

Informe trimestral del Defensor de Audiencia

Once TV México

1 de enero al 31 de marzo de 2010

En el primer trimestre de 2010, se recibieron 25 comunicaciones del auditorio, la mayoría relacionadas la programación y otras con alguna inconformidad específica.

La siguiente es una relación de estas quejas y/o sugerencias, las que fueron atendidas oportunamente. Su inclusión, en lo esencial, en este informe, constituye una vía del diálogo que mantiene Once TV con sus televidentes a través de la Defensoría de la Audiencia.

Inconformidades específicas

Se recibieron dos comunicaciones en las que se solicita **mayor cuidado para que los cintillos no interfieran con los subtítulos de las películas:**

Cuando pasan películas con subtítulos pasan una cintilla la cual tapa los subtítulos.

Comentario:

En efecto, se trató de un error. Al introducir los letreros para anunciar el lanzamiento del programa *Naturaleza espectacular*, no se tuvo la precaución de no afectar los subtítulos. Lamentamos mucho lo sucedido y procuraremos que no vuelva a ocurrir.

Sobre la **continuidad en una serie** por transmisión de programas especiales:

Me parece que deberían tener más cuidado en la secuencia de las series que emiten. El 24 de diciembre pasaron el episodio 5 de la serie El laberinto, el 31 de diciembre la suspendieron por programación especial y el 7 de enero pasaron el episodio 7. Por

favor, tengamos más respeto con los televidentes. ¿Es posible tener acceso a los capítulos faltantes?”

Comentario:

Efectivamente, hubo un error de continuidad debido a la transmisión, el 31 de diciembre, del Resumen Anual de Noticias. La serie se repitió completa y se le informó a la persona interesada la fecha y la hora en la que podría ver el episodio 6.

Se recibieron dos comunicaciones respecto de **la neutralidad y el equilibrio de la información:**

- 1. Quiero exponer mi queja de la conductora Irma Cué Lince. Al entrevistar a la diputada defensora y responsable de la aprobación del matrimonio y adopción de niños por parte de estas parejas (de homosexuales), aseveró que la legalización de los matrimonios homosexuales y la adopción “era un gran paso que México había dado”, faltando a su trabajo, que debe ser totalmente neutro.*
- 2. En el programa Espiral, en el que se trató la temática de Diversidad Familiar, la presentación del tema fue contradictoria con el código ético y periodístico que se precia de cuidar meticulosamente Canal Oncetv.*

Me explico: el programa comenzó con un reportaje de una pareja homosexual de mujeres que tienen una hija, situación apoyada por las intervenciones del asambleísta David Razú y la psicóloga Elena Laguarda. En la segunda parte invitaron al estudio a la misma pareja de mujeres para argumentar la validez del matrimonio entre personas del mismo sexo y la adopción. En la tercera y última parte, después de exponer sólo la perspectiva a favor de dicha unión y adopción de menores en más de la mitad del programa, se desarrolló un debate cuya estructura estaba planteada de manera sesgada y en clara desventaja numérica para la postura que está en contra de dicha unión, sólo representada por el Lic. Armando Martínez Gómez, Presidente del Colegio de Abogados Católicos.

Comentario:

Es compromiso de Once TV mantener una postura netamente informativa para que el público norme su criterio.

Respecto del programa *Espiral*, debemos reconocer que efectivamente el licenciado Armando Martínez Gómez se encontró en la posición de ser el único en la mesa en oponerse a dichos temas. Tal no era nuestra intención, ya que pensábamos con toda sinceridad que el otro invitado, Luis Adrián Aldrete, del Instituto de la Familia, iba a respaldar los argumentos del licenciado y a ofrecer una posición más neutral sobre el tema. Resultó que el señor Aldrete estaba totalmente a favor de las medidas propuestas por la ALDF. Fue un error de apreciación de nuestra parte que pudo haber desbalanceado la mesa. De hecho, Ricardo Raphael intentó, en la medida de lo posible, minimizar esta situación, dándole más tiempo al licenciado Armando Martínez Gómez para expresar su análisis.

Siempre nos esforzamos por presentar puntos de vistas plurales y balanceados. A veces lo logramos; otras ocasiones, la selección de los especialistas o la misma personalidad de los invitados no nos los permite. Garantizamos que seguiremos buscando la diversidad de opiniones y la pluralidad.

Error de traducción en el noticiario y solicitud de más espacio a programas de ciencia:

En el noticiario con Adriana Pérez Cañedo, de forma sistemática traducen mal lo que los entrevistados de otros países dicen. Hoy, 10 de febrero, entrevistaron a una mujer ucraniana a la que le preguntaron su opinión sobre la elección de Viktor Yanukovich y ésta contestó algo así como que estaba bien porque era necesario reestablecer las relaciones con Rusia (lo dijo en ruso y casualmente el ruso es mi segunda lengua materna y lo entiendo perfectamente). ¿Qué creen que pusieron en los subtítulos? Pues algo relacionado con la intensa ola de frío que se vive en Europa del Este. Puede parecer algo sin importancia, pero desde luego se ve resentida la credibilidad del noticiario. ¿Qué estará diciendo en realidad un pakistaní cuando lo entrevistan? Ni idea, pero si veo que ponen la traducción del ruso que quieren, sospecho que con el pakistaní

harán lo mismo, así que terminas no creyendo lo que te ponen. Por favor pídanles que sean más profesionales en ese sentido.

Además, es increíble que teniendo a la mano al IPN con todo y su CINVESTAV, las noticias vinculadas a la ciencia sean tan escasas y de tan de mala calidad. Son muy vagas e inexactas, a veces dicen cosas que son completamente contrarias a los resultados de la investigación a la que se refieren. Creo que lo mejor sería tener a un científico con buena redacción que se dedicara personalmente a buscar las noticias científicas más relevantes de (digamos) la semana, y edite las notas.

Comentario:

Se trató de un error de traducción, desde luego. Tendremos un especial cuidado al respecto. Por lo que se refiere a las noticias sobre ciencia, revisaremos lo que señala la carta reproducida, pues nuestro compromiso es estar a la altura de las exigencias que implica la responsabilidad de informar.

Inconformidad por comentario de un reportero:

Quiero manifestar mi inconformidad, porque hoy, 23 de marzo, en el noticiero de las 12:45, al pasar la nota de las licencias tarjetones que debemos portar todas los taxistas de manera visible ante el usuario, el reportero Adrián Díaz "remató" la nota diciendo, principalmente a las mujeres, que si no veían dicho tarjetón al subirse a un taxi podrían ser agredidas físicamente, que tuvieran cuidado.

No estoy de acuerdo, porque de por sí existe un ambiente de desconfianza sobre este gremio; no se me hace justo que este señor generalice que cualquiera de nosotros podría agredir a alguien.

Comentario:

El tarjetón al que alude el remitente es un instrumento del gobierno en materia de seguridad. Como él mismo señala, todos los taxistas deben portarlo en sus unidades de manera visible. En todo caso, los trabajadores del volante afectados por el comentario del reportero

serían aquellos que no cumplieran con esta obligación. No se trata, en consecuencia, de una generalización, sino de contribuir a la seguridad general.

SOBRE LA PROGRAMACIÓN:

Las mañanas en el Once:

El Canal 11 siempre me ha parecido una televisión diferente a lo acostumbrado, aunque últimamente cada vez se parece más a lo que se ve en TV Azteca y Televisa. La barra matutina, que por un tiempo se caracterizó por ser una inteligente manera de usar un medio masivo como lo es la TV, ahora es sólo un espacio donde se medio tocan esos temas, lo demás es lo clásico: cocina, moda, seudocultura.

Comentario:

Respecto a la barra matutina, Once TV México cree que las mujeres son capaces, inteligentes, perceptivas y críticas, y que al ocupar diversos roles en la sociedad deben tomar decisiones fundamentales sobre su vida y la de quienes les rodean en su entorno familiar, laboral y afectivo. Por ello, *Las mañanas en el Once* ofrece diversos contenidos generados y supervisados por especialistas encaminados a satisfacer las necesidades y dudas de los televidentes en estos ámbitos. Consideramos importante mostrar alternativas que puedan mejorar su vida en cada uno de sus aspectos. Buscamos la reflexión y la pluralidad en cada uno de los temas y en cada uno de los contenidos.

Once Niños:

- 1. Tengo veinte años, y desde que recuerdo he visto Once Niños y siempre me había gustado, ya que era muy divertido y educativo. Pero ahora no es así, la programación ya no es apta para los niños: las series y caricaturas que transmiten tiene una trama que sólo se basa en ser superficiales y que no dejan ver los buenos valores. Además, en algunas caricaturas utilizan malas palabras y violencia.*

2. *No me agrada la programación de Once Niños, ya que las caricaturas que pasa son violentas y no dejan nada bueno a los niños. Aparte siento que el Canal Once es mas cultural y de cierto modo sólo pasan cine extranjero, está bien pero preferiría otros programas mas culturales. Bueno la barra de la mañana no es mala es pésima ya que siento que es muy superficial. Tomen en cuenta que no todos los ciudadanos tenemos la posibilidad de arreglar una casa o hacernos un cambio de imagen, en cuanto a diálogos me gusta más cómo conduce Fernanda Tapia. Siento que la ruta del sabor ya necesita como un cambio porque también aburre. En cuanto Once Niños, no me agradan los conductores ni el ambiente decorativo, me gustaría que pasaran otro tipo de caricaturas porque mi hermano de 9 años ya no le gusta ver el once por las caricaturas y también porque pasan 31 minutos más tarde.*

Comentario:

En Once Niños colabora un extenso equipo especializado en cada una de sus actividades. Este grupo trabaja cada año para actualizar la programación y la producción de la barra, para lo cual se realizan investigaciones con niños de diferentes edades, se trabaja en conjunto con pedagogos que supervisan los proyectos y los contenidos y también hay personas especializadas en la selección de los materiales que se adquieren. Actualmente tenemos dos barras para niños: una es *Once Chiquitos*, que se transmite de las 7:30 a las 9:00 de la mañana; la otra es *Once Niños*, que está programada de las 13:00 a las 17:00 horas. La división de las barras se hizo con la intención de atender las particularidades de cada grupo de edad. *Once Chiquitos* se dirige a niños de preescolar, y por ello cuidamos que los contenidos les permitan descubrir, desarrollarse y aprender.

Asimismo, nuestra programación para niños abarca variados géneros: desde los documentales, hasta la comedia. Tenemos programas procedentes de Canadá, Francia, España, Inglaterra, Corea, Chile y México, en su mayoría premiados en distintos festivales. Siempre cuidamos que las series no contengan violencia, discriminación o cualquier tema negativo para los niños; buscamos la reflexión, la empatía y el sano esparcimiento.

Se recibieron cuatro quejas respecto del programa **A prueba de todo**. En ellas se decía que:

- *El programa tiene un contenido de violencia explícita e innecesaria contra los animales.*
- *El pasado domingo pude ver cómo era brutalmente asesinado un lagarto, lo cual me pareció absurdo ya que el hombre que protagoniza este programa no estaba en peligro de muerte como para asesinar de esta manera al animal.*
- *Los animales no deben ser asesinados para obtener una audiencia alta para este programa.*
- *El protagonista dio muerte a un animal silvestre, justificado por el tema de su programa, de lo cual no estoy de acuerdo, además de los comentarios poco afortunados acerca del zorrillo del cual se alimentó, nombrándolo como un animal muy desagradable, por su olor y el sabor de su carne, construyendo un estigma sobre el animal como transmisor de la rabia, cuando no lo justifica por ningún medio científico o medianamente razonable.*
- *Este programa no tiene ni construye ningún sentido para la televidencia mexicana, ni en el medio urbano del cual todo su discurso resulta irrelevante e inverosímil, ni en las zonas rurales o campesinas, cuyos pobladores saben mejor que nadie cómo aprovechar sus recursos naturales.*
- *El título del programa en Inglés (Man vs wild) resume el poco valor que se tiene hacia la naturaleza, al considerarla como un enemigo implacable a vencer, y a sus animales y plantas sólo como un instrumental desechable.*
- *Considero que este programa va en contra del cuidado y respeto del medio ambiente.*
- *Creo que al ponerlo al aire no consideraron un grave defecto que ocasiona en el ánimo de los televidentes: hacernos creer*

que es muy divertido y viril, y que está de moda destruir los pocos relictos de la naturaleza, su flora y su fauna, tan solo para hacer un programa por demás insulso.

- *Mi opinión se funda en el paradigma de eminente debilidad en nuestros ecosistemas, y quiero decirles que es muy injusto generar la idea en nosotros, su audiencia, de que matar en plena alevosía y sin motivo justo plantas y animales es lo que menos necesita el mundo: destructores de seres vivos.*

- *No hay ninguna información científica que este presentador haya dado a la audiencia y sólo hizo un espectáculo circense de su crueldad sin ningún fundamento o justificación: tomó una víbora viva y le arrancó la cabeza de una mordida, atrapó un lagarto y dijo que "la mejor forma de acabar con él" es picarle el sistema nervioso con una navaja, sacó la navaja y lo hizo. No es posible que transmitan un programa que no tiene ningún aporte real. Lo presentado es totalmente inadecuado para el canal de mejor calidad en nuestro país. Estaba en shock al ver que se permitió la exposición de ese material desafortunado.*

- *Espero que reconsideren y no pasen programas con ese individuo.*

Comentario:

Entendemos la preocupación de algunos televidentes respecto de este programa. En Once TV México constantemente buscamos presentar programas que tengan calidad, aporten cultura, den visiones alternativas y reales del mundo y que, al mismo tiempo, entretengan, factores que no siempre es sencillo combinar y equilibrar.

Once TV México tiene un compromiso fundamental con la naturaleza y la preservación del planeta, por lo cual dedicamos más de 10 horas de nuestra programación semanal a este tema.

A prueba de todo es un programa que explica lo que hay que hacer cuando una persona se encuentra en un caso excepcional y debe preservar la vida, y es por ello que demuestra la forma en que se debe actuar para que realmente resulte una enseñanza. Se ha

documentado ampliamente la forma en que se produce esta serie y podemos decirle que muchas de las acciones que se ven a cuadro son recreaciones, incluyendo las muertes de algunos de los animales.

Es de destacar que el programa incluye referencias para cuidar el planeta, apreciar los entornos naturales que quedan en distintas partes del mundo y, sobre todo, hay una preocupación por inspirar a conocer y explorar el mundo en que vivimos.

Recomendamos unos sitios de Internet que mencionan el trabajo de altruismo que realiza Bear Grylls (protagonista de la serie):
<http://www.beargrylls.com/charity.html>
<http://dsc.discovery.com/fansites/manvswild/q-and-a/q-and-a-08.html>

Solicitud de transmitir *Anime* para los jóvenes:

Sería interesante que pusieran un bloque como para adolescentes, y jóvenes adultos, que abarcara el primer time, de las 4pm a las 7pm, pudieran poner Anime en ese lapso, ya que concuerda muy bien con su objetivo de presentar la mayor calidad en cuanto a contenido, y creo que el Anime encaja perfectamente, además de que los que degustamos de él por TV Abierta, durante mucho tiempo no hemos tenido Anime, debido a que grupos conservadores nos lo han impedido (ya que consideran que la animación es únicamente para niños, algo que es incorrecto), y ustedes defienden la libertad de expresión y la cultura, y como ustedes sabrán hay una cultura detrás de la animación japonesa, que ha pegado muy duro en México.

Comentario:

Se hizo llegar esta sugerencia al área correspondiente.

Se recibieron dos comunicaciones en las que se pide que se deje de transmitir el programa **Toros y toreros**, en las cuales se expresaron conceptos como:

- *Increíble que el canal cultural con más arraigo y calidad de México transmita un programa tan nocivo y degradante como "Toros y toreros".*

- *¿Dónde está la filosofía, cultura y arte de quienes hacen y transmiten esas aberraciones?*
- *El programa Toros y toreros no corresponde con la altura de objetivos que siempre ha mantenido el canal once.*
- *Es evidente que el extremo sufrimiento al que se somete a los toros antes y durante la corrida, para su inevitable muerte, nunca corresponderá a algo que se parezca a "tradición y cultura" y solo refleja la subcultura del goce a través del sufrimiento de un ser vivo.*

Comentario:

Existen múltiples manifestaciones de la cultura, y la audiencia de OnceTV México es diversa. Entre nuestros televidentes hay a quienes les agrada el programa *Toros y toreros*, por lo que se transmite en apoyo a la pluralidad que caracteriza al Once.

Sobre la programación en general:

1. *Uno se acostumbra a ver a los presentadores, pero de repente ya no están y no avisan al auditorio qué pasó con ellos, como por ejemplo en Once Noticias de la mañana y en De todo, con Maria Roiz. Por otro lado, pasan demasiados cortos de los programas y pierde uno la concentración en lo que está viendo y además las noticias ya no se diferencian de los demás canales, transmiten noticias internacionales de poca importancia que igual se puede uno enterar en internet o los periódicos; sería mejor noticias de lo que pasa en el IPN.*
2. *¿Es realmente el Canal Once un canal cultural? ¿Qué de cultural tienen programas como XY y Bienes raíces, que promueven el lenguaje vulgar y actos como el homosexualismo y el lesbianismo? Y aunque podrán decir que ese lenguaje se habla en la familia, déjenme decirles que en la mía no. ¿No creen que es suficiente que ya lo hagan Televisa y TV Azteca, dónde entonces está la diferencia de*

nuestro canal, que orgullosamente es politécnico? Y si es cultural, ¿por qué habían quitado el programa de Conversando con Cristina Pacheco, o acaso no se considera cultural? Yo creo que quien hizo estos cambios perdió la brújula de lo que debería ser un canal cultural y más bien quiere competir con los canales comerciales en lugar de competir con programación como TV UNAM, Canal 34, etc.

- 3. Hablo acerca del programa De todo, pues es demasiado superficial, está enfocado a reportajes que rayan en lo ocurrente y no en hechos importantes, parece programa de Televisa, que son bastante malos. Confío en que Canal 11 corregirá esta situación pues su programación es excelente.*
- 4. Me gustaría que volviera el programa de Noche en la ciudad, y que hubiera otra temporada de La ruta del sabor. Felicitaciones por el programa de Bienes raíces. Creo que no fue un buen cambio el de la conductora de De todo: María Roiz tiene un ángel especial.*
- 5. He notado que lentamente Canal Once se ha vuelto al "high-brow". Desde "[Las] Mañanas en el Once" a sus nuevas series, todo está cargado de una especie de elitismo social que si bien no pretende alejar grupos sociales, sí se vuelve hermético, se aísla en una especie de sector pudiente y así la gente se aleja del Once por descarte, no por repulsión. Creo que los documentales cada vez son menos numerosos e interesantes (casi nada de Historia) y más repetidos. Las películas han decaído. No saben cómo se agradecerían películas clásicas en televisión abierta y que no desmerezcan la categoría de un canal cultural, el cual parece haber olvidado la existencia de ciertos sectores sociales (no me parece lógico del Politécnico). Hace poco quisieron apostar por la juventud del país, la cual está en un letargo de proporciones históricas y dirigirse a ellos directamente no parece ser lo más adecuado.*

Tengan en cuenta que dirigirse a todos los sectores no implica volverse vulgares o lerdos, ni comprometer la calidad del contenido. Tal vez "Aquí nos tocó vivir" dio todo lo que tenía

que dar o tal vez no, pero no es la única manera de abordar temas populares, y en tales temas hay infinitas oportunidades, de interés para todo sector social, pero necesitan darles oportunidad, escuchar propuestas y volverse un foro cultural, no demagógico, ni elitista, ni pseudointelectual, ni vulgar, ni mediocre. Ya antes logró el Once tal calidad y a veces vuelve a surgir hoy día.

Comentario:

Por una parte, las sugerencias fueron canalizadas.

Respecto a la programación, el tema de un modelo ideal de Televisión Pública ha sido discutido por investigadores y académicos de diversas disciplinas en todo el mundo. En fechas recientes la UNESCO y el Consejo Mundial de Radio y Televisión publicaron un el documento *La radio y la televisión pública. ¿Por qué? ¿Cómo?*, que sintetiza las conclusiones de diferentes publicaciones, seminarios y congresos mundiales que apuntan hacia una definición de la misión y objetivos de la Televisión Pública.

“La radio y televisión pública se define como un lugar de encuentro donde todos los ciudadanos están invitados y son considerados sobre una base igualitaria. Es una herramienta de información y de educación, accesible a todos y que se dirige a todos, independientemente de la condición social o económica de unos y otros. Su mandato no se limita a la información y al desarrollo cultural; también ha de alimentar la imaginación y divertir, pero con una preocupación por la calidad que debe distinguirla del servicio audiovisual comercial”.

En Once TV México, los cambios en la programación obedecen a una estrategia interna del canal que busca con ello una mejoría en nuestra oferta programática y un mayor acercamiento con nuestros televidentes. De esta forma se intenta innovar nuestras emisiones, brindando además la oportunidad de desarrollo de nuestro talento humano, aprovechando de forma óptima su desempeño en las diferentes áreas de nuestra programación.

En un afán por satisfacer los gustos y necesidades de todos los segmentos poblacionales, hemos incluido en nuestra programación un pequeño porcentaje de programas que apuntan hacia el entretenimiento. Tal es el caso de las series de ficción, que si bien se encaminan hacia la diversión fueron desarrolladas por especialistas (*XY*, *Bienes Raíces* y *Soy tu fan*). No obstante, se trata de una primera incursión en este género que, gracias a los comentarios de la audiencia, esperamos mejorar.

En nuestra programación diaria contamos con la barra de las Mañanas en el Once, donde se incluyen programas como *Escuela para Padres* y *Diálogos en confianza*, además, la barra de *Once niños*, con series dirigidas a niños y niñas, más un espacio dedicado exclusivamente a preescolares, *Once Chiquitos*. Los sábados contamos con la barra para jóvenes con programación dirigida a televidentes de entre trece y diecisiete años. Además de nuestra emisión diaria de documentales históricos, científicos y temas de actualidad.

Cabe agregar que la barra de noticias de Once TV México siempre se ha distinguido por su imparcialidad y veracidad a la hora de comunicar los diferentes eventos noticiosos tanto a nivel nacional como internacional.

Por otro lado, informamos a los interesados que los sábados a las 15:00 horas se transmite el programa *Factor Ciencia*, el cual divulga muchos de los avances científicos logrados por la comunidad politécnica. Además, nuestros noticiarios cubren también el quehacer y los logros del Instituto Politécnico Nacional.

También es importante resaltar que Once TV México promueve durante su transmisión diaria, a través de breves cortos, un adelanto de nuestra variada programación. El objetivo es brindar a los televidentes la mayor información posible sobre algunos contenidos de nuestra oferta programática que pueden ser de su interés.

Sin embargo, estamos conscientes que todavía falta mucho por hacer y justamente en esa dirección de trabajo se encuentra Once TV México.

Solicitudes

Solicito su apoyo con el fin de que me ayuden a conseguir una serie sobre la Historia de Francia, que transmitieron en Canal 11 hace ocho años. No la he encontrado en español y espero que ustedes la tengan.

Se informó al solicitante que no contamos en nuestra videoteca con la serie que menciona y que los archivos de programación no la tienen registrada, por lo que es improbable que la haya visto en nuestra señal. Además, y esto es relevante para todo nuestro auditorio, aclaramos que respecto de las series que difundimos, los derechos adquiridos son exclusivamente de transmisión y no estamos facultados para servir de intermediarios o para otorgar copias de cortesía, sin que ello tenga repercusiones legales para Once TV México.