación del Canal, asumí que la función del Defensor no sólo se constriñe a la vigilancia de los códigos de ética que se emplean de manera cotidiana en el Canal, sino que es también una forma de vinculación entre las diversas preocupaciones y observaciones de las personas que siguen la programación del Canal y las áreas directivas de éste. Una forma de comunicación que no está basada en normas jurídicas en sentido estricto, sino en el respeto a la audiencia y en la ética de la televisión que se define explícitamente como un medio de servicio público.

Los 309 intercambios que tuvieron lugar durante este año, representaron un incremento del 30 por ciento respecto el promedio anual de 210 comunicaciones que se registraron durante el primer lustro de vigencia de esta figura. No es ese aumento, sin embargo, lo que vale la pena subrayar sino, más bien, la continuidad y la estabilidad de la figura del Defensor de la Audiencia. Vistas con cuidado, esas comunicaciones hablan mucho más del interés de la audiencia del Canal por comunicar sus preocupaciones, sus inquietudes o sus sugerencias específicas, que alguna situación o algún caso que haya generado conflictos o agravios relevantes en la relación entre Canal 11 y quienes lo siguen a través de sus espacios en las pantallas de televisión o a través de Internet. De hecho, durante este periodo he tenido la fortuna de acompañar a dos administraciones distintas de Once TV y puedo dejar constancia de que la relación de ambas con el Defensor de la Audiencia ha estado basada en el respeto invariable a mis observaciones y recomendaciones.

Desde este mirador, pude observar que el Canal 11 reaccionó de manera favorable a mis recomendaciones de incrementar la comunicación con su audiencia no sólo a través de sus

emisiones de televisión sino de su página electrónica. En Once TV México se ha asumido cada vez más que la transmisión de sus contenidos –y especialmente los de producción propia—cumplirán mejor con su misión de servicio público en la medida en que se fortalezcan las vías alternativas para llegar a la audiencia. Así sucedió en varios casos concretos –relatados con mayor detalle en los informes trimestrales que se han publicado en la página del Defensor de la Audiencia--, que permitieron a la audiencia establecer contacto con esos contenidos por vías diferentes a las que se limitan a la programación televisada de manera tradicional. El Canal también reaccionó de manera favorable a mi recomendación de incrementar y precisar la información que se ofrece a la audiencia sobre los cambios de programación venideros o sobre la terminación de series; han sido notables las decisiones tomadas en ese sentido, que hoy generan información sobre los contenidos del Canal, no sólo de manera más puntual, sino mejor presentada tanto en las pantallas de televisión como en Internet. He constatado, por otra parte, el interés de las áreas técnicas y de ingeniería del Canal por atender las preocupaciones planteadas por las y los televidentes, cuando la señal no ha llegado con claridad o se ha perdido en algunas zonas específicas del país o del extranjero. Y he visto, también, la sensibilidad de la nueva Dirección General frente al predominio de los estereotipos físicos que refuerzan el predominio de una clase y de un tipo racial, en las transmisiones habituales de series y programas de televisión; la política de Canal 11 para oponerse a esa reproducción estereotipada y, en general, para favorecer la prevención y eliminación de la discriminación en cualquiera de sus manifestaciones ha sido especialmente plausible.

Con todo, en este año también se han presentado situaciones polémicas. Por su importancia durante este periodo, destaco dos. La primera se inscribe en un debate que dura ya varios años, sobre la pertinencia del programa “Toros y Toreros” en la programación del Canal. Si bien se trata del programa más antiguo de Canal 11 y cuenta con una conducción profesional muy acreditada entre un sector de la audiencia, hay otro sector que se duele de la violencia contra los animales que ese programa emite cada semana, aun en el contexto preciso de la que sigue considerada como una de las tradiciones culturales más arraigadas de México. Como Defensor de la Audiencia he podido constatar que el Canal decidió colocar ese programa entre semana y en un horario nocturno –las doce de la noche--, como una transmisión de nicho para los seguidores de la así llamada “fiesta brava”. No obstante, he insistido en la recomendación de añadir una leyenda, tanto en las transmisiones de televisión como en la página electrónica, que haga explícito que el programa contiene imágenes de violencia que pueden resultar perturbadoras para ciertas audiencias. Y aunque no tengo jurisdicción para influir en la programación, también he manifestado mi opinión franca sobre la conveniencia de revisar los criterios que justifican la permanencia de ese programa en Canal 11.

La segunda polémica ha estado vinculada, a su vez, con el debate público sobre las distintas posiciones que se han asumido en torno de las reformas propuestas por el Presidente Enrique Peña Nieto y, muy especialmente, respecto la reforma energética. La polémica se ha centrado en particular en la obligación del Canal de transmitir las noticias sobre ese caso –y especialmente en el noticiero de la noche-- honrando los principios de veracidad, imparcialidad, neutralidad y

pluralidad que forman parte de sus Políticas de Comunicación. Con el fin de garantizar el pleno cumplimiento de esos principios, a los que debe añadirse el de la más absoluta independencia editorial como televisión de servicio público, he recomendado que las transmisiones de los noticieros deben ser motivo de un sistema de monitoreo autónomo y permanente y que los resultados de ese ejercicio deben ser públicos. En este, como en otros temas relacionados con el papel que corresponde a una televisora universitaria y cultural como el Canal 11, es tan relevante actuar de conformidad con los códigos de ética establecidos, como demostrarlo de manera fehaciente. No obstante, también dejo constancia de la apertura y la buena disposición de la Dirección General del Canal a la búsqueda de ese propósito.

Finalmente, quiero reconocer la generosidad y la magnífica relación que se ha establecido con quienes han entrado en contacto con el Defensor de la Audiencia, tanto entre los televidentes como entre los directivos de las distintas áreas del Canal. No me pasa inadvertido que la página del Defensor no ha registrado ningún exceso, de ninguna naturaleza, de parte de la audiencia. Si bien esta forma de comunicación no puede confundirse con una muestra estadística representativa, sí salta a la vista que quienes han entrado en contacto con el medio a través de esta vía, lo han hecho invariablemente con tanto respeto como afecto por la programación del Canal. Y a la vez, me consta el interés y la diligencia con la que la televisora ha atendido mis recomendaciones. Por estas razones, agradezco la oportunidad que me han brindado para continuar en mi labor como Defensor de la Audiencia por un segundo periodo.