

Informe
Defensor de la Audiencia
Canal Once
Abril – junio 2016

Defensoría de la Audiencia, Canal Once

Felipe Neri López Veneroni, Defensor.

Informe correspondiente al trimestre abril-junio de 2016

I. Relación de casos sobresalientes

1. En el período se destaca el estreno de la serie *Juana Inés*, uno de los proyectos más ambiciosos de Canal Once. Para esta Defensoría, dos comentarios que se registraron al respecto fueron relevantes. El primero fue de un televidente que, si bien celebra la producción, cuestiona lo que desde su punto de vista es un manejo parcial de la información en contra de la Iglesia y en contra de la Virreina. El segundo opina que no se hizo el énfasis suficiente por señalar que la serie no pretendía ser un documental histórico, sino una recreación literaria basada en hechos reales.

En ambos casos se dio respuesta a los televidentes en el sentido que, precisamente, al ser una reconstrucción literaria, la producción tomó ciertas licencias y que el objetivo fundamental de esta serie era rescatar la figura de Sor Juana Inés de la Cruz, no como se le suele presentar y representar de manera más o menos oficial o convencional, sino desde la perspectiva de la mujer: una joven que debe enfrentar un complejo contexto histórico, dominado por el autoritarismo colonial, eclesiástico y de género.

2. En el periodo, también se recibió una solicitud de una televidente que buscaba hacer valer su derecho de réplica, al sentir que en uno de los programas de la barra de opinión de la emisora, *Espiral*, en relación a un centro educativo, se expresó un punto de vista parcial respecto a una problemática al interior de aquél. La solicitud de la televidente fue enviada por doble vía: la de la Defensoría y la jurídico-formal, y atendida en ambos casos por el Canal, con base en la legislación en la materia.

3. Asimismo, hubo tres señalamientos a los espacios informativos del Canal. Dos de ellos se refirieron al modo en que se presenta la información en la emisión nocturna de *Once Noticias*. En el primero se cuestiona lo que, desde la perspectiva del televidente, es un manejo oficialista y poco profundo de la información, particularmente en lo referente al proceso electoral celebrado en junio de 2016. El segundo hace referencia a lo que el televidente considera descuidos en el manejo de la información, particularmente en cuanto a la verificación de las referencias se refiere (fallas en datos geográficos e históricos).

El tercer caso se refiere al modo en que se desarrollan las entrevistas en la primera emisión de *Once Noticias*. El televidente reconoce que se trata de un problema de estilo y no de distorsión informativa, por lo que hace una solicitud para que el titular de ese espacio dé más oportunidad a sus propios invitados a responder y argumentar durante las entrevistas.

En los tres casos se dio respuesta a los televidentes. En el primero, como ha ocurrido en otras ocasiones, se recuerda que los estilos y modos de informar de cada una de las emisiones de *Once Noticia* están sujetos a un código de ética y a las características particulares de cada conductor. Se subraya que el Canal cuenta con una programación plural, que permite equilibrar diversos puntos de vista y dar cabida a todas las opiniones. En el segundo, se dio la razón al televidente y se ha hecho la recomendación a la Dirección de Noticias del Canal para subsanar estas fallas de referencia. En cuanto al estilo de las entrevistas, el punto se hizo del conocimiento del propio conductor.

4. Se registraron, también, señalamientos en el sentido que los noticiarios no son subidos a la página de internet de Canal Once y/o actualizados, a la misma hora. El punto es importante porque los usuarios por internet forman parte de las audiencias de la emisora y hay una tendencia cada vez mayor al uso de los medios de comunicación a través de estas herramientas, sobre todo entre la población joven, como alternativa al televisor. En este sentido, se recomienda al área correspondiente de Canal Once realizar las actualizaciones del portal de noticias, a la misma hora, todos los días, a fin de que los usuarios puedan consultar con claridad y certeza los contenidos noticiosos de la emisora.

II. Acciones de alfabetización mediática.

1. En el período que se informa, se participó en tres ocasiones en la primera emisión de *Once Noticias*, para realizar actividades correspondientes a la alfabetización mediática, además de dar cuenta al público de los comunicados recibidos por esta Defensoría, así como de las respuestas dados a estos.
2. Se participó en el III Congreso Internacional de la Organización Interamericana de Defensorías de las Audiencias (OID), que se celebró concurrentemente con la Conferencia Anual de la Organización de Ombudsman de la Información (ONO, por sus siglas en inglés), en la ciudad de Buenos Aires, Argentina, del 17 al 21 de abril de 2016. Además de presentar las acciones que se han tomado en conjunción con Canal Once para atender las sugerencias y observaciones de las audiencias, este Defensor fue electo como miembro de la junta directiva de la ONO para el período 2016-2017.

Anexo

Cuadro general de la recepción de comentarios del periodo abril-junio = 21

No.	Mes	Sexo	Situación	Nombre	Categoría	Entidad	Edad	Se turnó
1666	Abril	Mujer	Terminado	ALMA ROCHA LACKIZ	Queja	DF	49	Noticiarios
1667	Abril	Mujer	Terminado	AREMY TORRES	Queja	DF	-----	Directa
1668	Abril	Mujer	Terminado	MARÍA EUGENIA GARCÍA ARÉVALO	Queja	Puebla	60	Producción
1669	Abril	Hombre	Terminado	JOSE MENDOZA MENDOZA	Observación	Puebla	86	Producción
1670	Abril	Hombre	Terminado	DIEGO RAMIREZ GUIZAR	Sugerencia	Jalisco	35	Programación
1671	Abril	Hombre	Terminado	JORGE REZA CASAIONDA	Sugerencia	Veracruz	61	Directa
1672	Abril	Hombre	Terminado	CARLOS ARTURO RAMIREZ NORIEGA	Queja	Puebla	61	Producción
1673	Abril	Hombre	Terminado	JOSÉ ANTONIO DE LA CRUZ HERNÁNDEZ	Queja	México	49	Producción
1674	Mayo	Hombre	Terminado	CARLOS ARTURO RAMÍREZ NORIEGA	Queja	Puebla	61	Directa
1675	Mayo	Hombre	Terminado	EDMUNDO RODRIGUEZ ORTIZ	Pregunta	Coahuila	81	Producción
1676	Mayo	Mujer	Terminado	REBECA GUADALUPE LOPEZ PORTILLO VARGAS	Observación	DF	54	Jurídico
1677	Mayo	Hombre	Terminado	DANIEL JUÁREZ GREGOR	Sugerencia	México	31	Imagen
1678	Mayo	Hombre	Terminado	ANGEL MARTINEZ ZAVALA	Observación	México	42	Ingeniería
1679	Junio	Mujer	Avisado	SUSANA SANTANA PENA	Queja	México	34	Noticiarios
1680	Junio	Hombre	Avisado	ERNESTO JUÁREZ FRANCO	Queja	DF	40	Noticiarios
1681	Junio	Mujer	Terminado	MARÍA ELENA CARRAL DAVILA	Queja	DF	64	Directa

1682	Junio	Mujer	Terminado	ANDREA CAMPOS	Queja	DF	43	Directa
1683	Junio	Hombre	Terminado	HECTOR FILEMON ARCOS NIAVES	Observación	Veracruz	57	Directa
1684	Junio	Hombre	Terminado	MARVIN MENDEZ DELGADO	Observación	Quintana Roo	50	Directa
1685	Junio	----	Terminado	-----	-----	-----	22	Directa
1686	Junio	Mujer	Avisado	MONTSERRAT BONADA ISLAS	Queja	DF	40	Ingeniería

Respuesta / Se turnó	Número de comunicaciones
Defensor de la Audiencia	8
Dir. de Ingeniería	2
Dir. de Producción	5
Dir. de Programación y Continuidad	1
Dir. de Asuntos Jurídicos	1
Dir. de Noticiarios	3
Dir. de Imagen y Mercadotecnia	1
TOTAL	21