



8° Informe Anual de la Defensoría de la Audiencia de Canal Once

1 de octubre de 2014 a 31 de diciembre de 2015

Presentación

A partir de septiembre de 2014, cuando asumí la Defensoría de la Audiencia de Canal Once, ya se había aprobado la Reforma Constitucional en materia de telecomunicaciones y radiodifusión y recién se había publicado la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Hago la referencia porque los Derechos de las Audiencias y las Defensorías de los mismos quedaron incluidos en estos nuevos ordenamientos.

Esta nueva normatividad, aunada a los estatutos de la Defensoría de las Audiencias y los mecanismos de autorregulación que ya había desarrollado y puesto en marcha Canal Once, dio mayor consistencia a la labor de la Defensoría, al tiempo que regularizó formalmente sus funciones, estableciendo obligaciones para dicha figura y para el medio, así como posibles sanciones en caso de no observarse la Ley.

Entre los puntos sobresalientes de la nueva legislación, destaca la promoción de los Derechos de las Audiencias, así como la necesidad de desarrollar acciones orientadas a la alfabetización mediática, como una de las líneas a seguir y/u observar, entre otras instancias (como el propio IFETEL y los medios), por las Defensorías.

En este sentido, este octavo informe anual del Defensor de las Audiencias de Canal Once tocará aquellos puntos relativos no sólo a la operación cotidiana de la Defensoría en relación con las quejas, comentarios, observaciones y sugerencias de la audiencia, sino también las acciones que se han llevado a cabo en materia de promoción de los derechos de las audiencias y de alfabetización mediática.

El período que cubre es del 1 octubre de 2014 al 31 diciembre de 2015.

INCIDENTES PARTICULARES QUE AFECTARON LA PROGRAMACIÓN HABITUAL TRANSMITIDA POR CANAL ONCE

En el período dos incidentes afectaron el funcionamiento normal de las transmisiones de Canal Once.

- De una parte, el conflicto estudiantil del Instituto Politécnico Nacional, institución de la que depende el Canal, cuya cobertura y transmisión de debates, acordada por las partes y la autoridad federal, lógicamente afectó la programación habitual de la televisora en diversos momentos de 2014 y 2015.
- De otra parte, conviene señalar que en el último trimestre de 2015 operó lo que se conoce como “apagón analógico” para dar paso a la señal a través de la televisión digital terrestre (TDT), lo que ha generado que la señal del Canal Once no se reciba en algunas entidades del país.

Cuando así fue necesario, esta Defensoría explicó a los miembros de la audiencia que presentaron quejas por la interrupción de la programación habitual, que la importancia de los diálogos entre autoridades del IPN y los estudiantes, y el acuerdo con las autoridades federales para hacer públicos esos diálogos a través de Canal Once, obligó a la modificación de los programas regulares.

En el caso de la pérdida de la señal del Canal debido al tránsito de la televisión analógica a la digital, se han turnado las quejas al área correspondiente del Canal. La Coordinación de Canal Once ha ofrecido a esta Defensoría la explicación técnica del problema, en el sentido que se están haciendo los ajustes necesarios a través del Sistema de Radiodifusión Pública del Estado Mexicano y así se le ha hecho saber a la audiencia.

GRANDES EJES TEMÁTICOS DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS POR LA DEFENSORÍA DE LA AUDIENCIA

En el período que se reporta se recibieron 76 comunicados. El 100% fue respondido a través de la página electrónica del DA. Al igual que ha ocurrido en informes anteriores, el DA recurrió al envío de correos personales cuando el interlocutor señaló no haber recibido respuesta mediante el sistema de la página electrónica.

Programación (a favor)

Aunque no es frecuente recibir comunicados que feliciten al Canal por su programación, hubo reconocimientos explícitos a varias series importadas (en particular *Downton Abbey* y otras de divulgación científica), a series producidas internamente por Canal Once (como *Kin* y *Añoranzas*), así como por el homenaje que se le rindió a Jorge Saldaña quien falleció y de quien retransmitieron programas bajo su conducción. En general, la audiencia aplaude la programación infantil de Canal Once y considera que el perfil de la televisora constituye una alternativa inteligente en materia de televisión.

Programación (en contra)

Se registraron diversos pronunciamientos porque algunas series transmitidas por Canal Once presentaron imágenes violentas y sanguinarias (el caso de *Vikingos*, serie importada); asimismo parte de la audiencia manifiesta su extrañeza por la transmisión de *Toros*, *Sol* y *Sombra*, que consideran fomenta el maltrato animal aunque, de otra parte, algunos de los televidentes en favor de la tauromaquia solicitaron el retiro de los avisos parentales (puesto que consideran que la transmisión de corridas de toros forma parte de nuestra cultura y no es necesario poner avisos en el sentido de que la serie presenta escenas violentas) y solicitaron cambio de día y horario para el programa.

Algunos miembros de la audiencia consideran que Canal Once no hace lo suficiente para transmitir más programas vinculados con la actividad académica y de investigación que lleva a cabo el Instituto Politécnico Nacional.

En todos los casos se estableció comunicación directa y personalizada con la audiencia, a fin de que se comprendiera la naturaleza plural y diversa de los programas del Canal; que si bien éste está formalmente ligado al IPN y sí ofrece series sobre el acontecer académico de la institución, se debe comprender que se trata de un canal para todo público y debe mantener

una programación amplia y variada. En aquellos casos donde se señaló que hay programas donde se presentan escenas violentas, o bien, donde los entrevistados utilizan un lenguaje considerado “soez”, se les señaló que el Canal, con base en su código de ética, busca advertir al público cuando así ocurre, a fin de respetar la libertad de expresión y el principio de pluralidad, al tiempo que programa ese tipo de series en horarios adecuados a un público adulto.

Programación 11.2 Digital

Hay entusiasmo por un Canal dedicado exclusivamente a programación infantil creativa e inteligente. No obstante, son varios los comunicados que señalan que es muy difícil captar la señal de Canal 11.2, aun utilizando antenas de UHF. Se han enviado a la Dirección de Ingeniería estos comunicados, con la recomendación que se busque mejorar el alcance de la señal y que se explique en la página electrónica del Canal, como ya se está haciendo, los procedimientos para sintonizar esta alternativa.

Información noticiosa

Esencialmente los cuestionamientos a los servicios informativos de Canal Once se refirieron a la impresión, entre varios miembros de la audiencia, que la tercera emisión de Once Noticias suele tener un tono un tanto oficialista y que algunas noticias son omitidas, o bien, matizadas desde el punto de vista gubernamental. Luego de una investigación con la responsable del área, se hizo del conocimiento a esos miembros de la audiencia que nunca se dejaron de tocar todas las noticias referentes a la vida política y económica del país y del extranjero. En cuanto al modo en que la titular de la tercera emisión de Once Noticias presenta la información, hay que reconocer la libertad que el Canal da a sus conductores para desarrollar el estilo y la forma que consideren más adecuados para presentar la información. No se registró en ningún caso un desvío respecto del código de información noticiosa del Canal.

De otra parte, hubo algunos señalamientos a la primera emisión de Once Noticias, en el sentido que su conductor minimizó una noticia donde se presentó un caso de maltrato animal; en otro caso por la forma en que entrevistó a un invitado y finalmente un miembro de la audiencia expresó su desacuerdo con que se restara tiempo dentro del noticiario para dar la palabra a ciertos analistas o bien presentar la información de las primeras planas de los principales diarios del país.

Es conveniente hacer notar que en el caso de la noticia referente al maltrato animal, el conductor de la primera emisión de Once Noticias aclaró el contexto en que había hecho sus señalamientos y reiteró su respeto por el cuidado a toda forma de vida.

Transmisión/interrupción de programas

Se registraron varios comunicados en los que los miembros de la audiencia se quejaron por programas interrumpidos (por ejemplo, la transmisión de uno de los conciertos de la Orquesta Sinfónica del IPN), o bien, por la terminación de una serie y su reemplazo por otra. Además lo mencionado anteriormente (incidentes que afectaron la transmisión de la programación habitual), se habló con la responsable del área de Programación y Continuidad y se hizo la recomendación que se utilizara el sistema de cintillos cuando se llegara al final de temporada de una serie o cuando, por razones de fuerza mayor, como, por ejemplo, la transmisión de la pauta de programas de partidos políticos durante período electoral, se registrara un cambio en la programación.

En este sentido también se hizo la recomendación a las autoridades del Canal para que se trabajara con el Instituto Federal Electoral, a fin de que se tomara en cuenta los horarios de transmisión de las pautas electorales, para no afectar sobre todo al público infantil o que se transmitieran cápsulas acorde con éste.

En aquellos casos en que la señal de Canal Once se retransmite por televisión restringida en diversas entidades del país, modificando la programación de manera discrecional, se aclaró al auditorio que esos cambios escapan al control del Canal y se hizo la recomendación para que las autoridades del Canal se pusieran en contacto con el IFETEL, a fin de evitar esas prácticas.

Señal (cobertura y recepción en el interior del país)

Se han recibido frecuentes cuestionamientos a que en diversas entidades del país la señal del Canal es muy pobre o no se capta. Se envió al área de ingeniería esta información para que, sobre todo en aquellos casos en que se trata de repetidoras del propio Canal, se resuelva lo más pronto posible esta situación.

Tránsito a la señal digital

Aparentemente, como se señaló en el apartado correspondiente a incidentes que han afectado la transmisión regular de Canal Once, el tránsito a la señal digital ha afectado el grado de

recepción de la programación de la televisora. Las autoridades del Canal están al tanto de esta problemática y están trabajando con la instancia correspondiente del Gobierno Federal para resolverla.

Contenidos

No todos los contenidos que se transmiten por Canal Once son del agrado de todo el auditorio. En ocasiones hay temas y asuntos que generan sorpresa o desencanto. No obstante, Canal Once se ha distinguido por la pluralidad de sus contenidos, el respeto a la libertad de expresión y el fomento de la pluralidad de puntos de vista.

Acciones para la promoción de los derechos de las audiencias y de alfabetización mediática

Como parte de las acciones emprendidas para dar a conocer, promover y discutir los derechos de las audiencias, que a partir de septiembre de 2014, se encuentran asentados en la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a lo largo del año que se informa destacan las siguientes:

1. Participación en la mesa de defensores, ombudsman y mediadores de la audiencia, en el marco de la 10ª Bienal Internacional de la Radio, organizada por Radio Educación del 6 al 12 de octubre de 2014, con la participación de los defensores de las audiencias de Canal 22, del Sistema Jalisciense de Radio y Televisión, de Radio Educación y del Instituto Mexicano de la Radio, donde se examinaron los derechos de la audiencia reconocidos en el nuevo marco legal para la radiodifusión en el país. Asimismo, se intercambiaron experiencias con colegas de Argentina y Colombia.
2. Participación en la XIX Asamblea General Ordinaria de la Red Nacional de Radiodifusoras y Televisoras Educativas y Culturales de México, celebrada en Mérida, Yucatán, del 29 al 31 de octubre de 2014, en donde un grupo de defensores de la audiencia dio a conocer a los titulares de estos medios cuáles son las funciones y los alcances de las defensorías de las audiencias y la importancia de desarrollar y poner en práctica códigos de ética, ya que muchas aún carecen de mecanismos de atención y defensa de los derechos de las audiencias.
3. Participación en el Segundo Encuentro Internacional de Televisión Pública. Que organizó el Canal 22, del 12 al 14 de noviembre de 2014, en Puebla, donde se tuvo la

oportunidad de discutir y analizar, con la participación del público, el compromiso ético y normativo de las televisoras públicas con sus audiencias.

4. Se participó, con los colegas de las radiodifusoras y televisoras antes mencionadas, en la creación de una Asociación de Defensores de la Audiencia, como un mecanismo civil, para consolidar el trabajo y las funciones de los defensores y promover una cultura de los derechos de las audiencias.
5. Se participó en dos foros académicos para promover el conocimiento de los derechos de las audiencias y las funciones de los defensores de éstos. La idea es presentar al auditorio cuáles son los derechos formalmente reconocidos en la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, promulgada en 2014; la disposición de los medios que cuentan con alguna figura (Defensor, Ombudsman, Mediador) para atender y resolver los asuntos derivados de su relación con las audiencias y cómo opera, en cada caso, la figura responsable de llevar a cabo esta tarea.
 - El primer foro fue organizado por la División de Posgrado de la Universidad Panamericana y se celebró el 11 de mayo de 2015.
 - El otro fue organizado por la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco y se celebró el 2 de julio de 2015. En ambos, la participación fue al lado de los colegas de MVS Radio; IMER; Canal 22 y la ex Defensora de la Audiencia de Radio Educación. En el foro celebrado en la UAM-X, participó también el recientemente nombrado Defensor de las Audiencias del Sistema Jalisciense de Radio y Televisión.
6. Se participó en la constitución, ante Notario Público, de la *Asociación Mexicana de Defensores de la Audiencia*, como una Asociación Civil que reúne a quienes ocupan este cargo y se llevó a cabo una reunión con el área responsable de elaborar los lineamientos para la operación de las defensorías del Instituto Federal de Telecomunicaciones.
7. Se participó en el II Congreso Latinoamericano de Defensorías de las Audiencias, celebrado los días 25, 26 y 27 de noviembre en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia. En el Congreso se presentaron las acciones que se han llevado a cabo en el Canal con base en el nuevo marco normativo aprobado para México; se escucharon las experiencias que países como Argentina, Colombia, Perú y Brasil han llevado a cabo en

materia de promoción y atención a los derechos de las audiencias y la forma en que otras televisoras de fama mundial, como la BBC, del Reino Unido, han trabajado con los públicos.

Uno de los puntos relevante del Congreso fue la Declaración de Cartagena, donde se establecen vínculos con la Organización Interamericana de Defensorías de las Audiencias y las organizaciones locales de los países integrantes (en el caso de México, la Asociación Mexicana de Defensores de la Audiencia) para trabajar más de cerca con la Comisión Interamericana de los Derechos Humanos, a fin de que los Derechos de las Audiencias sean comprendidos dentro de esa égida. Asimismo, se acordó que el III Congreso se lleve a cabo en México.

8. Por razones de trabajo no pude asistir al Foro Internacional sobre Derechos de las Audiencias que organizó, en México, la primera semana de diciembre, el Instituto Federal de Telecomunicaciones de nuestro país y al que acudieron muchos de los representantes que se habían reunido en Cartagena. Sin embargo, a través de la AMDA, estuve al tanto de las ponencias presentadas.
9. Se participó como asistente al Foro sobre Medios Públicos que, también en diciembre, organizó la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM.