

Informe Trimestral
Defensor de la Audiencia
OnceTV México
Julio-Septiembre 2013

Mauricio Merino

El presente informe da cuenta de los mensajes recibidos en el sitio del Defensor de la Audiencia durante el tercer trimestre de 2013, así como de los principales resultados y recomendaciones que se derivaron de esta forma de comunicación entre Once TV México y quienes formularon quejas, solicitudes u observaciones de distinta índole. En el trimestre que nos ocupa recibí un total de 61 comunicaciones, que pueden clasificarse en los siguientes temas:

- Opiniones sobre la conducción y el contenido de los noticieros.
- Programas que se retiraron del aire.
- Cambios de horarios en la programación.
- Desacuerdos puntuales con algunos de los contenidos de los programas.
- Fallas respecto a la calidad de recepción de la señal.
- Felicidades por la incorporación de nuevos programas y por la llegada de talento humano.

Las observaciones y quejas de la audiencia, organizadas por áreas específicas de atención dentro de la estructura interna de Canal 11 –incluyendo las comunicaciones que fueron respondidas directamente por el Defensor-- se distribuyeron de la siguiente manera:

Área correspondiente	Número de Comunicaciones recibidas
DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y DESARROLLO	1
DIRECCIÓN DE IMAGEN Y MERCADOTECNIA	1
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA	3
DIRECCIÓN DE NOTICARIOS	9
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN	5
DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y CONTINUIDAD	14
DIRECCION GENERAL	5
RESPUESTA DIRECTA	21
SUBDIRECCIÓN DE HIPERMEDIA	2
TOTAL	61

Como en todo el periodo en el que he fungido como Defensor de la Audiencia, decidí responder personalmente todas las comunicaciones que llegaron a la página electrónica. No obstante, el 65.5 por ciento de mis respuestas fueron previamente consultadas con las áreas directamente involucradas en las quejas u observaciones presentadas, lo que me permitió tener mayor certeza sobre la retroalimentación que debía ofrecerle a las y los televidentes y, de otro lado, hacer notar a los directivos del Canal, de la manera más rápida posible, los motivos de molestia o las dudas planteadas en cada comunicación. Respondí de manera directa el 34.5 restante, por tratarse de consultas específicas que pude atender en sus propios términos.

Subrayo, una vez más, que no todas las comunicaciones estuvieron relacionadas con algún agravio a los derechos de la audiencia, en sentido estricto. Pero he mantenido la comunicación directa y personal en todos los casos presentados – como en trimestres anteriores-- pues asumo que la comunicación establecida a través del Defensor de la Audiencia no sólo se constriñe a los códigos de ética aplicada a este medio o, acaso, a la solución de conflictos derivados de los contenidos de su programación, sino que es también una forma de vinculación entre la audiencia y las áreas directivas del Canal. De ahí que haya mantenido la idea de escuchar y atender, en la medida de lo posible y en el marco de mis atribuciones, todas las preocupaciones y los intereses legítimos de las y los televidentes en su interacción con la programación y los contenidos de Canal 11.

En los apartados siguientes se sintetizan los asuntos de mayor relevancia registrados por la audiencia en las comunicaciones que recibí durante este trimestre. Pero antes de ir a esa revisión, quiero dejar constancia de la excelente disposición que he observado en las áreas ejecutivas del Canal 11 –y muy especialmente en la Dirección General y en el área de Programación y Continuidad— para atender con diligencia las preocupaciones planteadas por la

audiencia. Dado que mis observaciones y recomendaciones no son jurídicamente vinculantes, es de reconocerse que todas ellas hayan sido escuchadas y atendidas como si lo fueran. Ha sido notable el respeto que han mostrado las áreas ejecutivas hacia esas recomendaciones derivadas siempre de la interlocución con las y los televidentes. Dato que, a mi juicio, habla de la buena fe y de la disposición de la dirección del Canal 11 para sujetarse a los principios éticos que rigen su relación con la audiencia. Este informe da cuenta de esa relación que, en este trimestre, vuelve a hablar mucho más del interés y del aprecio de los televidentes por los contenidos del canal que de alguna vulneración de derechos o situaciones conflictivas.

Sobre los contenidos.

A diferencia de otros trimestres, en esta ocasión recibí nueve quejas sobre los contenidos de los noticieros del Canal y, en particular, sobre el posible sesgo editorial de la emisión nocturna --conducida por Adriana Pérez Cañedo-- a favor de las posiciones gubernamentales o en contra de las opiniones emitidas por las oposiciones. A ellas debo añadir una más, que no llegó a través de la página del Defensor sino a mi correo personal y a la que, no obstante, decidí darle el mismo tratamiento. En todos los casos remití esas observaciones a la Dirección de Noticieros del Canal y en uno más, solicité a la Dirección General del Canal que se revisaran los contenidos de esa emisión del noticiero para confirmar o rectificar, en su caso, las afirmaciones contenidas en la queja.

De la revisión efectuada concluí que los tiempos dedicados a las diferentes posiciones políticas respecto las reformas iniciadas por el gobierno federal —y en particular en materia energética, tema que motivó la preocupación específica de uno de los televidentes— había sido efectivamente equilibrada y así lo hice saber a la persona que presentó esa queja. También le remití al área de noticieros del Canal el resto de las observaciones que se han dolido de las opiniones editoriales de la conductora de la emisión nocturna y recibí, por parte de la Dirección General,

la promesa de que se mantendría la misma objetividad e imparcialidad en el tratamiento de las noticias que ha distinguido al Canal 11.

Por mi parte, percibo que las iniciativas presentadas por el Poder Ejecutivo en materia educativa, energética y fiscal han producido un debate intenso en la opinión pública y han polarizado posiciones. Y en este sentido, desde mi lugar como Defensor de la Audiencia no sólo debo ceñirme a los principios de objetividad e imparcialidad sino pedir al Canal 11 y a los conductores de sus programas que los salvaguarde del mismo modo, en todas sus emisiones. Y al mismo tiempo, reconozco que, aunque la emisora pertenece a un órgano del Estado mexicano, no ha dejado de abrir espacios amplios a la libertad de crítica y de opinión informada, con mayor amplitud, profundidad y calidad que el resto de las emisoras del país. Y no está de más insistir en que la salvaguarda de esos principios señalados es irrenunciable a la función que desempeño. Finalmente –y no obstante lo anterior-- debo dejar constancia de que mi intervención como Defensor de la Audiencia no puede ni debe pasar crítica al estilo personal de conducción de los noticieros del Canal. Y en este sentido, no he considerado que esté entre mis funciones pronunciarme sobre la forma en que Adriana Pérez Cañedo realiza entrevistas o emite noticias, mientras su profesionalismo acredite la vigencia de los principios señalados.

En contrapartida, durante el trimestre el buzón del Defensor recibió parabienes de la audiencia por la incorporación de la emisión matutina del noticiero, bajo la conducción de Javier Solórzano, así como felicitaciones por la decisión de reincorporar al señor Jorge Saldaña a la programación del Canal. Asimismo, ante una queja específica sobre el contenido de una de las emisiones del programa Espiral, conducido por Ricardo Raphael, recibí la promesa de que el tema de la reforma energética sería abordado nuevamente en sus emisiones, con la más plena garantía de imparcialidad en su tratamiento.

En mi opinión, las respuestas y las reacciones que he recibido de parte del Canal a este conjunto de observaciones han sido satisfactorias. Y al mismo tiempo, aprecio que la audiencia se mantenga vigilante y activa en la generación de alertas, ante cualquier posibilidad de que el Canal 11 deje de ser la opción más abierta, mejor informada y con mayor sentido de imparcialidad de la televisión mexicana.

Sobre la programación

Durante el trimestre hubo nuevos cambios a la programación y en la conducción de programas específicos. Como ya he mencionado en el acápite anterior, la mayor parte de las observaciones recibidas por la audiencia fueron positivas y alentadoras a las decisiones tomadas por la Dirección, con tres excepciones señaladas por algunos televidentes: la salida de la programación de la Chef Thelma Morgan, el cambio de horario del programa Actívate —que ya había sido mencionado en informes anteriores— y la reiterada queja de un sector de la audiencia del canal sobre la vigencia del programa Toros y Toreros que, a su juicio, vulnera los derechos de los animales y convoca a la violencia.

Como Defensor de la Audiencia, aprecio las observaciones sobre los cambios de conductores o programas como los señalados, pero no tengo jurisdicción sobre esas decisiones ni podría intervenir, en tanto no vulneren los derechos de la audiencia ni el código de ética de Canal 11. En cambio, observo con sincera preocupación que las quejas sobre el programa Toros y Toreros se mantengan vigentes, aun a pesar de que el canal trasmite ese programa entre semana y en horarios nocturnos, y de que además la emisión contiene una advertencia sobre las imágenes que pueden ofender a un sector de su audiencia. En este sentido, reitero en este informe lo que he escrito en anteriores: si bien el programa mencionado es el más antiguo del canal y cuenta con una larga tradición, es recomendable que se tome en cuenta esa opinión adversa de una parte de la

audiencia y se ponderen los argumentos sobre su permanencia en la programación o, al menos, en su formato actual.

Sobre otros temas.

En este trimestre las quejas relativas a la calidad de la señal nacional de Once TV México fueron notablemente menores que en trimestres anteriores. A pesar de ello, en las pocas que se recibieron, solicité a quienes se quejaron que me proporcionaran el lugar geográfico específico donde residen, para poder turnar el caso a la Dirección de Ingeniería y solicitar, en su caso, la intervención directa de los técnicos del Canal. También sugerí que se comunicaran a los teléfonos del Canal, pidiendo el auxilio de la brigada de apoyo, para que pudieran asistirlos con la transmisión de su señal directamente. Es notorio para la página del Defensor, sin embargo, que el área de ingeniería ha mejorado sus servicios y su disposición a ayudar a los televidentes cuando ha sido necesario.

Por otra parte, recibí observaciones en relación al idioma que utilizaba el canal, específicamente en el apartado de On Demand. Sobre este punto, solicité que se empleara la expresión Bajo Demanda y debo agradecer a la Dirección del Canal que haya aceptado modificar esa entrada de la página electrónica, prácticamente de inmediato.

Como Defensor de la Audiencia de Once TV, reitero que ha sido un placer y un privilegio responder a cada una de las quejas, opiniones y sugerencias que he recibido en la página destinada a ese propósito. Al cumplirse un año de la labor que he venido realizando para Canal 11, emisora que considero la mejor televisión pública de México, he constatado que los derechos de la audiencia han sido respetados, aun en los casos que han generado mayor polémica. Dejo constancia también de la calidad de la propia audiencia: el respeto, la información, el interés que muestra la mayoría de los mensajes habla de una audiencia que está cerca del Canal 11, precisamente, por la calidad de sus emisiones. Y reitero que en todo

momento seguiré buscando las mejores opciones para atender las inquietudes de las y los televidentes y para contribuir en todo lo posible 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 Julio-Agosto-Septiembre					
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD	ÁREA
1414	Crónicas y Relatos	Julio	M	50	Dirección General
1415	Barra de ejercicios	Julio	H	55	Dirección de Programación y Continuidad
1416	Imágenes quiero ser humano	Julio	H	43	Dirección de Imagen y Mercadotecnia
1417	Observaciones de Dicción	Julio	H	52	Respuesta Directa
1418	Locutores de Conciertos Sinfónica	Julio	H	27	Dirección de Producción
1419	Imagen Durango	Julio	H		Dirección de Ingeniería
1420	Spiral	Julio	H	65	Dirección de Producción
1421	Programa Sobrevivi	Julio	M	61	Dirección de Programación y Continuidad
1422	Sesgo en Noticiero	Julio	H	55	Dirección de Noticieros
1423	Horarios de programas	Julio	M	40	Dirección de Programación y Continuidad
1424	Espacio en IPN	Julio	M	50	Respuesta Directa
1425	Bajo demanda	Julio	H	56	Sudirección de Hipermedia
1426	Anticipación de programa	Julio	H	28	Dirección de Programación y Continuidad
1427	Señal	Julio	H	23	Dirección de Ingeniería
1428	Huso Horario	Julio	H	51	Dirección de Producción
1429	Señal	Agosto	H	24	Respuesta Directa
1430	Señal	Agosto	H	23	Respuesta Directa

1431	Señal	Agosto	M	34	Dirección de Ingeniería
1432	Programación Infantil	Agosto	H	8	Dirección de Programación y Continuidad
1433	Volumen Comerciales	Agosto	M	35	Respuesta Directa
1434	Interrupciones en concierto	Agosto	H	48	Dirección de Producción
1435	Programa Consumistas	Agosto	M	51	Dirección de Programación y Continuidad
1436	Especialista en tema	Agosto	M	23	Respuesta Directa
1437	Programa de Toros	Agosto	H	27	Respuesta Directa
1438	Serie Crónica de Castas	Agosto	M	23	Dirección de Programación y Continuidad
1439	Nombre 6 Grados	Agosto	H	56	Dirección de Programación y Continuidad
1440	Alerta ambar	Agosto	H	48	Respuesta Directa
1441	Opinión de Reforma Educativa	Agosto	H	37	Dirección de Noticieros
1442	Programa Toros y Toreros	Agosto	H		Dirección General
1443	Clima en Chihuahua	Agosto	M	41	Dirección de Noticieros
1444	Programa de Toros y Toreros	Agosto	M	52	Dirección de Estrategia y Desarrollo
1445	Audio	Agosto			Respuesta Directa
1446	Primer Plano	Agosto	H	68	Respuesta Directa
1447	Época de Construcción del Metro	Agosto	H	40	Dirección de Producción
1448	Postura Conductora Noticiero	Agosto	H	64	Dirección de Noticieros
1449	Diálogos en Confianza	Septiembre	M	44	Sudirección de Hipermedia

1450	Observación sobre la Líbido	Septiembre	H	62	Respuesta Directa
1451	Postura Conductora Noticiero	Septiembre	M	49	Dirección de Noticieros
1452	Felicitación por Jorge Saldaña	Septiembre	M	23	Dirección General
1453	Privatización PEMEX	Septiembre	H	64	Dirección de Noticieros
1454	Salida Tímpano	Septiembre	H	57	Dirección de Programación y Continuidad
1455	Salida Chef Thelma Morgan	Septiembre	M	49	Dirección de Programación y Continuidad
1456	Observación sobre astronauta	Septiembre	M	55	Dirección de Noticieros
1457	Salida Chef Thelma Morgan	Septiembre	H	33	Dirección de Programación y Continuidad
1458	Salida Chef Thelma Morgan	Septiembre	M	49	Dirección de Programación y Continuidad
1459	Salida Chef Thelma Morgan	Septiembre	M	49	Respuesta Directa
1460	Salida Chef Thelma Morgan	Septiembre	M	39	Dirección de Programación y Continuidad
1461	Noticia Riña Diputados	Septiembre	H	20	Respuesta Directa
1462	Señal	Septiembre	H	24	Respuesta Directa
1463	Horario Activate	Septiembre	H	51	Respuesta Directa
1464	Horario Activate	Septiembre	M	54	Respuesta Directa
1465	Horario Activate	Septiembre	M	20	Respuesta Directa
1466	Postura Conductora Noticiero	Septiembre	H	52	Dirección de Noticieros
1467	Interrupciones a Conductor	Septiembre	M	52	Dirección de Noticieros

1468	Escudo Equipo	Septiembre	H	37	Respuesta Directa
1469	Ampliación Noticiero	Septiembre	H	57	Respuesta Directa
1470	Incorporación Jorge Saldaña	Septiembre	M	50	Dirección General
1471	Idioma Downton Abbey	Septiembre	H	72	Respuesta Directa
1472	Teletón	Septiembre	M	22	Dirección General
1473	Aquí en Corto	Septiembre	M	29	Respuesta Directa
1474	Horario Downton Abbey	Septiembre	M	23	Dirección de Programación y Continuidad

Cuadros por Tema/Asunto

Contenidos = 21				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1414	Crónicas y Relatos	Julio	M	50
1416	Imágenes quiero ser humano	Julio	H	43
1418	Locutores de Conciertos Sinfónica	Julio	H	27
1420	Spiral	Julio	H	65
1434	Interrupciones en concierto	Agosto	H	48
1436	Especialista en tema	Agosto	M	23
1437	Programa de Toros	Agosto	H	27
1442	Programa Toros y Toreros	Agosto	H	
1444	Programa de Toros y Toreros	Agosto	M	52
1446	Primer Plano	Agosto	H	68

1447	Época de Construcción del Metro	Agosto	H	40
1449	Diálogos en Confianza	Septiembre	M	44
1450	Observación sobre la Líbido	Septiembre	H	62
1452	Felicitación por Jorge Saldaña	Septiembre	M	23
1456	Observación sobre astronauta	Septiembre	M	55
1467	Interrupciones a Conductor	Septiembre	M	52
1468	Escudo Equipo	Septiembre	H	37
1470	Incorporación Jorge Saldaña	Septiembre	M	50
1471	Idioma Downton Abbey	Septiembre	H	72
1472	Teletón	Septiembre	M	22
1473	Aquí en Corto	Septiembre	M	29

Programación = 20				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1415	Barra de ejercicios	Julio	H	55
1421	Programa Sobrevivi	Julio	M	61
1423	Horarios de programas	Julio	M	40
1426	Anticipación de programa	Julio	H	28
1432	Programación Infantil	Agosto	H	8
1435	Programa Consumistas	Agosto	M	51
1438	Serie Crónica de Castas	Agosto	M	23

1454	Salida Tímpano	Septiembre	H	57
1455	Salida Chef Thelma Morgan	Septiembre	M	49
1457	Salida Chef Thelma Morgan	Septiembre	H	33
1458	Salida Chef Thelma Morgan	Septiembre	M	49
1459	Salida Chef Thelma Morgan	Septiembre	M	49
1460	Salida Chef Thelma Morgan	Septiembre	M	39
1463	Horario Activate	Septiembre	H	51
1464	Horario Activate	Septiembre	M	54
1465	Horario Activate	Septiembre	M	20
1474	Horario Downton Abbey	Septiembre	M	23

Señal = 7				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1419	Imagen Durango	Julio	H	
1427	Señal	Julio	H	23
1429	Señal	Agosto	H	24
1430	Señal	Agosto	H	23
1431	Señal	Agosto	M	34
1445	Audio	Agosto		
1462	Señal	Septiembre	H	24

Nocitieros = 10				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1417	Observaciones de Dicción	Julio	H	52
1422	Sesgo en Noticiero	Julio	H	55
1441	Opinión de Reforma Educativa	Agosto	H	37
1443	Clima en Chihuahua	Agosto	M	41
1448	Postura Conductora Noticiero	Agosto	H	64
1451	Postura Conductora Noticiero	Septiembre	M	49
1453	Privatización PEMEX	Septiembre	H	64
1461	Noticia Riña Diputados	Septiembre	H	20
1466	Postura Conductora Noticiero	Septiembre	H	52
1469	Ampliación Noticiero	Septiembre	H	57

Otros = 6				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1424	Espacio en IPN	Julio	M	50
1425	Bajo demanda	Julio	H	56
1428	Huso Horario	Julio	H	51
1433	Volumen Comerciales	Agosto	M	35
1439	Nombre 6 Grados	Agosto	H	56
1440	Alerta ambar	Agosto	H	48

Cuadros por Área

Respuesta Directa = 21				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1417	Observaciones de Dicción	Julio	H	52
1424	Espacio en IPN	Julio	M	50
1429	Señal	Agosto	H	24
1430	Señal	Agosto	H	23
1433	Volumen Comerciales	Agosto	M	35
1436	Especialista en tema	Agosto	M	23
1437	Programa de Toros	Agosto	H	27
1440	Alerta ambar	Agosto	H	48
1445	Audio	Agosto		
1446	Primer Plano	Agosto	H	68
1450	Observación sobre la Líbido	Septiembre	H	62
1459	Salida Chef Thelma Morgan	Septiembre	M	49
1461	Noticia Riña Diputados	Septiembre	H	20
1462	Señal	Septiembre	H	24
1463	Horario Activate	Septiembre	H	51
1464	Horario Activate	Septiembre	M	54
1465	Horario Activate	Septiembre	M	20
1468	Escudo Equipo	Septiembre	H	37
1469	Ampliación Noticiero	Septiembre	H	57
1471	Idioma Downton Abbey	Septiembre	H	72
1473	Aquí en Corto	Septiembre	M	29

Programación y Continuidad = 14				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1415	Barra de ejercicios	Julio	H	55
1421	Programa Sobrevivi	Julio	M	61
1423	Horarios de programas	Julio	M	40
1426	Anticipación de programa	Julio	H	28
1432	Programación Infantil	Agosto	H	8
1435	Programa Consumistas	Agosto	M	51
1438	Serie Crónica de Castas	Agosto	M	23
1439	Nombre 6 Grados	Agosto	H	56
1454	Salida Tímpano	Septiembre	H	57
1455	Salida Chef Thelma Morgan	Septiembre	M	49
1457	Salida Chef Thelma Morgan	Septiembre	H	33
1458	Salida Chef Thelma Morgan	Septiembre	M	49
1460	Salida Chef Thelma Morgan	Septiembre	M	39
1474	Horario Downton Abbey	Septiembre	M	23

Dirección General = 5				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1414	Crónicas y Relatos	Julio	M	50
1442	Programa Toros y Toreros	Agosto	H	
1452	Felicitación por Jorge Saldaña	Septiembre	M	23
1470	Incorporación Jorge Saldaña	Septiembre	M	50
1472	Teletón	Septiembre	M	22

Hipermedia = 2				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1425	Bajo demanda	Julio	H	56
1449	Diálogos en Confianza	Septiembre	M	44

Dirección de Ingeniería = 3				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1419	Imagen Durango	Julio	H	
1427	Señal	Julio	H	23
1431	Señal	Agosto	M	34

Dirección de Producción = 5				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1418	Locutores de Conciertos Sinfónica	Julio	H	27
1420	Spiral	Julio	H	65
1428	Huso Horario	Julio	H	51
1434	Interrupciones en concierto	Agosto	H	48
1447	Época de Construcción del Metro	Agosto	H	40

Dirección de Estrategia y Desarrollo = 1				
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD
1444	Programa de Toros y Toreros	Agosto	M	52

Dirección de Imagen y Mercadotecnia					
FOLIO	TEMA	MES	SEXO	EDAD	ÁREA
1416	Imágenes quiero ser humano	Julio	H	43	Dirección de Imagen y Mercadotecnia