

Informe
Defensor de la Audiencia
Canal Once

Octubre - diciembre de 2014

Defensoría de la Audiencia, Canal Once

Felipe Neri López Veneroni, Defensor.

Informe correspondiente al trimestre octubre - diciembre de 2014

En el trimestre correspondiente a octubre - diciembre de 2014 se atendieron 22 comunicados de televidentes en referencia a diversos aspectos de la programación, transmisión (calidad de la señal) e información de Canal Once. En el cuadro 1 (al final de este documento), se desglosa de manera general la distribución de los comentarios por área, si bien hay algunas diferencias en cuanto a su referencia específica entre el modo en que el sistema capturó los comentarios y la lectura y análisis por parte de esta Defensoría.

Asimismo, se incluye una relación de actividades complementarias al trabajo de la Defensoría llevadas a cabo en el período, las cuales buscan ampliar el alcance de esta labor.

1. Por la naturaleza misma de su operación, el mayor número de comentarios corresponden al área de Programación y Continuidad, centrándose particularmente en los cambios abruptos de programas. Por cambios abruptos me refiero a que se dejaron de transmitir, sin previo aviso o con muy poca antelación, algunas series (en especial *Downton Abbey* y *Vikingos*). Asimismo, hay dos referencias a la interrupción momentánea de programas que estaban al aire para dar paso a un contenido distinto.
2. En este último sentido, es necesario señalar que, en el trimestre en cuestión, se desarrollaron los encuentros entre estudiantes del Instituto Político Nacional (inconformes con el que temporalmente fuera un nuevo Reglamento para la Institución) y las autoridades del IPN, así como miembros de la Secretaría de Educación Pública. A los televidentes que expresaron su inconformidad por esta

situación, se les hizo el señalamiento de que Canal Once, como órgano del IPN, asumió el compromiso de dar voz pública a los diálogos entre las autoridades y los estudiantes y que, dado lo excepcional de la situación, era entendible y legítimo el corte en la programación habitual, ya que obedeció a un compromiso institucional de trascendencia nacional.

3. En aquellos casos en que, por razones operacionales o instrumentales, dejaron de transmitirse algunas series, se informó a los televidentes las razones por las cuales el canal se vio en la necesidad de hacer dichas modificaciones.
4. Esta Defensoría, sin embargo, ha hecho la recomendación a la Dirección de Programación y Continuidad para que, con mayor antelación, haga del conocimiento del público en general el próximo fin de una serie, o de una temporada de serie y que, cuando menos en las primeras dos emisiones de los programas que sustituyen a éstas, se informe del cambio, a través de un cintillo, cada media hora.
5. Mención aparte merecen los señalamientos en torno a los cortes de programación por parte de televidentes foráneos, particularmente del estado de Guanajuato, quienes sintonizan algunos de los programas de Canal Once a través de las televisoras públicas locales. Las quejas se refieren esencialmente a que, sin previo aviso, la programación es interrumpida para dar paso a la propaganda de partidos políticos o programas del Instituto Nacional Electoral.
6. En este sentido, se ha informado a los televidentes que el Canal Once no tiene injerencia sobre las pautas que, por Ley, ordena el INE en diversas localidades, ni tampoco sobre los acuerdos específicos que las televisoras locales hacen de parte de la programación del Canal Once y el INE para pautar la transmisión de contenidos electorales. Se les ha informado a los televidentes que, en virtud de la Reforma Constitucional en materia de Radiodifusión y Telecomunicaciones, así como las respectivas leyes reglamentarias, dichos canales deberán contar en el corto plazo con su propio sistema de Defensoría, al cual podrán acudir los televidentes de éstas y otras entidades de la República.

7. En materia de espacios informativos, sólo se presentaron tres observaciones por parte de los televidentes: dos en referencia a la primera emisión del noticiario, y una con relación a la tercera emisión. Sólo en un caso se solicitó al titular de la primera emisión que aclarara la naturaleza de un comentario en torno al respeto a la vida animal, ello con respecto a una nota sobre la epidemia del virus del Ébola. En los otros dos casos, uno aludió a las preferencias personales del televidente —que si bien son opiniones legítimas, no reflejan una falta de carácter informativo—, y el otro a una percepción inexacta sobre lo que el televidente consideró falta de información en torno a los bienes inmuebles del Presidente y su cónyuge. En este caso, se le hizo ver al televidente que la información sí fue tratada durante la tercera emisión del noticiario.

Otras actividades de la Defensoría durante el trimestre

Como parte de las acciones que esta Defensoría ha llevado a cabo para ampliar y consolidar sus funciones, así como enriquecer el debate e intercambio de ideas en materia de derechos de la audiencia y su defensa y representación, se participó en las siguientes actividades con instancias análogas:

1. Participación en la “Mesa de defensores, ombudsman y mediadores de la audiencia”, en el marco de la 10ª Bienal Internacional de la Radio, organizada por Radio Educación del 6 al 12 de octubre, con la participación de los defensores de las audiencias de Canal 22, del Sistema Jalisciense de Radio y Televisión, de Radio Educación y del Instituto Mexicano de la Radio, donde se examinaron los derechos de la audiencia reconocidos en el nuevo marco legal para la radiodifusión en el país. Asimismo, se intercambiaron experiencias con colegas de Argentina y Colombia.
2. Participación en la XIX Asamblea General Ordinaria de la Red Nacional de Radiodifusoras y Televisoras Educativas y Culturales de México, celebrada en Mérida, Yucatán, del 29 al 31 de octubre, en donde un grupo de defensores de

la audiencia dio a conocer a los titulares de estos medios cuáles son las funciones y los alcances de las defensorías de las audiencias, así como la importancia de desarrollar y poner en práctica Códigos de ética, ya que muchas defensorías aún carecen de mecanismos de atención y defensa de los derechos de las audiencias.

3. Participación en el Segundo Encuentro Internacional de Televisión Pública que organizó el Canal 22 (del 12 al 14 de noviembre, en Puebla), donde se tuvo la oportunidad de discutir y analizar, con la participación del público, el compromiso ético y normativo de las televisoras públicas con sus audiencias.
4. Por último, se ha participado con los colegas de las radiodifusoras y televisoras antes mencionadas en la creación de una Asociación de Defensores de la Audiencia, contemplada como un mecanismo civil para consolidar el trabajo y las funciones de los defensores, además de promover una cultura de los derechos de las audiencias.

Cuadro 1

Área correspondiente	Número de comunicaciones recibidas
Respuesta directa	14
Dir. de Programación y Continuidad	4
Dir. de Noticiarios	2
Dir. de Ingeniería	1
Coordinación	1
TOTAL	22