

Informe
Defensor de la Audiencia
Canal Once

Abril - Junio 2014

El presente informe refiere a las comunicaciones recibidas en el sitio del Defensor de la Audiencia, entre el 1º de abril y el 30 de junio de 2014.

Las comunicaciones integradas durante el periodo en cuestión fueron 21:

- Tres de ellas se refieren al programa "Añoranzas".

Dos de las comunicaciones fueron felicitaciones al programa Añoranzas con motivo del fin de la temporada, la tercera se refirió al mismo tema, pero solicitó que se siguiera transmitiendo. Solicitud que fue remitida al área responsable.

- Tres señalan problemas técnicos.

Se presentaron quejas sobre la debilidad de la señal en diversas partes de la República y fallas en la transmisión de la señal de Canal Once. Se hizo la petición pertinente para que las áreas responsables tomaran cartas en el asunto.

- Tres felicitaciones al Canal Once con sugerencias de reprogramación.

Se hizo del conocimiento de la áreas responsables y se sugirió que próximas comunicaciones del tipo seas enviadas a info@canalonce.jp.n.mx

- Dos se relacionan con los contenidos subidos de tono o no aptos para menores.

Se recibieron dos quejas por contenidos subidos de tono o no aptos para menores, sobre las que se hizo del conocimiento de las áreas responsables y se solicitó información más específica al televidente sobre el espacio al que se refiere.

- Dos de ellas presentan inconformidades sobre el programa "Eres lo que Comes".

Se revisaron las dos inconformidades sobre la veracidad de los planteamientos de dicho programa a las cuales se les remitió la misma respuesta del área responsable que aquí se reproduce:

Le informamos que la serie "You are what you eat" salió de nuestra programación recientemente, una vez agotados los derechos de transmisión adquiridos en el 2011. Fue considerada para Canal Once después de su gran desempeño en *Channel Four* en el Reino Unido y es interesante apuntar que después de cuatro temporadas, ha habido versiones locales en otros países europeos y varias series derivadas, con Gillian McKeith como presentadora, algunas en el mismo canal. Eso evidentemente, no es garantía de nada, pero tal vez un indicador de que nadie ha tenido consecuencias lamentables por alguna de las recomendaciones incluidas en la serie.

Se consideró que era un *reality* interesante y hartamente entretenido sobre alimentación, que permitiría la autorreflexión del televidente y una motivación para buscar ayuda profesional, en caso de necesitarla. No hay episodios iguales, aunque sí un énfasis

constante en la preparación y consumo de alimentos frescos y la utilización de algunos procedimientos para diseñar las dietas de los participantes, como el estudio de heces, aunque con la ayuda de un laboratorio, si a eso se refiere con lo de "análisis completos de sangre con solo ver el iris o el parpado". Cabe apuntar que no hubo riesgo de acceder a las dietas ni a los productos derivados, toda vez que no son comercializados en nuestro país.

Se consideró que podría ser un complemento a producciones de Canal Once como "Diálogos en Confianza", en la que varias veces se han tratado el sobrepeso, la diabetes y otros padecimientos relacionados a nuestros hábitos alimenticios, con especialistas invitados y los testimonios de pacientes y también a otros títulos adquiridos, que a partir de la ciencia, explican con todo detalle, desde el proceso de la digestión hasta la composición de los alimentos mismos, programados en horarios similares.

Tendremos especial cuidado en la selección de todos nuestros contenidos y en advertir a nuestros televidentes sobre la importancia de contar con la orientación de un médico o un especialista en programas y series similares a la que ahora nos ocupa. Agradecemos su valiosa aportación y esperamos seguir contando con su amable atención.

- Dos se refieren a inconformidades con el contenido en noticiarios.

Las inconformidades que se presentaron fueron en relación a temas de la coyuntura pública, que fueron remitidas al área responsable para su conocimiento y el cuidado de los temas que están preocupando a la audiencia. Una queja en particular se refirió una nota del noticiero, a propósito del festejo del día del niño, donde se hace referencia al problema de pobreza extrema de millones de niños y compatriotas; que en la opinión del quejoso, se presentó de manera indignante a un niño que cuando ve que el camarógrafo lo está enfocando oculta su pié "malcalzado" con un guarache roto detrás del otro pié. Agrega que la actitud del niño es de incomodidad.

Ante esto, se envió la queja al área responsable para que emitiera una respuesta, la cual se inserta a continuación:

Agradecemos sus amables comentarios sobre el tratamiento de una nota en el noticiero nocturno de Canal Once del 29 de abril del presente año. Al respecto, es importante considerar que la nota de referencia tenía la intención de visibilizar la grave situación en la que viven algunos niños de nuestro país y que, en muchas ocasiones, se convierte sólo en una estadística sin rostro. De ninguna manera, la intención fue faltar el respeto a ningún niño, ni de utilizar de manera indigna su imagen o su situación.

Como sabe, Canal Once tiene un firme compromiso con las niñas y los niños de México y produce contenidos de calidad para ellos. Tiene, además, un fuerte compromiso con la sociedad mexicana y con la búsqueda de soluciones a su problemática diversa. La presentación de las notas elaboradas para nuestros

espacios noticiosos son realizadas con el cuidado que corresponde al prestigio informativo de esta emisora, mucho más cuando se trata de la integridad de personas en situación de alta vulnerabilidad.

- Dos preguntas sobre acceso a información de la programación en internet.

Se le ofreció a la persona que preguntó sobre el acceso a la información del programa "De Todo" en el sitio web de Canal Once, una orientación técnica al respecto.

Al televidente que solicitó el acceso a los programas de "Grandes Construcciones de México" y "Nuevas Profesiones" se le informó los horarios de programación próximos y en Video Bajo Demanda (VOD). Si bien contamos con más de 7,522 videos de producción propia del Canal, de hace 5 años a la fecha, aún no se concreta el ingreso a este sistema los de 2009 hacia atrás ya que dicho material, por su antigüedad, se está remasterizando y convirtiendo a MP4, para poderlo subir.

- Una se refiere a la transmisión de "Soy tu fan".

Se le informó al televidente que la serie "Soy tu Fan", concluyó su transmisión el miércoles 19 de marzo, toda vez que se alcanzó, en esa fecha, la transmisión del último capítulo de la serie. Así pues, no se cambió su transmisión para otro día u horario, ya que por el momento no se encuentra contemplado dicho programa en la Carta de Programación de esta Emisora.

- Una inconformidad con los invitados del programa "Diálogos en confianza".

La queja se refiere a la presencia de una representante de la organización Católicas por el Derecho a Decidir en el programa "Diálogos en confianza", argumentando que su postura no es la de la Iglesia católica y que eso pone en entredicho la veracidad e imparcialidad de Canal Once.

La respuesta directa al televidente fue la siguiente:

Le agradezco encarecidamente su comunicación a propósito del programa Diálogos en Confianza del día 24 de Abril. Estoy consciente de que la posición defendida por la organización Católicas por el Derecho a Decidir no coincide con la postura oficial de la Iglesia Católica y sin embargo, también lo estoy de que la persona que acudió al programa representando a esta organización se asume como una católica practicante. No me corresponde a mí, al Canal Once o al programa "Diálogos en Confianza" definir cuando se está ante representantes "auténticos" o no. Considero que la imparcialidad a la cual usted se refiere implica dar voz a las distintas opiniones y no solo aquellas avaladas por uno u otra institución. Esa es la definición que Canal Once se merece como medio público.

De nuevo le agradezco su interlocución y aporte al diálogo que se tiene sobre estos temas dentro de Canal Once.

- Una solicitud de información de un reportaje en la revista "Emeequis".

La solicitud hace alusión a un comentario en el Programa "Primer Plano" sobre una reunión con la directiva del Canal Once en torno el reportaje que publicó la revista "Emeequis" sobre los sueldos de los directivos del Canal 11 y solicita los acuerdos tomados en dicha reunión.

La respuesta que dio esta Defensoría de la Audiencia fue la siguiente:

En respuesta a su comunicación, me permito comentarle que la Directora de Canal Once hizo las aclaraciones pertinentes en medios que difundieron la nota de referencia. Parte de estos argumentos fueron comentados por los conductores del programa Primer Plano, tal como usted señala, mismos que puede consultar en la sección de Primer Plano en la página web de Canal Once. Link: <http://oncetv-ipn.net/webcast/programas.php?c=100>

En relación a la posibilidad de obtener una versión pública de la reunión a la que se hace referencia en el programa, me permito aclarar que en los programas producidos y transmitidos por Canal Once, son normales las conversaciones, comentarios, intercambio o reuniones de la Directora con uno o varios de los participantes en diversos programas y producciones, sin que medie registro alguno.

Cabe señalar que, en total apego a los principios de libertad de expresión que Canal Once asume plenamente, la Emisora respeta cualquier opinión vertida en sus programas de opinión y al mismo tiempo, bajo el mismo principio, reitera que dichas opiniones son responsabilidad exclusiva de quien las expresa.

- Una inconformidad sobre la felicitación de Marta Lamas al Canal Once.

La televidente considera la felicitación de Marta Lamas al Canal Once como opinión apócrifa debido a que la Sra. Lamas ha declarado que no ve televisión. La respuesta fue una petición de reconsideración de su opinión basada en el argumento de que no se necesita ser televidente para reconocer la actividad de la institución.

- Y finalmente una inconformidad sobre información en atención telefónica.

Esta comunicación trata sobre el Derecho a la No Discriminación. Relata la experiencia que tuvo una televidente que solicitó, al área de atención telefónica, la posibilidad de que su hermana, autista y con una lesión cerebral de nacimiento, quien vio en Canal Once una invitación a conocer las instalaciones del Canal, pudiera asistir. Afirma que se le comunicó que sólo que sea universitaria, estudie o trabaje en comunicación o en algo relacionado con el medio se puede visitar el Canal.

Como respuesta a esta comunicación la Defensoría de la Audiencia gestionó una visita a las instalaciones del Canal, tal y como fue solicitado.

Anexos

Cuadro general de la recepción de quejas / observaciones del periodo abril / junio = 21					
FOLIO	TEMA / ASUNTO	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1510	Problemas técnicos con cintillo en pantalla	Abril	Hombre	--	64
1511	Inconformidad sobre el Programa "Eres lo que Comes"	Abril	Hombre	--	56
1512	Pregunta sobre instalación una antena transmisora en Torreón	Abril	Hombre	--	17
1513	Pregunta sobre transmisión del programa "Soy tu Fan"	Abril	Mujer	--	58
1514	Inconformidad sobre subida de tono del Canal Once.	Abril	Hombre	--	--
1515	Inconformidad con el subtítulos que no se alcanzan a leer en algunas televisiones	Abril	Hombre	--	43
1516	Inconformidad con temas no aptos para menores en el Programa "Aquí en Corto"	Abril	Hombre	--	55
1517	Sugerencia de cambio de horarios en programación	Abril	Hombre	--	55
1518	Inconformidad sobre el Programa "Eres lo que Comes"	Abril	Hombre	--	56
1519	Felicitación y sugerencia de programación	Abril	Hombre	--	24
1520	Inconformidad sobre invitados del Programa "Diálogos en Confianza"	Abril	Mujer	--	60
1521	Inconformidad sobre tratamiento de nota en noticiero	Abril	Mujer	--	65
1522	Inconformidad con cápsula de felicitación de Martha Lamas al Canal Once	Mayo	Hombre	--	54
1523	Pregunta sobre acceso a información de la programación en internet	Mayo	Mujer	--	42

1524	Inconformidad con la información presentada en los noticieros	Mayo	Hombre	--	55
1525	Felicitación al Programa "Añoranzas"	Mayo	Mujer	--	40
1526	Felicitación al Canal Once y sugerencia de reprogramación del Programa "Sudamérica Salvaje"	Mayo	Hombre	--	40
1527	Petición de información sobre reportaje	Junio	Mujer	--	41
1528	Inconformidad sobre información en atención telefónica	Junio	Mujer	--	20
1529	Felicitación Programa "Añoranzas"	Junio	Mujer	--	41
1530	Felicitación Programa "Añoranzas"	Junio	Hombre	--	20

Área correspondiente	Número de comunicaciones recibidas
Respuesta directa	15
Dirección de Noticieros	2
Dir. de Programación y Continuidad	2
Dirección de Producción	1
Dir. de Tecnologías de la Información y Calidad	1
TOTAL	21