

Defensoría de la Audiencia del
Canal Once
Primer Reporte Trimestral

15 de Febrero de 2008

Este documento representa la primera entrega de los reportes que la Defensoría de la Audiencia del Canal Once está obligada a publicar trimestralmente. En él se contiene un análisis sobre las actividades celebradas entre el día 15 de octubre de 2007 –fecha en que dicha instancia comenzó a operar– y el 15 de enero de 2008.

Este reporte está organizado a partir de los siguientes apartados:

- Perfil general de las y los televidentes que acudieron a la Defensoría
- Temas de mayor preocupación por parte de la audiencia y áreas responsables de atenderles
- Resumen de las observaciones, quejas y recomendaciones más recurrentes de la audiencia
- Estado que guardan las comunicaciones celebradas por la audiencia
- Observaciones y sugerencias realizadas durante la auditoría de certificación ISAS
- Reflexiones del Defensor de la Audiencia sobre los primeros tres meses de labores

En la primera parte se precisa información básica sobre las personas que se han acercado a la

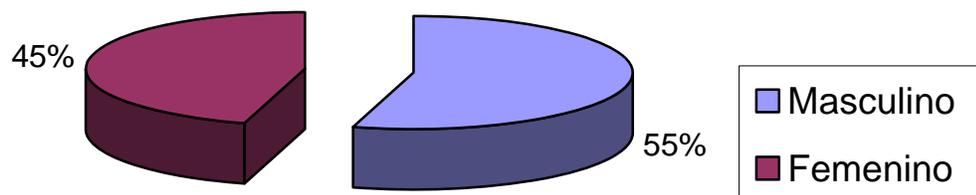
Defensoría (distribución por sexo y por edad). En la segunda parte se ofrece un breve análisis donde se pueden observar las áreas mayormente requeridas por la audiencia del Canal Once para que mejoren su desempeño a favor del televidente. El tercer apartado incluye las principales recomendaciones, quejas y comentarios que la audiencia hizo al Canal. El cuarto apartado da cuenta del avance logrado en los asuntos planteados por la audiencia. El quinto apartado contiene las observaciones que se realizaron durante la auditoría de certificación ISAS.

Finalmente, y como conclusión al reporte, se comparten una serie de reflexiones celebradas por el Defensor de la Audiencia a partir de las experiencias recabadas durante los tres primeros meses de gestión.

I. PERFILES DEL USUARIO DE LA DEFENSORÍA DE LA AUDIENCIA

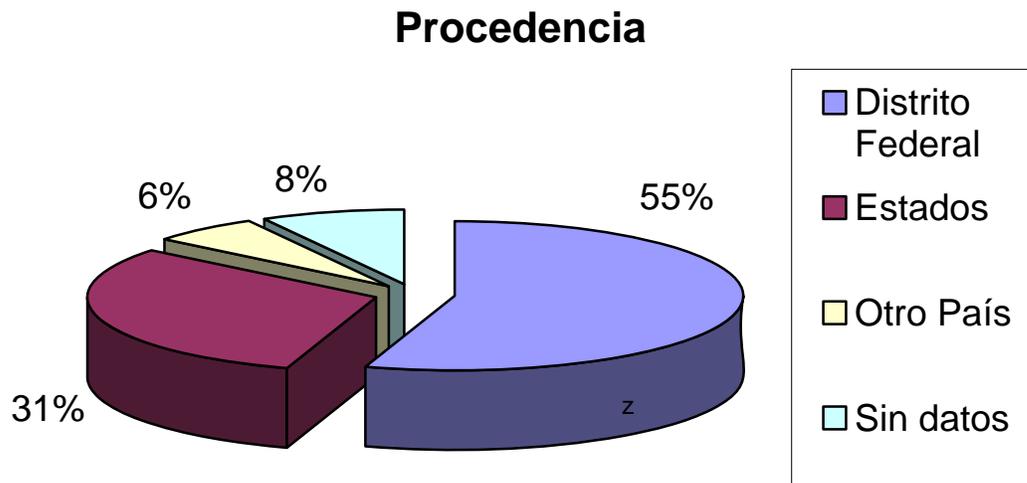
Más varones que mujeres acudieron a la Defensoría de la Audiencia durante el periodo analizado. De las comunicaciones recibidas, el 55 por ciento provino de televidentes del sexo masculino, mientras que el 45 por ciento corresponde al sexo femenino. Destaca también el hecho de que las mujeres interesadas en acudir a esta instancia sean, en promedio, más jóvenes que los varones. Mientras la edad de los hombres osciló entre los 30 y los 50 años, el de las mujeres varió entre los 18 y los 40 años.

Televidentes por género



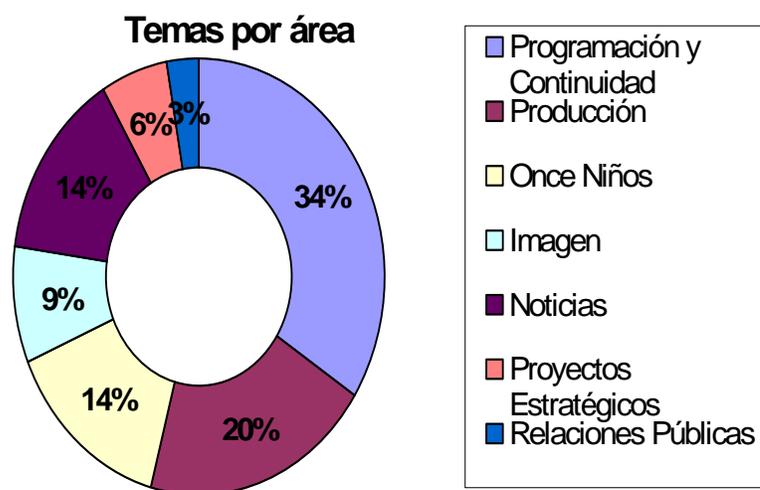
Mujeres	18-40 años
Hombres	30-50 años

En cuanto a la procedencia regional de las comunicaciones, el 55 por ciento provino del Distrito Federal, el 31 por ciento de diversos estados de la República mexicana y el 6 por ciento de fuera del territorio nacional. (8 por ciento de la audiencia que entró en contacto con esta instancia no identificó el lugar de su residencia).



II. PREOCUPACIONES DE LA AUDIENCIA POR ÁREA DE RESPONSABILIDAD

Poco más de una tercera parte de los asuntos que durante el periodo preocuparon a la audiencia están relacionados con las responsabilidades del área de Programación y Continuidad del Canal (34%). Le siguen en interés cuestiones relativas a Producción (20%) e inmediatamente después los temas vinculados con Once Niños (14%) y con la Dirección de Noticias (14%). Las áreas de Imagen, Proyectos Estratégicos y Relaciones Públicas despertaron menor preocupación por parte de las y los televidentes.



III. OBSERVACIONES, QUEJAS Y COMENTARIOS MÁS RECURRENTES DE LA AUDIENCIA

En este apartado se informa sobre las principales observaciones, comentarios y quejas que ha hecho la audiencia durante el periodo analizado. Éstas han sido clasificadas por tema. Bajo cada señalamiento se añaden algunas de las expresiones utilizadas por las y los televidentes con el objeto de ilustrar los argumentos expuestos. Por cuestiones de espacio en este apartado no se transcriben íntegramente los correos electrónicos recibidos.

- **No se está ofreciendo información fácil y disponible sobre los horarios y contenidos de la programación. La única manera de conocer la programación es a través de la página de Internet del Canal o de ciertos intercambios con periódicos que no están resultando suficientes.**

- *“En años pasados yo consultaba a diario la programación en (el periódico) La Jornada, pero desde hace ya varios meses no aparece ahí. Yo tengo computadora pero tengo amistades que no, y entonces ¿cómo se enteran? Creo que esto hace que ustedes pierdan muchos televidentes, que como yo éramos asiduos del Canal Once.”*
- **Se reclaman los cambios súbitos e inexplicados que frecuentemente sufre la programación del Canal. Se exige mayor respeto a la audiencia.**
- *“...mi única observación es en cuanto al programa Secretos de Quirófano el cual me parece una serie excelente, lo que lamento es que la hayan sacado del aire sin anunciarlo antes...”*
- *“El programa 31 minutos y Martin Mystery, los pasaban en un horario excelente, porque mi pequeña hija es la hora que tiene permitido ver televisión, lo malo es que los cambiaron de horario.”*

- *“Me gustaría que volvieran a pasar la Ruta del sabor a la tarde noche, ya que en el horario que se encuentra se me complica para verlo y me gusta mucho, si en general cambiaron muchos buenos programas a la mañana y eso hace que dejemos de ver calidad de programas.”*
- **Se presentaron diversas quejas por la ausencia de plecitas que enteren al televidente sobre el programa que se está transmitiendo y también sobre la programación inmediata por venir.**
- *“Me gusta mucho su programación, pero me parece necesario que en cada corte sí pongan el nombre del programa o película que están pasando.”*
- *“Quiero hacer una observación referida a que cuando uno ve un programa, concierto o película empezada no sabe de que se trata, incluso aparece la frase ‘estás viendo’ pero no dice qué. Creo que es importante, antes, al decir ‘continuamos’ mencionaba con qué se continuaba, ahora nunca. Creo que es más importante esto que estar viendo una leyenda en la pantalla sobre los dinosaurios.”*

- *“Que al inicio de alguna película, hagan la reseña de la misma, y que en los cortes pongan el título de la misma (ya que no siempre puede uno ver la misma desde el principio). Hace algunos años incluso el canal imprimía y regalaba la programación y la reseña de la misma anualmente (aún conservo estas joyas de colección).”*
- **Se han recibido quejas relacionadas con repeticiones excesivas de programación.**
- *“La programación de los viernes me parece pésima, no entiendo porque ya no hay películas ni programas como el que tenían antes... Los sábados es peor, lo musicales me parecen perfectos pero no que los repitan una hora después, pareciera que no tienen nada que programar repitiendo lo mismo con unas cuantas horas de diferencia.”*
- *Hoy repiten el programa de la semana pasada lo cual me parece una grosería para los televidentes, pues es demasiado 4 veces el mismo programa con pocos días de diferencia, sobre todo si tienen otros de la misma serie”.*

- **Se reportan quejas sobre las repetidoras que transmiten la señal del Canal Once en diversas regiones del país.**

- *“Mi queja está relacionada con la cobertura de Canal Once en la ciudad de Puebla. Resulta que desde hace algún tiempo comenzaron a compartir su frecuencia con un canal local, sin mediar explicación alguna que, supongo, nos merecíamos quienes durante largo tiempo hemos sido fieles seguidores (del canal.) Este cambio ha implicado entre otras cosas, no sólo perder parte de lo mejor de su programación, sino también no saber a ciencia cierta cuáles son los horarios reservados a Canal Once y cuáles al canal local. Creo que en ello ha habido una falta del elemental respeto que la televisora debe a su audiencia...”*

- *“De unos meses para acá, en Acapulco y creo que en todo Guerrero, la señal de la televisora Soy Guerrero (del gobierno del estado...), usa el canal y tiempo que normalmente usaba Canal Once del IPN. Considero que la programación de Soy Guerrero es interesante pero también me es muy interesante la programación del Once... De verdad me gustaría poder ver los programas del ONCE ya que me resulta muchísimas veces la mejor opción y tal vez la única opción en televisión de calidad en México para la gente que, como yo, no tiene acceso a televisión por cable. Espero me puedan ayudar a mí y a tanto público que se que tienen por acá.”*
- *“...una enorme felicitación para canal once por todos sus programas de primerísimo nivel, ojalá que se ampliara su cobertura a nivel nacional, les juro que no tendrían competencia y que se robarían una grandísima proporción de los televidentes.*

- **Los mexicanos en Estados Unidos demandan programación de calidad y consideran que Canal Once la ofrece. Sin embargo, la red internacional presenta deficiencias al no funcionar convenientemente la transmisión vía Internet.**
- *“Quisiera saber por qué ya no se publica el horario de su señal internacional en formato ‘.pdf’ como antes. Al hacer clic en ‘Señal internacional’ en su nuevo sitio web, sale una ventana que dice ‘Por ahora la transmisión no está disponible para su país’, lo cual no es verdad, ya que seguimos recibiendo como siempre la transmisión de Canal Once a través del sistema de cable ‘Comcast’ aquí en San Francisco, California.”*
- *“Vivo en los EEUU desde hace casi 7 años y la programación disponible en español es terrible...programas sensacionalistas, de concursos, con muchos gritos, etc. Mi esposo me ha hecho notar que cada vez que se encuentra con un canal hispano en la TV los personajes están gritando o peleándose (él es ciudadano norteamericano). ¿Habrá algún plan de transmitir algunos programas del Canal Once acá? Muchas gente los disfrutaría, se los aseguro.”*

- **El programa *Primer Plano* despierta polémica entre la audiencia. Los contenidos debatidos en este espacio de diálogo político generan comentarios controversiales por parte de la audiencia.**
- *“En el excelente programa Primer Plano, frecuentemente se ven obligados los participantes a dejar el tema que están exponiendo, incompleto. Debido a lo extenso de los anuncios, entre cada uno de los bloques, o a por lo interesante del tema...Deberían tener la libertad de tratar Un solo tema, si fuera muy interesante, o dos, si así lo ameritaran. Y no forzosamente revisar los 4 temas y dejarlos inconclusos algunos de ellos y sobrados de tiempo otros menos interesantes.”*
- *“Mi canal casi único para ver televisión abierta es el 11 del IPN, y el programa que no me perdía hasta hace poco es primer plano, y dije no me perdía, hasta ahora que ya no me es atractivo, ya que siento que los expositores que están en fechas recientes no llenan el espectro de opinión que debería darse en un programa como ese, no dije que no fueran buenos, mas sin embargo me hacen falta las opiniones de Lorenzo Meyer, Sergio Aguayo y Carmen Aristegui.”*

- *“...el grupo que defiende la postura de López Obrador sobre diversos temas, quedó en mayoría permanente, además de que es generalmente el que tiene la iniciativa. Esto es éticamente cuestionable y puede conspirar contra la audiencia...Me pregunto si es aceptable que estos analistas...usen un programa...para hacer proselitismo (en forma más o menos abierta) basando sus posturas en planteamientos propagandísticos...”*
- *“En la pasada emisión del 22 de octubre del presente del programa Primer Plano, Leonardo Curzio comentó, en relación a la discusión sobre el posible carácter fraudulento de la elección presidencial del 2006 ... considero que las afirmaciones del Sr. Curzio son completamente desatinadas, pues desde el pasado julio del 2006 ha habido un intenso debate en foros académicos y ciudadanos de todo tipo -y no sólo de izquierda- respecto al fraude electoral del 2006, habiéndose presentado toda suerte de evidencias documentales y en formatos electrónicos al respecto...”*

- *“Soy un fiel televidente...del programa Primer Plano generalmente quedo muy satisfecho con las opiniones de todos los participantes y creo que es el mejor programa de debate político, por lo que los felicito. Sin embargo, en el programa del 19 de Noviembre 2007 María Amparo Casar abre el primer bloque y afirma: ‘Desde mi punto de vista lo que demostró la convención nacional democrática centrándose en el tema del petróleo que fue digamos lo fundamental del discurso de Andrés Manuel López Obrador, es que se está construyendo desde mi punto de vista un hombre de paja.’*

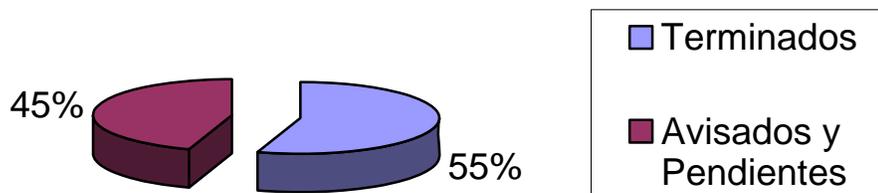
“Me parece grave que afirme que no haya nadie pretendiendo privatizar el petróleo...Me extraña, porque María Amparo es una persona muy profesional, preparada e informada.”

- *“Mi propuesta es que se considere la participación de nuevos miembros. Me parece que falta alguien de una izquierda más racional y más respetuosa de la democracia que ponga un poco de equilibrio en el foro. ¿Por qué no invitan a Patricia Mercado o alguien más de la socialdemocracia o a Roger Bartra?”*

IV. ESTADO QUE GUARDAN LOS ASUNTOS OBSERVADOS POR LA AUDIENCIA

Del total de asuntos que llegaron a la Defensoría de la Audiencia durante el periodo observado, el 55 por ciento han sido ya desahogados y el 45 por ciento aún se encuentran en estado de resolución.

Estatus de respuesta



A continuación se presenta una síntesis del proceso en el que se encuentran los diversos asuntos abordados por la audiencia:

No.	TEMA	ÁREA	ESTATUS
1	Contenido en el programa "Conversando con Cristina Pacheco"	Producción	Terminado
2	Retransmisión de la serie "¿Qué es sexo?"	Programación y Continuidad	Terminado
3	Publicación de la programación en medios impresos	Relaciones Públicas	Terminado
4	Justificación del programa "Hi-5"	Once Niños	Terminado
5	Transmisión de series de historia	Programación y Continuidad	Terminado
6	Cambio de horario del programa "La ruta del sabor"	Programación y Continuidad	Terminado
7	Retransmisión de la serie "Secretos de Quirófano"	Programación y Continuidad	Terminado
8	Pleca con información correspondiente al programa que se está transmitiendo	Programación y Continuidad e Imagen	Terminado
9	Uso de banners publicitarios	Programación y Continuidad e Imagen	Terminado
10	Señal de Canal Once en Puebla	Dirección General	Terminado
11	Señal internacional en el sitio web	Programación y Continuidad	Avisado y Pendiente
12	Conductores del programa "Primer Plano"	Producción	Terminado
13	Felicitaciones	Dirección General	Terminado
14	Retransmisión del programa "Territorio de Dinosaurios"	Programación y Continuidad	Terminado
15	Ampliación de horario de la barra infantil matutina	Once Niños	Terminado
16	Solicitud de información acerca de la Autorregulación de Canal Once	Defensoría de la Audiencia	Terminado
17	Retransmisión del programa "Niños de nuestro tiempo"	Programación y Continuidad	Terminado
18	Numerosas apariciones del conductor Miguel Conde	Programación y Continuidad	Terminado

19	Transmisión de programas sin contenido en otras televisoras	Otros	Terminado
20	Actualización del foro de Once Noticias	Noticias	Avisado y Pendiente
21	Incluir Ópera en la programación	Programación y Continuidad	Terminado
22	Número de temas abordados en el programa "Primer Plano"	Producción	Avisado y Pendiente
23	Nuevo imago tipo de Canal Once	Imagen	Terminado
24	Cambio de horario del programa "Diálogos en Confianza"	Proyectos Estratégicos	Avisado y Pendiente
25	Señal de Canal Once en Guerrero	Dirección General	Avisado y Pendiente
26	Contenidos en una emisión del programa "Primer Plano"	Producción	Avisado y Pendiente
27	Solicitud de información relativa al funcionamiento de la oficina del Defensor de la Audiencia de Canal Once	Defensor de la Audiencia	Terminado
28	Pleca con información correspondiente al programa que se está transmitiendo	Programación y Continuidad e Imagen	Terminado
29	Sistema de correspondencia del programa "Bizbirije"	Once Niños	Terminado
30	Sistema de correspondencia del programa "Once Niños"	Once Niños	Terminado
31	Programación repetitiva de viernes y sábado	Programación y Continuidad	Avisado y Pendiente
32	Cambio de horario del programa "Diálogos en Confianza"	Proyectos Estratégicos	Avisado y Pendiente
33	Reseña y pleca con información correspondiente a la película que se está transmitiendo	Programación y Continuidad	Avisado y Pendiente
34	Incluir música clásica en la programación	Programación y Continuidad	Avisado y Pendiente
35	Sexto Encuentro con el Televidente	Programación y Continuidad	Avisado y Pendiente
36	Tipo de lenguaje utilizado en "Fonda Susilla"	Producción	Avisado y Pendiente
37	Contenidos en una emisión del programa "Primer Plano"	Producción	Avisado y Pendiente
38	Cambio de horario del programa "31 minutos"	Once Niños	Avisado y Pendiente

39	Contenidos en una emisión del programa "Espiral"	Noticias	Avisado y Pendiente
40	Programa "Toros y Toreros"	Programación y Continuidad	Terminado
41	Conductoras del programa "Diálogos en Confianza"	Proyectos Estratégicos	Avisado y Pendiente
42	Sistema de atención telefónica para solicitar obsequios	Noticias	Avisado y Pendiente
43	Señal internacional en el sitio web	Programación y Continuidad	Avisado y Pendiente
44	Programa "Toros y Toreros"	Programación y Continuidad	Terminado
45	Transmisión del Programa sobre Luis Mandoki, en Conquistando Hollywood	Programación y Continuidad	Avisado y Pendiente
46	Información sobre contenidos del programa Estando en Casa	Producción	Terminado
47	Transmisión de partidos y resúmenes de la ONEFA	Programación y Continuidad y Noticias	Avisado y Pendiente
48	Respeto de culto	Noticias	Avisado y Pendiente
49	Repetición frecuente de programas	Programación y continuidad	Avisado y Pendiente

V. OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS ORIGINADAS EN LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN ISAS

Durante la primera semana del mes de diciembre de 2007 se celebró en el Canal Once la auditoría de certificación ISAS (International Standardization and Accreditation Services), la cual ofreció una serie de reflexiones, observaciones y sugerencias para la consolidación de la Defensoría de la Audiencia.

Por haberse celebrado durante el periodo analizado se incluyen en este reporte algunas de sus aportaciones más relevantes:

- Con el objeto de darse a conocer y también de ampliar su radio de influencia, la Defensoría de la Audiencia de Canal Once habría de intensificar sus contactos con grupos de interés y asociaciones relacionadas con sus competencias y preocupaciones.
- Además de la Internet la Defensoría habría de procurarse otros mecanismos de contacto y comunicación con la audiencia, por ejemplo vía telefónica y correo postal.

- En el mismo sentido, el Canal Once debería armonizar más eficientemente la comunicación entre el Centro de Atención Telefónica (CAT) y la Defensoría, de tal manera que ambas instancias mejoren sus respectivos servicios al televidente y, sobre todo, se eviten duplicidades.
- Deberían definirse claramente los canales de comunicación entre la Defensoría de la Audiencia y las demás áreas del Canal tales como Programación y Continuidad, info@mail.oncetv.ipn.mx , Noticias, Once Niños, Producción y Adquisición de Programas Extranjeros, Proyectos Estratégicos, Dirección de Calidad y Dirección General.

VI. REFLEXIONES DEL DEFENSOR DE LA AUDIENCIA SOBRE LOS PRIMEROS TRES MESES DE DESEMPEÑO

A las recomendaciones que la auditoría ISAS celebró sobre el trabajo de la Defensoría resulta conveniente añadir algunos otros elementos para la reflexión que han sido producto del trabajo realizado por esta instancia durante los primeros tres meses de su labor.

- Como puede observarse de la lectura detallada sobre las comunicaciones que la audiencia ha hecho llegar a la Defensoría, los comentarios, observaciones y quejas provenientes de las y los televidentes pueden servir de importante ayuda y referencia para mejorar la calidad de los servicios que presta el Canal Once.
- El éxito como herramienta de orientación y retroalimentación que puede significar la Defensoría de la Audiencia depende esencialmente del conocimiento que los televidentes tengan de su existencia y también de sus atribuciones.

- Y de la socialización y apropiación dentro de las diversas áreas del Canal sobre la importancia de su misión y sus objetivos.
- La comunicación de la audiencia con la Defensoría ha dependido básicamente del esfuerzo que el Canal ha celebrado a través de su propia pantalla.
- Obsérvese que de las 49 comunicaciones recibidas durante los tres meses analizados, 25 de ellas ocurrieron durante los últimos quince días del mes de octubre de 2007 (la Defensoría comenzó a operar a mediados de ese mes) y 17 durante el mes de noviembre. En cambio, entre los meses de diciembre de 2007 y la primera quincena de enero del presente año sólo se recibieron 7 correos electrónicos.
- La explicación de este fenómeno no posee ninguna complejidad. Mientras en octubre y noviembre del año pasado se desplegó una campaña de información a propósito de la existencia de la Defensoría de la Audiencia, tal acción fue suspendida a partir del mes de diciembre. El resultado neto fue la disminución dramática de las comunicaciones referidas.

- Esta experiencia reciente deja como consejo la necesidad de mantener en la pantalla del Canal Once una estrategia de publicidad a propósito de las tareas y los beneficios que la Defensoría puede traer para los televidentes.

- Por otra parte, y justificado por las recomendaciones de la auditoría ISAS, se valora como indispensable explorar formas de comunicación –distintas al correo electrónico– para facilitar la comunicación de la audiencia con la Defensoría.

- Se manifiesta también necesario establecer procedimientos eficientes que permitan tanto al CAT como a la Defensoría actuar coordinadamente para brindar un mejor servicio a los televidentes del Canal.

- Con respecto a la implantación de la Defensoría de la Audiencia como parte actuante dentro de la estructura del Canal, se observa la necesidad de mejorar el conocimiento, entre el personal, de las funciones, objetivos y operación de esta oficina.

- Para atender este objetivo parecería necesario desarrollar un programa de capacitación interna con la finalidad de transmitir la importancia del respeto a los derechos del televidente y las funciones del Defensor de la Audiencia. Dicho programa tendría entre sus objetivos uniformar y difundir los criterios bajo los cuales debería atenderse a la audiencia del Canal.
- Directamente relacionada con el punto anterior sería recomendable generar materiales impresos que sirvan de referencia rápida a los interesados.