

Informe
Defensor de la Audiencia
Canal Once
Febrero-Marzo 2014

Este informe se refiere a las comunicaciones recibidas en el sitio del Defensor de la Audiencia, entre el 1º de febrero y el 31 de marzo de 2014. Debo precisar que no cubre por entero el primer trimestre del presente año ya que recibí este encargo, por parte de la dirección general del canal – en calidad de defensor interino – a partir del día 1º de febrero.

Las comunicaciones integradas durante el periodo en cuestión fueron solamente siete. Una se relaciona con información incorrecta transmitida por el Canal, dos relativas a la dificultad para lograr acceso a la programación y cuatro donde se expresó insatisfacción por parte de la audiencia con respecto al tratamiento de contenidos.

En todas las comunicaciones atendí directamente los asuntos expresados, no sin antes solicitar información a las áreas respectivas cuando así lo consideré necesario.

Con ánimo de respetar el principio de máxima publicidad transcribo a continuación tanto las comunicaciones como las respuestas que éstas merecieron por parte del Defensor. No se incluyen los nombres de las personas de la audiencia que acudieron ante esta oficina ya que se considera que ello podría inhibir interacciones futuras.

PROTECCIÓN DEL DERECHO A LA DIFUSIÓN DE INFORMACIONES VERACES

COMUNICACIÓN DE LA AUDIENCIA

En un promocional de CATÁSTROFES..., que transmiten desde hace varias semanas, dice una fecha que hace referencia al la formación de la tierra, dicha fecha dice 4.5 BILLONES.... DE AÑOS.

Si consideramos, como han establecidos los Físicos y Astrónomos que EL UNIVERSO NACIÓ APROXIMADAMENTE HACE UNOS 13.7 MILES DE MILLONES DE AÑOS, parece una locura la cifra de dicho promocional 4.5 BILLONES....DE AÑOS.

Pero si el error esta cometido por la expresión de cifras en inglés y no en español o viceversa, pues yo creo que habría que tener cuidado de estandarizar la expresión en un solo idioma. La expresión en español es una locura.

RESPUESTA AL TELEVIDENTE

Sr ...

Se notificó al área responsable y se hizo el cambio en el promocional que menciona. Muchas gracias por su atenta observación.

PROBLEMAS CON LA SEÑAL DEL CANAL

COMUNICACIÓN DE LA AUDIENCIA

Desde el pasado jueves 6 de enero no se puede ver el canal a ninguna hora, habia fallado un poco, pero ahora de plano NO SE VE nada. Saludos

RESPUESTA AL TELEVIDENTE

Sra...

Le ruego por favor me dé la coordenada exacta donde vive o donde intenta ver el Canal para poder levantar la queja correspondiente.

(No ha habido respuesta del televidente)

COMUNICACIÓN DE LA AUDIENCIA

Me permito escribirle una vez más, no sin antes felicitarle el programa Primer Plano ...

Afortunadamente se ha restablecido la retransmisión del programa en los E.U. por medio de videos en la Internet.

Me permito sugerir lo siguiente:

Actualmente la transmisión de video en la Internet resulta dependiente de la velocidad que tenga uno contratado con la compañía que proporciona dicho servicio por lo que resulta difícil para muchos el ver el video sin que se detenga cada 30 segundos o se salte partes indistintamente.

Mi sugerencia es que agreguen un "liga" (link) para poder acceder a, solamente, el audio. De tal forma que escuchemos el programa como si fuera de radio. Es lo que le llaman "podcast". Utiliza una cantidad sumamente inferior de datos para ser transmitido.

Yo, personalmente, siempre escucho el programa solamente. Mi trabajo me impide estar atento a una pantalla de video. Supongo que es el caso de miles de personas que manejan y que estarían sumamente agradecidos de tener acceso al podcast online.

Mis más sinceras felicitaciones.

COMUNICACIÓN DEL DEFENSOR CON LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DEL CANAL 11

Estimado director, dado que la audiencia está pidiendo que por razones de velocidad del internet, se le dificulta tener acceso a los videos de los programa ¿es posible ofrecer también los audios de los mismos a manera de podcast?

RESPUESTA AL TELEVIDENTE

Sr.... En atención a su amable solicitud, le recomendamos que se suscriba a nuestro Canal Podcast "Primer Plano" dentro de iTunes Store, misma que puede encontrar en la siguiente liga:

<https://itunes.apple.com/mx/podcast/primer-plano/id453649934?mt=2>

De esta manera, los programas completos serán descargados en su computadora y una vez ahí, los puede disfrutar sin intermitencias, las cuales, como nos comenta, son ocasionadas por la baja velocidad de conexión a Internet. A la fecha no contamos sólo con el audio, ya que nuestros contenidos son de Televisión y la audiencia busca el contenido integro (video y audio) de nuestras transmisiones, siendo esta la principal razón por la cual no podemos dejar sólo el audio de nuestros contenidos (como si es el caso de los programas de estaciones de radio). Si usted vive en los Estados Unidos, no estará disponible dicho enlace, ya que allá la señal del Canal Once es vista a través de la TV de paga y por ende no podemos mostrar nuestros contenidos vía los Podcast de iTunes.

De antemano le agradecemos sus valiosos comentarios, quedando atentos a sus recomendaciones!

INSATISFACCIÓN CON EL TRATAMIENTO DE CONTENIDOS

COMUNICACIÓN DE LA AUDIENCIA

Hay sitios que tienen una historia insoslayable, como La plaza de las tres culturas. Es una ofensa a los deudos, una falta de sensibilidad absoluta y una afrenta a la historia que nos hagan un programita de arquitectura de "ese" lugar. La señora del programa "Crónicas y relatos de México", seguramente salida de una escuela confesional, merecería un apremio ó irse a hacer esos programitas a un canal privado, pues la televisión pública debe estar primero al servicio público, y ahí, la historia tiene prioridad sobre la estética.

RESPUESTA AL TELEVIDENTE

Sr. ...

Interpreto de su comunicación molestia por la ausencia de menciones relativas a la matanza de 1968. Ruego a usted confirme mi hipótesis para proceder al levantamiento de su queja.

(No ha habido respuesta del televidente)

Mensaje

Hola me comunico pues soy un gran fan de la barra de opinion en canal once pero mi queja especifica es con los programas de central once pues no siento que refleja la opino joven me gustaria que fueran del formato de dinero y poder con temas actuales y conductores fijos que presenten la politica y economia del pais de manera diferente mas dinamica y visual pues la verdad es lo que la mayoria de jovenes politicamente activos nos gustaria ver

RESPUESTA AL TELEVIDENTE

Sr ...

Le agradezco su comunicación a esta defensoría. Consideramos valiosa su opinión y sin embargo debo aclararle que no se trata en este sentido de una queja que caiga en mi jurisdicción. En otras palabras, a partir de su argumento no hay derechos de la audiencia vulnerados. Sin embargo, gustoso comunico esta opinión suya al área de Canal Once correspondiente para que sea tomada en cuenta en el futuro.

COMUNICACIÓN DE LA AUDIENCIA

En el noticiero de hoy por la mañana se presento un adivino seudo ingeniero comentando que con solo ver la linea 12 determino que le hacia falta balasto a las vias, lo cual me parece que el canal 11 en su seccion de noticias se esta prestando a un juego de medios por la linea 12, invitando a gente mal intencionada con ese tipo de comentarios,para conocer deben de haber estudiado la carrera de ingeniero civil y para saber haber estado en obra de todo tipo para dar una opinion.

De entrada el presentador y el invitado no saben nada de la linea 12 de lo cual estoy seguro de que ambos no califican en lo anterior.

Tengo mas de tres decadas de experiencia en construccion pesada en lumbreras,tuneles,presas,carreteras,puentes,obra metro(lineas 3,7,9,a,b,8 y 12),edificacion,industrial,puertos,petrolera en méxico,agresado de la esia,titulado y a punto de presentar mi examen para d.r.o sobre la linea 12 y yo que estuve en su construccion desde la obra inducida hasta su terminacion en el

*2011 no hago afirmaciones tan irresponsables con tinte político.
Sugiero al canal 11 del IPN se asesore con agresados que tengan una amplia trayectoria en construcción, ética, experiencia y profesionalismo que conozcan y sepan de obra metro.
Que canal 11 salga del juego sucio de la política y sea más profesional en sus programas de noticias, sería bueno que formara una comisión como ahora está de moda y fuera quien los asesore, no por maestros, ni estudiantes si no profesionales de carrera vigentes egresados de la esia del ipn.
Quedo a sus órdenes*

RESPUESTA AL TELEVIDENTE

Sr ...

Como Defensor me tomo muy en serio este tipo de comunicaciones. No es obligación de los conductores ser especialistas de todos los temas, por eso se suele invitar a expertos que puedan ampliar el análisis sobre asuntos de relevancia. Con el propósito de defender sus derechos como auditorio y con el objetivo de que un evento así no se repita, le requiero la fecha en que apareció el ingeniero al que hace referencia y de ser posible el nombre de esta persona. Con uno o ambos datos, podré responder de una mejor manera.

Saludos cordiales

(No ha habido respuesta del televidente)

COMUNICACIÓN DE LA AUDIENCIA

Canal once parece mentira que van a repetir la serie "bienes raíces", es un cúmulo de antivalores, como si la sociedad no estuviera lo suficientemente podrida, encima hay que verlo en la tv, la gente toma la tv como un ejemplo a seguir, y esta serie trata en resumen de dos putas, que engañan al marido, se revuelcan con medio mundo, solo les importa el billete, y lo ven como algo normal, de veras canal once están peor que televisa.

RESPUESTA AL TELEVIDENTE

Sr ...

Le agradezco encarecidamente haberse dirigido a esta defensoría de la audiencia de Canal Once, cuya principal misión es la de defender los derechos de las y los televidentes del canal. Atiendo con interés su preocupación y juicio sobre la serie Bienes Raíces, sin embargo, me atrevo a manifestarle que esta serie también ha despertado opiniones muy positivas por parte de la audiencia, por la inteligencia de su trama, por la sinceridad con la que muestra realidades complejas y también por la calidad de la actuación de su elenco.

Tendrá usted que coincidir conmigo cuando se afirma que Canal 11 debe ser una televisora capaz de mostrar la pluralidad de voces, identidades, valores morales y formas de vida que tiene la sociedad mexicana. Si la programación del Canal se limitase a reflejar una sola visión ética o moral de las cosas, se cometería un error.

Presupuesto básico de la no discriminación es la tolerancia a la diversidad. Ambos valores son fundamentales en la conducción del Canal.

Ruego por su comprensión y le envió saludos respetuosos.

A continuación se presentan datos agregados a propósito de las quejas y comentarios presentados ante este Defensor:

Área correspondiente	Número de comunicaciones recibidas
Respuesta directa	6
Hipermedia	1
TOTAL	7

Cuadros anexos

Cuadro general de la recepción de quejas / observaciones del periodo enero-marzo = 16					
FOLIO	TEMA / ASUNTO	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1503	Error en cifras del promocional de "Catástrofes"	Febrero	Hombre	México	64
1504	Inconformidad con tratamiento de tema de Tlatelolco en "Crónicas y relatos de México"	Febrero	Hombre	--	52
1505	Problema con la señal	Febrero	Mujer	--	43
1506	Opinión sobre cambio de formatos en los programas de Central Once	Febrero	Hombre	--	20
1507	Solicitud para acceder a una "liga" (link) de audio del Programa "Primer Plano".	Febrero	Hombre	Estados Unidos	--
1508	Inconformidad con tratamiento del tema "línea 12" en Noticiario	Marzo	Hombre	--	56
1509	Inconformidad con repetir la serie "bienes raíces"	Marzo	Hombre	--	36

Cuadros por área:

RESPUESTA DIRECTA = 6

FOLIO	TEMA / ASUNTO	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1503	Error en cifras del promocional de "Catástrofes"	Febrero	Hombre	México	64

1504	Inconformidad con tratamiento de tema de Tlatelolco en "Crónicas y relatos de México"	Febrero	Hombre	--	52
1505	Problema con la señal	Febrero	Mujer	--	43
1506	Opinión sobre cambio de formatos en los programas de Central Once	Febrero	Hombre	--	20
1508	Inconformidad con tratamiento del tema "línea 12" en Noticiario	Marzo	Hombre	--	56
1509	Inconformidad con repetir la serie "bienes raíces"	Marzo	Hombre	--	36

HIPERMEDIA = 1

FOLIO	TEMA / ASUNTO	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1507	Solicitud para acceder a una "liga" (link) de audio del Programa "Primer Plano".	Febrero	Hombre	Estados Unidos	--

COMENTARIOS FINALES

Dos consideraciones merecen ser mencionadas por último en este informe. La primera se relaciona con una recomendación que antes hiciera Mauricio Merino, quien ocupó el cargo de Defensor de la Audiencia de Canal 11 hasta el 31 de diciembre de 2013. Resulta necesario informar de manera amplia sobre la existencia de esta oficina. Son pocos los televidentes que tienen conocimiento sobre esta figura tan relevante para defender sus derechos.

La segunda consideración tiene que ver con el carácter interino que guarda el actual Defensor de la Audiencia. Esa naturaleza debilita la función y autoridad de quien desempeña esta responsabilidad. Se recomienda proceder a un nombramiento permanente de la persona que vaya a ocupar el cargo.