

INFORME ANUAL

Defensor de la Audiencia

OnceTV México

De acuerdo con lo estipulado en el Estatuto de la Defensoría de la Audiencia de OnceTV México, esta instancia tiene la obligación de presentar informes de actividades trimestrales y anuales. En el sitio del Defensor de la página web del Canal están publicados los reportes trimestrales y este documento representa la primera entrega de los reportes anuales. Contiene un **análisis sobre las actividades celebradas entre el 15 de octubre de 2007 y el 15 de octubre de 2008.**

La Defensoría de la Audiencia de OnceTV México inició sus actividades el 15 de octubre de 2007. Fue creada como un mecanismo de autorregulación y compromiso ético cuyo objetivo es dar atención, cauce y resolución a las quejas, observaciones y comentarios de la audiencia. A partir de la necesidad de entablar una comunicación horizontal entre OnceTV México y su público, la Defensoría se erigió como un espacio que fomentaría la participación ciudadana en la configuración de los contenidos y la programación del Canal. Se dispuso el correo electrónico como única vía de comunicación con la Defensoría y para ello se creó un sistema de datos mediante el cual los televidentes hacen llegar sus comentarios y la Defensoría responde a ellos.

Comunicación de la audiencia con la Defensoría

Durante este primer año de actividades, la Defensoría de la Audiencia recibió 181 mensajes. Las principales observaciones de los televidentes se relacionan con las áreas de “Programación y Continuidad”, “Noticias”, “Producción” y “Coordinación General”.

Los asuntos que la audiencia ha manifestado predominantemente son:

- Cambios súbitos e inexplicados en la programación.
- Polémica por los contenidos debatidos en el programa *Primer Plano*.
- Quejas por la transmisión del programa *Toros y Toreros*.
- Imprecisiones en la información y uso incorrecto de algunos términos en los Noticiarios.
- Falta de disponibilidad de la señal de Canal Once en ciertos estados de la República.
- Actualización de los diferentes sitios contenidos en la página web de Canal Once.

Es importante destacar que los mensajes que la audiencia ha hecho llegar a la Defensoría cuentan cada vez con mayor nivel de sofisticación: ya no sólo sugieren horarios para los programas o reportan quejas porque se dejó de transmitir alguna serie, también –y con mayor frecuencia– se trata de reflexiones puntuales en torno a los contenidos y argumentaciones respecto al acontecer en el espacio

público, por lo que es un hecho que la participación de la audiencia de OnceTV México por medio de la Defensoría se ha ido afinando en el transcurso de este primer año de actividades.

Respuestas de la Defensoría de la Audiencia

Como punto de partida, la Defensoría emite siempre una primera respuesta a los televidentes, informándoles el área a la que habrá de consultarse el asunto que refieren y, posteriormente, con la información obtenida en las respectivas áreas, se emite una segunda respuesta –ahora sí resolutive– para cada planteamiento del televidente. Durante el primer año de actividades, esta instancia ha respondido a la gran mayoría de los correos de manera definitiva. Existen sin embargo algunas comunicaciones que han requerido un proceso más amplio, ya sea por la complejidad del planteamiento, o por su interrelación con otros aspectos internos en los que inciden.

Por otra parte, es importante aclarar que, si bien en el sistema de datos de la Defensoría de la Audiencia la mayoría de las comunicaciones emitidas por los televidentes están marcadas como “terminadas”, tal estatus no significa que todos los asuntos planteados por la audiencia hayan tenido una solución puntual tal y como lo ha solicitado cada televidente. Para algunos de ellos, la respuesta por parte de la Defensoría ha consistido en acusar de recibido y comunicar que se hará llegar la queja u observación al área correspondiente. Tal es el caso de las sugerencias de horarios y de programación.

Por otra parte, los correos que exponen quejas por suspensión o transmisión de programas, acerca de los conductores, contenidos específicos o fallas en la señal de OnceTV México en algunas regiones, invariablemente demandan una respuesta más detallada que explique los motivos por los que está ocurriendo tal falla y, en su caso, la solución ofrecida por el Canal ante los televidentes, así como el compromiso que se asume para mejorar el servicio.

Dinámica de la Defensoría de la Audiencia en OnceTV México

Como ya se mencionó, desde que la Defensoría de la Audiencia inició sus actividades, el procedimiento para dar cauce a cada una de las observaciones de los televidentes consistió en emitir una primera respuesta informando que iniciaría la consulta al área correspondiente. A partir de ahí se elaboró un listado interno con los temas y las áreas responsables de los asuntos descritos en los correos y, personalmente, el Defensor comentaba cada uno de ellos con el Director del área correspondiente. A partir de la información recabada en las diferentes áreas, se emitía una segunda respuesta al televidente y se catalogaba como terminado el caso. Cabe señalar que se procedió de esta manera únicamente durante el primer trimestre (octubre 2007-enero 2008).

A partir del segundo trimestre (febrero-abril 2008) el procedimiento se modificó y, aún cuando el listado por áreas se seguía realizando, la consulta ante los directores de las áreas correspondientes ya no se

efectuaba personalmente, sino que se hacía llegar por correo electrónico el listado de temas y, por la misma vía, se obtenía la información para responder al televidente, agilizando así la comunicación interna.

Cabe destacar, asimismo, que al inicio de las actividades de esta Defensoría, se desplegó una campaña de información a propósito de su existencia, que estuvo al aire en octubre y noviembre.

Con la experiencia de los primeros meses de trabajo, se exhortó a las áreas de Imagen, Programación y Continuidad, y a la Coordinación General, a mantener en la pantalla de OnceTV México una estrategia de promoción a propósito de las tareas y los beneficios que la Defensoría podía traer a la audiencia. Asimismo, para mejorar el conocimiento de las funciones, objetivos y operación de esta instancia que tiene el personal que labora en la emisora se solicitó una mayor difusión interna.

Defensoría de la Audiencia de OnceTV México y sociedad

Producto de la auditoría de certificación ISAS (que es esencialmente un ISO 9001:2000, pero ampliada y orientada a la televisión), celebrada en OnceTV México en diciembre de 2007, se cuenta con una serie de sugerencias para la consolidación de la Defensoría de la Audiencia. Entre ellas cabe destacar la que se refiere al contacto con

grupos de interés y asociaciones relacionadas con sus competencias y preocupaciones. Con el objeto de darse a conocer y ampliar su radio de influencia, la Defensoría de la Audiencia ha participado en debates en torno a la televisión pública.

Así, en noviembre de 2007 el Defensor de Audiencia de OnceTV México participó en la mesa de discusión “Defensoría de los derechos del televidente” en el marco de la Muestra Iberoamericana de Televisión y Video Educativo, Científico y Cultural 2007.

Reflexiones finales

En este primer año de funciones, la Defensoría de la Audiencia reafirma su tarea central, que es la de **fomentar la participación ciudadana en la configuración de los contenidos y la programación de OnceTV México a partir de la promoción y defensa de los derechos del televidente**. Al cumplirse un año de actividades, perdura la convicción de que el surgimiento de esta figura representa un logro social invaluable en la intrincada labor de **convertir a la televisión pública en un auténtico espacio de diálogo, exposición y debate de los acontecimientos que interpelan al ciudadano cotidianamente**.

Asimismo, es importante considerar que, el hacer avanzar un proyecto de largo alcance como lo es el de la Defensoría de la Audiencia,

requiere tenacidad y un alto grado de compromiso con cada uno de los televidentes. Implica, desde luego, **concebir a OnceTV México como un medio de servicio público cuyo motor y destinatario más importante es el ciudadano, quien bajo cualquier circunstancia debe ser escuchado.** Así, la tarea del Defensor se centra en la convicción de que la televisión pública es el espacio idóneo para que el ciudadano tenga la posibilidad de alzar la voz y participe en la construcción de una mejor sociedad.

En este sentido, es una labor sustancial del Defensor de Audiencia el mantener y enriquecer día con día la comunicación, así como apelar al sentido crítico de la audiencia y responder a las demandas ciudadanas; incluso el imaginar un nuevo perfil del televidente ha sido un reto para la Defensoría de la Audiencia de OnceTV México.

De esta forma, para llevar a cabo lo que la audiencia y la sociedad en general esperan de una instancia como ésta, es imprescindible contar con algo más que la buena voluntad de quienes están involucrados: debemos partir del reconocimiento de las obligaciones y compromisos que todo medio de comunicación tiene frente a la sociedad. La garantía para lograrlo –y ello se ha evidenciado a lo largo de este primer año de actividades– ha sido y seguirá siéndolo el trabajo coordinado entre el Canal y la Defensoría de la Audiencia y, en este contexto, la concepción de la figura del Defensor como una invaluable herramienta y garante de comunicación, es determinante para lograr los objetivos de OnceTV México en su carácter de televisora pública.