

Informe Trimestral

Defensor de la Audiencia

OnceTV México

Abril-Junio 2013

Mauricio Merino

Este informe da cuenta de los mensajes recibidos en el sitio del Defensor de la Audiencia durante el segundo trimestre de 2013, así como de los principales resultados que se obtuvieron mediante esa forma de comunicación entre Once TV México y quienes formularon quejas u observaciones de distinta índole. En estos meses recibí un total de 58 comunicaciones, entre las que han sobresalido los siguientes temas:

- Programas que se terminaron o se retiraron del aire,
- Desacuerdos puntuales con los contenidos de algunos de los programas de producción propia.
- Fallas respecto a la calidad de la señal del Canal en zonas específicas de la República y, en particular, respecto la recepción de la señal por cable en los Estados Unidos

Las observaciones y quejas de la audiencia, organizadas por áreas específicas de atención dentro de la estructura interna de Canal 11 se distribuyeron de la siguiente manera:

Área Correspondiente	Número de Comunicaciones Recibidas
COORDINACIÓN	1
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA	3
DIRECCIÓN DE NOTICIARIOS	4
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN	2
DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y CONTINUIDAD	17
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y CALIDAD	1
DIRECCION GENERAL	4
RESPUESTA DIRECTA DEL DEFENSOR	23
SISTEMAS Y PROYECTOS	1
SUBDIRECCIÓN DE HIPERMEDIA	1
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	1
TOTAL	58

Las comunicaciones recibidas fueron respondidas personalmente por el Defensor en todos los casos, aunque el 60.3% fueron previamente consultadas con las áreas involucradas para tener certeza sobre las respuestas ofrecidas. Y si bien no todas las comunicaciones estuvieron relacionadas con los derechos de la audiencia en sentido estricto, decidí atenderlas sin excepción –como en trimestres anteriores-- asumiendo que el Defensor de la Audiencia no sólo es un instrumento de la ética aplicada a este medio, sino una forma de relación personal entre la audiencia y las áreas directivas del Canal. Mantengo la idea de escuchar y atender, en la medida de lo posible, todas las preocupaciones y los intereses legítimos de las y los televidentes en su vínculo cotidiano con la programación y los contenidos de Canal 11.

En los anexos de este informe se presentan los temas y las áreas que conocieron o atendieron cada queja, mientras que en los tres incisos que siguen se sintetizan los asuntos que he considerado de mayor relevancia entre los registrados por la audiencia en las comunicaciones que recibí durante el trimestre. Añado, desde ahora, la excelente disposición que he notado entre las áreas ejecutivas del Canal 11 –y muy especialmente en Programación y Continuidad— para atender las preocupaciones planteadas por la audiencia. Dado que las observaciones del Defensor de la Audiencia no son vinculantes, debo reconocer el respeto que han mostrado las áreas ejecutivas hacia mis recomendaciones. Este informe da cuenta de esa fructífera relación que, en este trimestre, habla mucho más del interés y el aprecio de los televidentes por los contenidos del canal que de alguna vulneración de derechos o situaciones conflictivas.

Cambios en la programación

Durante el trimestre, por ejemplo, un sector de la audiencia resintió la terminación de las primeras temporadas de la serie Downton Abbey y la salida del aire del

programa Dinero y Poder. De las 17 observaciones que se destinaron al área de Programación y Continuidad, la mayoría se refirió a esos dos programas en particular. Respecto el primero, tuve conocimiento de las negociaciones de Canal 11 para obtener los derechos de transmisión de las temporadas siguientes de ese programa producido fuera de México. Y en cuanto al segundo –Dinero y Poder– tuve la oportunidad de plantear personalmente a la Dirección General del Canal las quejas planteadas por algunos televidentes que atribuyeron la terminación de ese programa a razones políticas o personales.

Escuché las razones planteadas por la Dirección General para tomar esa decisión –que estaban basadas en la conclusión de los contratos establecidos y en la renovación y el fortalecimiento de la barra de opinión del Canal– y no encontré ninguna vulneración a los derechos de la audiencia. Por el contrario, he atestiguado que la libertad de opinión en los programas del Canal no sólo está intacta, sino que ha sido evidente en la renovación planteada para el resto de los contenidos de esa barra –como ha sucedido con Espiral o con Primer Plano–, así como con la entrada de un nuevo programa dedicado al análisis de las políticas sociales del país –México Social– y el refuerzo del tiempo y los contenidos analíticos en los noticiarios de Canal 11. He estado personalmente atento a buena parte de esas emisiones y he constatado que la crítica informada, libre y franca sigue siendo un sello de identidad de esa programación. Y personalmente, sigo considerando que Canal 11 mantiene el liderazgo en la calidad de esas emisiones dentro de la televisión nacional.

En contrapartida, algunas de las quejas planteadas en este trimestre aludieron –confieso que para mi propia sorpresa-- al exceso de programas de cocina. Hice notar a las y los televidentes que se refirieron a ese tema que, al menos en los programas de producción propia del Canal, la cocina local, vernácula, es en realidad el telón de fondo del esfuerzo que ha hecho la televisora para transmitir los valores culturales de las regiones de México, sus entornos vitales y la prueba de que el país tiene riquezas intangibles que merecen ser divulgadas. Añado,

además, que en ninguno de esos programas se vulneran, ni remotamente, los derechos de la audiencia.

Por último, durante este trimestre recibí varias comunicaciones alusivas a los programas conducidos por la Señora Cristina Pacheco y, en particular, por los 35 años de Aquí nos Tocó Vivir. Un sector de la audiencia sigue con interés esas transmisiones –que se han incorporado con méritos propios a nuestra cultura televisiva—y ha pedido la incorporación de gente joven en sus contenidos, con el buen ánimo de compartir y heredar la experiencia que se divulga en esos programas. Por mi parte, me sumo con entusiasmo a la felicitación que merece la señora Pacheco por su esfuerzo ininterrumpido a favor de la calidad de los contenidos de nuestra televisión nacional.

Problemas con la señal

Por otra parte, en este trimestre las quejas relativas a la calidad de la señal nacional de Once TV México provinieron de la Comarca Lagunera. Todas ellas fueron transmitidas oportunamente al área de Ingeniería de Canal 11. No obstante, debo hacer notar que no recibí en este periodo nuevas quejas relativas a la calidad de la señal en otras zonas del país, lo que me permite suponer – subrayo: suponer-- que el área ha venido atendiendo las quejas anteriores con eficacia. En cambio, durante el trimestre se han repetido las quejas que se duelen, con toda razón, de la repentina suspensión de la señal internacional transmitida por cable a los Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico. Dada la importancia de este tema, decidí hacer contacto personal con la Dirección General del Canal para expresarle la legítima preocupación de quienes se han visto impedidos de seguir la programación fuera de México. Como Defensor de la Audiencia, considero particularmente preocupante que se haya roto el mejor vínculo televisivo del país con la mayor parte de los mexicanos residentes en el extranjero. Y aunque he tomado nota de que esa suspensión no puede ser atribuida de ninguna manera a

la dirección del canal, quiero y debo dejar constancia en este informe sobre la relevancia del tema.

Otros temas.

Un mensaje que llamó mi atención de manera especial, aludía a la necesidad de subrayar la identidad del Canal 11 como parte del Instituto Politécnico Nacional. He verificado personalmente que esa identidad no sólo se expresa de manera continua en la publicidad cotidiana y aun en la programación universitaria y tecnológica del canal, sino que me consta que uno de los motivos de orgullo de la televisora es, precisamente, pertenecer a una de las instituciones universitarias de mayor prestigio en el país. Y de otra parte, algunas de las quejas que recibí se dolían de la interrupción de la programación habitual, por la inserción de la propaganda oficial ordenada por las normas electorales. Expliqué a la audiencia que, en esos casos, no hay vulneración alguna de sus derechos, sino el cumplimiento estricto de las pautas ordenadas por las autoridades en materia electoral. Y aunque comprendo la molestia de algunos televidentes –pues la llamada espotización de la propaganda política no es un tema menor de la agenda pública—debo insistir en que la obligación constitucional de Canal 11 consiste en atender esas pautas y, en todo caso, contribuir a acrecentar la cultura política democrática del país.

Como Defensor de la Audiencia de Once TV ha sido un honor responder a cada una de las quejas, opiniones y sugerencias de la audiencia. Cabe reiterar que he constatado que los derechos de la audiencia de la televisión pública han sido respetados por esta televisora, aun en los casos que han generado polémica. Como he escrito en los informes anteriores, reitero que seguiré buscando las mejores opciones para atender las inquietudes de los televidentes y contribuir a que Once TV México siga cumpliendo con su misión como un medio cultural de primer nivel para las y los mexicanos.

Cuadros Anexos

Cuadro General de Quejas/Observaciones Periodo Abril-Mayo-Junio					
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD	AREA
1354	Spot Institutos Electorales	Abril	H	19	Dirección de Ingeniería
1355	Programa Dinero y Poder	Abril	H	62	Programación y Continuidad
1356	Imagen transmisión	Abril	H	16	Dirección de Ingeniería
1357	Imagen transmisión	Abril	H	16	Respuesta Directa
1358	Imagen transmisión	Abril	H	16	Respuesta Directa
1359	Programas de Cocina	Abril	M	45	Respuesta Directa
1360	Programa Dinero y Poder	Abril	H	66	Respuesta Directa
1362	Prueba de sistemas	Abril			Sistemas y Proyectos
1363	Jorge Saldaña	Abril	H	55	Programación y Continuidad
1364	Horarios programa	Abril	M	24	Hipermedia
1365	Barra de información	Abril			Programación y Continuidad
1366	Dinero y Poder	Abril	H	60	Dirección General
1367	Video Youtube y Noticieros	Abril	H	40	Dirección de Noticieros
1368	Señal Extranjero	Abril	H	48	Dirección General
1369	Buena Señal en León	Abril	H	72	Respuesta Directa
1370	Señal Video en Demanda	Abril	H		Dirección General
1371	Escena Pornográfica	Abril	M	28	Programación y Continuidad

1372	Toros y Toreros	Abril	H		Programación y Continuidad
1373	Medalla Carmen Aristégui	Mayo	H	48	Dirección de Noticieros
1374	Boletín	Mayo	H	71	Coordinación
1375	Señal USA	Mayo			Dirección de Producción
1376	Toros y Primer Plano	Mayo	H	52	Respuesta Directa
1377	Nombre Caricatura	Mayo	M	26	Programación y Continuidad
1378	Programación Salud	Mayo	M	35	Programación y Continuidad
1379	Conductores Noticieros	Mayo	M	49	Dirección de Noticieros
1380	Downton	Mayo	H	26	Respuesta Directa
1381	Programa Dinero y Poder	Mayo	H	59	Dirección de las Tecnologías de la Información y Calidad
1383	Foro Once7 Mary Poppins	Mayo	H		Programación y Continuidad
1384	Señal USA	Mayo	M	31	Subdirección de Informática
1385	Dinero y Poder	Mayo	M	61	Respuesta Directa
1386	Programas de Cocina	Mayo	M	51	Programación y Continuidad
1387	Premios Canal	Mayo	H		Respuesta Directa
1388	Programación Infantil	Mayo	M	59	Dirección General
1389	Serie Inglesa	Mayo	M	60	Programación y Continuidad
1390	Programa Downton	Mayo	M	65	Programación y Continuidad
1391	Señal USA	Mayo	H	53	Respuesta Directa
1392	Programa Downton	Mayo	M	52	Programación y Continuidad

1393	Programa Dinero y Poder	Mayo	M	63	Respuesta Directa
1394	Adiestramiento Canino	Mayo		36	Respuesta Directa
1395	Master Chef	Mayo	H	49	Programación y Continuidad
1396	Mención Origen IPN	Mayo	H	51	Respuesta Directa
1397	Consulta Programación	Junio	M	32	Respuesta Directa
1398	Queja desconocida	Junio	H	69	Respuesta Directa
1399	RTC	Junio	H	54	Programación y Continuidad
1400	Ventana de Colores	Junio	H	24	Respuesta Directa
1401	Nota Halconazo	Junio	H	16	Respuesta Directa
1402	Dinero y Poder	Junio	H	45	Respuesta Directa
1403	Aniversario Cristina Pacheco	Junio	H	45	Programación y Continuidad
1404	Downton	Junio	M	60	Respuesta Directa
1405	Primer Plano Audio	Junio	H	58	Dirección de Producción
1406	Toros	Junio	M	48	Respuesta Directa
1407	Señal Internet	Junio	M	45	Respuesta Directa
1408	Noticia Diputada	Junio	M	69	Dirección de Noticieros
1409	Downton	Junio	H	61	Programación y Continuidad
1410	Barcelona Ciutat	Junio	M	61	Programación y Continuidad
1411	Series Originales	Junio	M	27	Respuesta Directa
1412	Spots IFE	Junio	H	63	Respuesta Directa
1413	Señal en la Laguna	Junio	H	16	Dirección de Ingeniería
			TOTAL	58	

NOTA:

Los folios 1361 Y 1382 no se incluyen en la relación anterior debido a que fueron saltados por el propio sistema

Cuadros por Tema/Asunto

Contenidos = 14				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1363	Jorge Saldaña	Abril	H	55
1364	Horarios programa	Abril	M	24
1371	Escena Pornográfica	Abril	M	28
1372	Toros y Toreros	Abril	H	
1376	Toros y Primer Plano	Mayo	H	52
1377	Nombre Caricatura	Mayo	M	26
1378	Programación Salud	Mayo	M	35
1383	Foro Once7 Mary Poppins	Mayo	H	
1386	Programas de Cocina	Mayo	M	51
1394	Adiestramiento Canino	Mayo		36
1395	Master Chef	Mayo	H	49
1399	RTC	Junio	H	54
1403	Aniversario Cristina Pacheco	Junio	H	45
1406	Toros	Junio	M	48

Cambios de Programación = 12				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1355	Programa Dinero y Poder	Abril	H	62
1359	Programas de Cocina	Abril	M	45
1360	Programa Dinero y Poder	Abril	H	66
1365	Barra de información	Abril		
1366	Dinero y Poder	Abril	H	60
1381	Programa Dinero y Poder	Mayo	H	59
1385	Dinero y Poder	Mayo	M	61
1388	Programación Infantil	Mayo	M	59
1391	Señal USA	Mayo	H	53
1393	Programa Dinero y Poder	Mayo	M	63

1397	Consulta Programación	Junio	M	32
1402	Dinero y Poder	Junio	H	45

Problemas Señal = 10				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1354	Spot Institutos Electorales	Abril	H	19
1356	Imagen transmisión	Abril	H	16
1357	Imagen transmisión	Abril	H	16
1358	Imagen transmisión	Abril	H	16
1369	Buena Señal en León	Abril	H	72
1370	Señal Video en Demanda	Abril	H	
1375	Señal USA	Mayo		
1384	Señal USA	Mayo	M	31
1407	Señal Internet	Junio	M	45
1413	Señal en la Laguna	Junio	H	16

Series = 8				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1380	Downton	Mayo	H	26
1389	Serie Inglesa	Mayo	M	60
1390	Programa Downton	Mayo	M	65

1392	Programa Downton	Mayo	M	52
1404	Downton	Junio	M	60
1409	Downton	Junio	H	61
1410	Barcelona Ciutat	Junio	M	61
1411	Series Originales	Junio	M	27

Noticieros = 5

FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1367	Video Youtube y Noticieros	Abril	H	40
1373	Medalla Carmen Aristégui	Mayo	H	48
1379	Conductores Noticieros	Mayo	M	49
1401	Nota Halconazo	Junio	H	16
1408	Noticia Diputada	Junio	M	69

Otros = 9

FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1362	Prueba de sistemas	Abril		
1368	Señal Extranjero	Abril	H	48
1374	Boletín	Mayo	H	71
1387	Premios Canal	Mayo	H	
1396	Mención Origen IPN	Mayo	H	51
1398	Queja desconocida	Junio	H	69
1400	Ventana de Colores	Junio	H	24

1405	Primer Plano Audio	Junio	H	58
1412	Spots IFE	Junio	H	63

Cuadros por Área

Respuesta Directa =23				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1357	Imagen transmisión	Abril	H	16
1358	Imagen transmisión	Abril	H	16
1359	Programas de Cocina	Abril	M	45
1360	Programa Dinero y Poder	Abril	H	66
1369	Buena Señal en León	Abril	H	72
1376	Toros y Primer Plano	Mayo	H	52
1380	Downton	Mayo	H	26
1385	Dinero y Poder	Mayo	M	61
1387	Premios Canal	Mayo	H	
1391	Señal USA	Mayo	H	53
1393	Programa Dinero y Poder	Mayo	M	63
1394	Adiestramiento Canino	Mayo		36
1396	Mención Origen IPN	Mayo	H	51
1397	Consulta Programación	Junio	M	32
1398	Queja desconocida	Junio	H	69
1400	Ventana de Colores	Junio	H	24
1401	Nota Halconazo	Junio	H	16

1402	Dinero y Poder	Junio	H	45
1404	Downton	Junio	M	60
1406	Toros	Junio	M	48
1407	Señal Internet	Junio	M	45
1411	Series Originales	Junio	M	27
1412	Spots IFE	Junio	H	63

Programación y Continuidad = 17				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1355	Programa Dinero y Poder	Abril	H	62
1363	Jorge Saldaña	Abril	H	55
1365	Barra de información	Abril		
1371	Escena Pornográfica	Abril	M	28
1372	Toros y Toreros	Abril	H	
1377	Nombre Caricatura	Mayo	M	26
1378	Programación Salud	Mayo	M	35
1383	Foro Once7 Mary Poppins	Mayo	H	
1386	Programas de Cocina	Mayo	M	51
1389	Serie Inglesa	Mayo	M	60
1390	Programa Downton	Mayo	M	65
1392	Programa Downton	Mayo	M	52
1395	Master Chef	Mayo	H	49
1399	RTC	Junio	H	54

1403	Aniversario Cristina Pacheco	Junio	H	45
1409	Downton	Junio	H	61
1410	Barcelona Ciutat	Junio	M	61

Dirección General = 4				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1366	Dinero y Poder	Abril	H	60
1368	Señal Extranjero	Abril	H	48
1370	Señal Video en Demanda	Abril	H	
1388	Programación Infantil	Mayo	M	59

Hipermedia = 1				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1364	Horarios programa	Abril	M	24

Dirección de Ingeniería = 3				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1354	Spot Institutos Electorales	Abril	H	19
1356	Imagen transmisión	Abril	H	16
1413	Señal en la Laguna	Junio	H	16

Producción = 2				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1375	Señal USA	Mayo		
1405	Primer Plano Audio	Junio	H	58

Noticieros y Programas Informativos = 4				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1367	Video Youtube y Noticieros	Abril	H	40
1373	Medalla Carmen Aristégui	Mayo	H	48
1379	Conductores Noticieros	Mayo	M	49
1408	Noticia Diputada	Junio	M	69

Coordinación = 1				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1374	Boletín	Mayo	H	71

Dirección de las Tecnologías de la Información y Calidad = 1				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1381	Programa Dinero y Poder	Mayo	H	59

Sistemas y Proyectos = 1				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1362	Prueba de sistemas	Abril		

Sistemas y Proyectos = 1				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1384	Señal USA	Mayo	M	31