

Informe
Defensor de la Audiencia
Canal Once

Julio – Septiembre 2015

Informe correspondiente al trimestre julio-septiembre de 2015

En el trimestre correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre de 2015 se recibió un total de 12 comunicados (folios **1614** al **1625**), los cuales fueron atendidos en su totalidad.

- I. Destacan los comentarios sobre cambio de programación repentina (folios **1614** y **1616**) donde se explicó a los televidentes que se debió al fallecimiento del periodista Jacobo Zabłudovsky, cuya trayectoria y trascendencia en los medios electrónicos ameritaba un tratamiento especial.
- II. Por otra parte esta Defensoría hace un atento llamado a las áreas a las que corresponda para que se rectifique el tamaño de la tipografía que, se queja el televidente, *“han estado utilizando para rotular los nombres y la descripción de los cargos que ostentan las personas y/o personalidades que ustedes graban o entrevistan para presentarlas en sus distintos reportajes o cápsulas noticiosa”* (folio **1615**).
 - Es de señalar que cuando se planteó el asunto al área de Noticias ésta mencionó que es un problema que corresponde a Producción y cuando se planteó el problema a Producción ésta comentó que corresponde a Noticias.
 - Lamentablemente no hubo respuesta concreta al problema, por lo que se hace la petición a las dos áreas para que atiendan esta solicitud.
- III. No es la primera vez que algún televidente hace la observación en el sentido de que la tercera emisión de Once Noticias suele presentar información en un tono oficialista (folio **1617**). Se ha señalado con anterioridad que es fundamental respetar el estilo y la forma en que los diferentes conductores de los noticiarios del Canal presentan la información, ya que cada emisión tiene su propio estilo y características. Sin embargo, es recomendable que el área responsable de Noticias haga del conocimiento de la

conductora de la tercera emisión del Noticiero estas observaciones para que las tome en consideración y, en todo caso, ofrezca una argumentación de cómo se organiza y selecciona el material que presenta en dicha emisión.

- IV. Aunque no tan frecuente como en trimestres anteriores, varios televidentes del interior del país se han quejado de la calidad de la señal de Canal Once en sus entidades. Esto se ha hecho saber al área técnica del Canal.
- V. Un televidente (folio **1619**) ha externado su cuestionamiento sobre el modo en que se presenta la información de la primera edición del Noticiero, señalando que en su opinión Javier Solórzano dedica mucho tiempo a entrevistas y comentarios y no a la información noticiosa. Nuevamente, se ha explicado al televidente la singularidad de cada emisión del Noticiero, agregando que las entrevistas que lleva a cabo Javier Solórzano, así como la lectura de las primeras planas de algunos de los principales diarios de circulación nacional, forma parte integral y orgánica del paquete informativo que presenta el noticiero y que, de hecho, enriquece el contexto y los referentes—nacionales e internacionales—para una comprensión más cabal de los fenómenos en comento.
- VI. Algunos de los mensajes enviados al buzón electrónico del Defensor de la Audiencia corresponden a felicitaciones por la calidad y diversidad de la programación. Me parece importante señalarlo (folio **1622**) porque hay sectores del público que verdaderamente agradecen las producciones y transmisiones del Canal.
- VII. Uno de los televidentes se ha puesto en comunicación con esta Defensoría (folio **1624**) para presentar una queja sobre asuntos que no competen al Canal (eran relativos a un presunto fraude con tarjetas de crédito). Si bien se trató de canalizar al televidente con los organismos públicos que tendrían que atender el asunto, lo que me parece importante es señalar la necesidad de hacer campañas de promoción y difusión de los *derechos de las audiencias* y de las funciones de la Defensoría.
- VIII. Considero que una función valiosa del Canal es la de colaborar, junto con otras instancias, como el IFETEL, en lo que se denomina “alfabetización mediática”, cuando menos en lo que corresponde a promover la existencia de un nuevo marco normativo para los medios electrónicos y, como parte orgánica de este nuevo marco, el reconocimiento de los derechos de las audiencias. Me parece que en la medida en

que se promueva el conocimiento de éstos se estará contribuyendo a generar una cultura del televidente para conocer cuáles son las áreas en las que puede actuar una Defensoría y, de esta manera, entablar una relación más eficaz con las audiencias.

IX. Al respecto, esta Defensoría presentó a la consideración de la Coordinación del Canal una propuesta para la elaboración de cápsulas informativas y el desarrollo de un foro orientados a este propósito. Tengo entendido que la Coordinación está tratando el asunto con la Dirección del Canal.

X. Por último se hace la recomendación para que la Coordinación o la Dirección recuerden a los funcionarios del Canal que la comunicación con esta Defensoría tiene el objetivo de mantener un diálogo abierto, constructivo y propositivo a fin de mantener y mejorar la calidad de los programas que transmite el Canal. Señalo lo anterior porque algunos de los comunicados que se han enviado, por ejemplo, al área de Producción, suelen pasar inadvertidos o no se atienden. Ignoro si este es un problema de la estructura de comunicación interna (que las respuestas se canalicen por otra vía), pero desde luego no llegan al buzón electrónico de la Defensoría (**folio 1625**).

ATENTAMENTE

Felipe Neri López Veneroni
Defensor de la Audiencia del Canal Once

ANEXOS

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

No.	MES	SEXO	SITUACIÓN	NOMBRE	CATEGORÍA	ENTIDAD	EDAD	RESPUESTA/SE TURNÓ
1614	JULIO	MUJER	AVISADO	NOEMI AVILA RAMIREZ	QUEJA	DISTRITO FEDERAL	35	PROGRAMACIÓN
1615	JULIO	HOMBRE	AVISADO	LISANDRO CONTRERAS	QUEJA	DISTRITO FEDERAL	37	NOTICARIOS
1616	JULIO	HOMBRE	TERMINADO	JOSE EDUARDO CALDERON ARRIAGA	QUEJA	DISTRITO FEDERAL	40	PROGRAMACIÓN
1617	JULIO	MUJER	AVISADO	CARLA GISELA RAMIREZ GOMEZ	OBSERVACIÓN	QUERÉTARO	37	NOTICARIOS
1618	AGOSTO	HOMBRE	TERMINADO	JOSÉ LUIS PENA PARRA	PREGUNTA	NAYARIT	64	INGENIERÍA
1619	AGOSTO	HOMBRE	AVISADO	ERIK ALÁN LÓPEZ	QUEJA	DISTRITO FEDERAL		NOTICARIOS
1620	AGOSTO	HOMBRE	AVISADO	JOSE LUIS CORTES ACEVES	SUGERENCIA	CHIHUAHUA	66	PRODUCCIÓN
1621	AGOSTO	HOMBRE	AVISADO	JAVIER HERNANDEZ	QUEJA	DISTRITO FEDERAL	34	PRODUCCIÓN
1622	SEPTIEMBRE	HOMBRE	TERMINADO	RUBÉN RODRÍGUEZ	OBSERVACIÓN	GUANAJUATI	74	PRODUCCIÓN
1623	SEPTIEMBRE	HOMBRE	AVISADO	ALVARO CISNEROS ZARAGOZA	QUEJA	DISTRITO FEDERAL	32	PROGRAMACIÓN
1624	SEPTIEMBRE	MUJER	TERMINADO	TANIA AGUILA MARTINEZ	QUEJA	PUEBLA	40	DIRECTA
1625	SEPTIEMBRE	HOMBRE	AVISADO	HUGO SUAREZ RENDON	QUEJA	DISTRITO FEDERAL	56	PRODUCCIÓN

Respuesta / Se turnó	Número de comunicaciones
Defensor de la Audiencia	1
Dir. de Ingeniería	1
Dir. de Noticiarios	3
Dir. de Producción	4
Dir. de Programación y Continuidad	3
TOTAL	12