



Categoría: II Congreso Internacional de Estudiantes de Humanidades y Ciencias Sociales

ARTICULO DE CONFERENCIA

Rules, networks and resources of the ombudsmen's offices in Mexico. Notes for their approach

Reglas, redes y recursos de las defensorías de audiencias en México. Notas para su abordaje

Karina Sánchez García ¹

¹ México.

Citar como: Sánchez García K. Rules, networks and resources of the ombudsmen's offices in Mexico. Notes for their approach. SCT Proceedings in Interdisciplinary Insights and Innovations. 2024;2:134. <https://doi.org/10.56294/piii2024.134>

Recibido: 10-08-2024

Revisado: 23-10-2024

Aceptado: 29-12-2024

Publicado: 29-12-2024

Editor: Emanuel Maldonado 

ABSTRACT

The objective is to present the results of an exploratory review of the annual reports of the Canal Once Audience Ombudsman for the period from 2007 to 2023, carried out with the intention of both identifying the issues addressed in the complaints, observations and comments submitted by the channel's audiences, and of characterizing the process of responding to such messages from the audiences. The Office of the Ombudsman for the Audience began as a media self-regulation measure within the field of ethics; but, it is currently envisaged as one of the mechanisms to guarantee the fulfillment of the rights of the audience recognized in the Political Constitution of the United Mexican States (article 6); and Canal Once was one of the first media outlets in Mexico to have an ombudsman. Among the issues identified, complaints regarding the channel's programming stand out, particularly those referring to the broadcasting of the program *Toros y toreros* (Bulls and bullfighters) –whose name changed to *Toros, sol y sombra* (Bulls, sun and shadow)– as it was a constant until the moment it was taken off the air. On the other hand, the identification of the process of attending to audience messages makes it possible to identify some aspects linked to the institutionalization of the ombudsman's office. This review is part of the doctoral research I am carrying out and aims to analyze the process of institutionalization of the ombudsmen of the national media audiences, within the framework of their recognition in the Federal Law of Telecommunications and Broadcasting (2014).

Keywords: Rights of media audiences; ombudsmen for audiences; channel eleven; institutionalization.

RESUMEN

El objetivo es exponer los resultados de una revisión exploratoria de los informes anuales de la Defensoría de audiencias de Canal Once para el periodo que va de 2007 a 2023, realizada con la

intención tanto de identificar las temáticas abordadas en las quejas, observaciones y comentarios presentadas por las audiencias del canal, como de caracterizar el proceso de atención a tales mensajes de las audiencias. La Defensoría de audiencias comenzó como una medida de autorregulación de los medios inscrita en el ámbito de la ética; pero, actualmente está prevista como uno de los mecanismos para garantizar el cumplimiento de los derechos de las audiencias reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (artículo 6); y Canal Once fue uno de los primeros medios en México en contar con una defensoría. Entre los temas identificados, resaltan las quejas en relación con la programación del canal, particularmente las referentes a la transmisión del programa Toros y toreros -cuyo nombre cambió a Toros, sol y sombra-, al ser una constante hasta el momento de su salida del aire. Por otro lado, la identificación del proceso de atención a los mensajes de las audiencias permite identificar algunos aspectos vinculados con la institucionalización de la defensoría.

Dicha revisión forma parte de la investigación doctoral que desarrollo y tiene como objetivo analizar el proceso de institucionalización de las defensorías de las audiencias de medios de comunicación nacionales, en el marco de su reconocimiento en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (2014).

Palabras clave: Derechos de las audiencias mediáticas; defensorías de audiencias; canal once; institucionalización.

INTRODUCCIÓN

Las defensorías de las audiencias mediáticas comenzaron como una medida de autorregulación de los medios de comunicación inscrita en el ámbito de la ética; pero, actualmente están previstas como uno de los mecanismos para garantizar el cumplimiento de los derechos de las audiencias reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (artículo 6) y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (2014).

En el presente documento se exponen los resultados de una revisión exploratoria de los informes anuales de la Defensoría de la audiencia de Canal Once para el periodo que va de 2007 a 2023, realizada con la intención de identificar las temáticas abordadas en las quejas, observaciones y comentarios presentadas por las audiencias del canal, y de caracterizar el proceso de atención a tales mensajes de las audiencias. Se seleccionó al canal por dos razones principales: fue el segundo medio de comunicación en nombrar a un defensor de la audiencia en México y es posible acceder a los informes trimestrales y anuales de sus defensores desde 2007.

El documento se organiza en dos apartados: en el primero, se presentan algunas consideraciones sobre la defensoría de audiencias de Once TV México; y en el segundo, se analiza uno de los temas recurrentes en las quejas de las audiencias de la televisora referido en los informes anuales desde 2007 y hasta 2018: el del programa Toros y toreros (transmitido desde el 11 de diciembre de 1972) cuyo nombre cambió por Toros, sol y sombra en 2012. Por último, se presentan algunas consideraciones finales.

Defensoría de audiencias de Canal Once

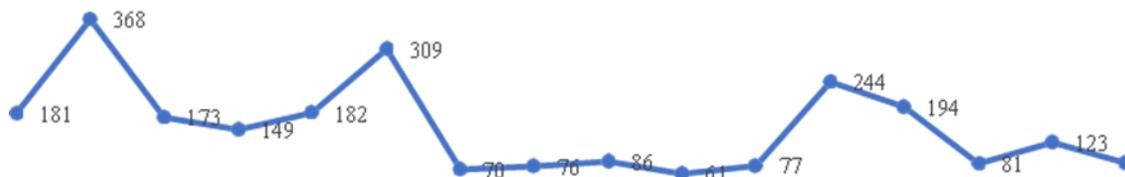
“La Defensoría de la Audiencia de OnceTV México inició sus actividades el 15 de octubre de 2007. Fue creada como un mecanismo de autorregulación y compromiso ético cuyo objetivo es dar atención, cauce y resolución a las quejas, observaciones y comentarios de la audiencia”(Defensor de la audiencia, 2007, p. 1). Sus actividades son definidas a partir del Estatuto de la Defensoría de la Audiencia de Canal Once en el que se delimitan los principios, naturaleza, funciones, mecanismos, requisitos de selección y procedimientos que definen la actividad de la Defensoría de la audiencia. Recupera como punto de partida el derecho a la libertad de opinión y expresión como derecho humano fundamental y reconoce que el “televidente tiene el derecho de expresarse, manifestar sus inquietudes, realizar observaciones y buscar respuestas a las dudas suscitadas” (2024, p. 1) especialmente en las televisoras con vocación de

servicio público “es necesario que existan cauces de comunicación directos con los públicos para reflexionar y buscar caminos de desarrollo y mejora continua” (2024, p. 1).

En la historia de la defensoría, cinco han sido los defensores de la audiencia: Guillermo Montemayor Gómez (del 15 de octubre de 2007 al 31 de agosto de 2012); Mauricio Merino (del 1 de septiembre de 2012 a diciembre de 2013); Ricardo Raphael (de febrero de 2014 a agosto de 2014), Felipe Neri López Veneroni (del 1 de septiembre de 2014 al 31 de diciembre de 2023) y Gerardo Estrada Rodríguez (a partir del 1 de enero de 2024).

En sus inicios la Defensoría contó con un correo electrónico para la recepción de solicitudes, pero desde 2012 lo hace mediante la página electrónica del Defensor: <https://canalonce.mx/defensoria> A través de dichos medios se han recibido un total de 2 mil 456 comunicaciones o mensajes, siendo 2008 el año en que se recibió el mayor número de comunicaciones (368) seguido del periodo septiembre de 2012-agosto de 2013 con 309 y el año 2019 con 244 mensajes (véase gráfica 1).

Gráfico1. Total de mensajes o comunicaciones recibidos por la Defensoría de la audiencia del Canal Once



Fuente: Elaboración propia con base en informes anuales de la Defensoría (2008-2023)

A través de los informes es posible identificar los cambios en el procedimiento de comunicación entre la Defensoría de la audiencia y cada una de las áreas del canal. En el primer informe anual se describe que “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” (Defensor de la audiencia, 2008, p. 3).

Posteriormente se involucró a la Coordinación General “que las canaliza a la(sic) diferentes áreas para que éstas, a su vez, brinden una respuesta oportuna a los diversos cuestionamientos; una vez que la Coordinación General cuenta con las respuestas de las áreas, las envía a la Defensoría para que ésta las transmita a los televidentes” (Defensor de la Audiencia, 2010, p. 2).

El reconocimiento de las defensorías de audiencias mediáticas en el marco de la Reforma en Telecomunicaciones favoreció al ejercicio del Defensor de Canal Once, pues se reconoce que esta “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” (Defensor de la Audiencia, 2015, p. 2). Por lo que a partir del octavo informe anual se reportan las acciones que se han llevado a cabo en materia de promoción de los derechos de las audiencias y de alfabetización mediática.

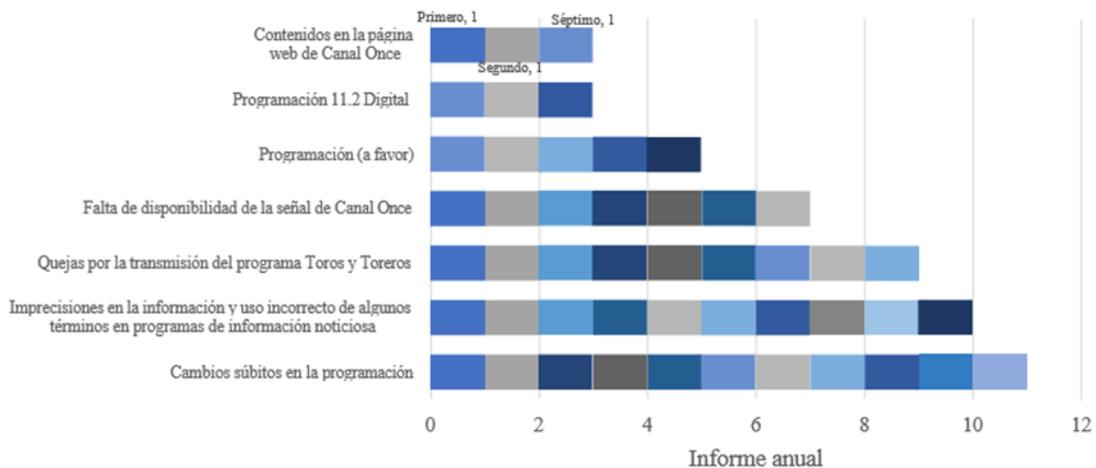
Otro de los cambios que es notorio y se relatan en los informes respecto al actuar de la Defensoría es la identificación de la necesidad de difundir las actividades que realiza por lo que a lo largo del tiempo se han implementado diversos mecanismos tales como la producción de capsulas -a partir de 2012- o la participación en la primera emisión de Once Noticias -a partir de 2016-.

Los temas tratados en los mensajes o comentarios emitidos por las audiencias de Canal Once refieren quejas sobre cambios súbitos en la programación, falta de disponibilidad de la señal de Canal Once u 11.2 Digital, contenidos de la página web del Canal o comentarios sobre la programación tanto a favor como

en contra, en este último caso, por tres motivos principales: 1) la polémica por los contenidos tratados en algún programa -generalmente de aquellos que integran la barra de opinión-, 2) imprecisiones en la información y uso incorrecto de algunos términos en programas de contenido noticioso; y 3) quejas por la transmisión del programa Toros y toreros cuyo nombre cambió a Toros, sol y sombra, por ello se analiza el caso más adelante (véase gráfica 2).

Tales temas se vinculan con el ejercicio de los derechos de audiencias reconocidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (artículos 256 y 258 principalmente), es el caso del derecho a “que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales”, por mencionar un ejemplo. No obstante, también se refieren algunas cuestiones que escapan a la capacidad de respuesta por parte del defensor de audiencias, es el caso de las dificultades técnicas para la recepción de la señal de Canal Once u 11.2 Digital.

Gráfico 2: Temas de mensajes o comentarios de audiencias de Canal Once



Fuente: Elaboración propia con base en informes anuales de la Defensoría (2008-2023)

¿No más Toros, sol y sombra? Dilemas sobre la pluralidad

La recurrencia de mensajes o comentarios de las audiencias de Canal Once en relación con el programa Toros y Toreros -posteriormente denominado Toros, sol y sombra- en los informes anuales y trimestrales de la Defensoría de audiencias de dicho canal para el periodo 2008-2018 es la razón por la que se considera necesario su análisis. A decir de la sinopsis disponible en el sitio web del canal, el programa de análisis taurino en su última etapa fue “conducido por los periodistas Heriberto Murrieta y Rafael Cué, quienes analiza(ron) y comenta(ron) aspectos diversos que se entretajan alrededor de la fiesta brava”.

Desde el punto de vista de las audiencias de Canal Once, hay una lectura más bien crítica por la transmisión de dicho programa, desde el primer informe trimestral de la defensoría se enuncia como un tema presente en los mensajes de las audiencias, mismos que fueron canalizados a distintas áreas (programación y continuidad, contenidos de internet, producción, defensoría, dirección general) y a partir del cuarto informe trimestral se conoce el contenido de dichos mensajes:

“Como politécnico, me avergüenzo al saber que cada lunes se transmite un programa sobre toros y toreros en el canal que es un remanso de conocimiento y buen gusto a excepción de programas como los que muestran y promueven el asesinato de un ser indefenso para la diversión de unos enajenados, como si no hubiera ya suficiente violencia y enajenación en el resto de los medios de comunicación.”

“Aquí el cuestionamiento consiste en plantearnos qué tipo de tradiciones estamos dispuestos a perpetuar como sociedad: aquellas sustentadas en la violencia o las que fomentan el bienestar y la subsistencia de todos los seres vivos con los que cohabitamos. Suelo participar en sus encuestas para

evaluar la programación de Canal Once, su programación siempre me ha parecido excepcional; sin embargo, hasta ahora no he sabido que dicho programa forme parte de estas encuestas.”

“Considero totalmente inaceptable que una entidad pública, como lo es Canal Once, utilice recursos públicos para promover visiones parciales de una actividad cada vez más rechazada a nivel mundial. Este programa promueve la violencia en contra de seres vivos y pretende apuntalar una premisa agotada acerca de la mal llamada fiesta brava, la cual no es un deporte, pues no hay una competencia en situación de equidad y tampoco es arte o cultura, pues no contribuye al enriquecimiento del espíritu humano o el avance de su civilización.” [las cursivas son mías] (Cuarto Informe Trimestral, 2008, p. 1) 2

Si bien el punto de vista de las audiencias presenta argumentos distintos, coinciden en que se trata de un canal de televisión pública, por lo que esta característica es un componente relevante en la discusión. La postura en torno a la violencia contra los animales que el programa emite, permite observar que en realidad “el receptor opone su propia ideología a la de los medios, cuyas connotaciones critica” (Hall citado en Giménez, 2017, p. 34).

La respuesta que la Defensoría dio a las primeras quejas relativas a la transmisión del programa “se fundamenta en la existencia de múltiples manifestaciones de la cultura y en la diversidad de la audiencia de este Canal. Se explicó que entre nuestros televidentes hay a quienes les agrada el programa “Toros y toreros” y que se transmite en apoyo a la pluralidad que caracteriza a OnceTV México” (Cuarto Informe Trimestral, 2008, p. 2). Siguiendo a Michel de Certeau “todo conocimiento permanece ligado a un poder que lo autoriza” (citado en Alabarces, 2021, p. 20), es decir, la transmisión del programa también implica un reconocimiento a diversas manifestaciones culturales que legitiman lo que es culto (o no) a partir de su reproducción en los medios de comunicación, por ello considero el caso como detonante para la discusión de los dilemas que plantea el ejercicio de los derechos de las audiencias mediáticas.

Entre las medidas tomadas por el canal para atender a los mensajes y comentarios de las audiencias se encuentran el cambio en el horario de transmisión (a partir del lunes 7 de abril de 2014 comenzó a transmitirse los lunes a las 23:30 horas³, en lugar de las 23:00 horas); y la inclusión de avisos de advertencia sobre los contenidos de este. A decir del Defensor de audiencias:

Si bien se trata del programa más antiguo de Canal 11 y cuenta con una conducción profesional muy acreditada entre un sector de la audiencia, hay otro sector que se duele de la violencia contra los animales que ese programa emite cada semana, aun en el contexto preciso de la que sigue considerada como una de las tradiciones culturales más arraigadas de México. Como Defensor de la Audiencia he podido constatar que el Canal decidió colocar ese programa entre semana y en un horario nocturno -las doce de la noche- (sic), como una transmisión de nicho para los seguidores de la así llamada “fiesta brava”. No obstante, he insistido en la recomendación de añadir una leyenda, tanto en las transmisiones de televisión como en la página electrónica, que haga explícito que el programa contiene imágenes de violencia que pueden resultar perturbadoras para ciertas audiencias. Y aunque no tengo jurisdicción para influir en la programación, también he manifestado mi opinión franca sobre la conveniencia de revisar los criterios que justifican la permanencia de ese programa en Canal 11. (Defensor de la audiencia, 2013) Dichas medidas también causaron inconformidad de los “televidentes en favor de la tauromaquia (quienes) solicitaron el retiro de los avisos parentales puesto que consideran que la transmisión de corridas de toros forma parte de nuestra cultura” (Defensor de la Audiencia, 2015). A pesar de ello, las quejas en contra de la programación no disminuyeron y a ellas se sumaron algunos cuestionamientos sobre “que en la cápsula para conmemorar los 59 años de Canal Once se incluyera la imagen de una corrida de toros. Para estos televidentes esta imagen no tiene cabida en la promoción de un canal de carácter educativo y cultural, ya que consideran que la tauromaquia es una forma de crueldad animal” (Defensor de la audiencia, 2018, p. 3-4).

Ahora bien, el argumento sobre el tiempo de transmisión que tiene el programa como un elemento a favor de su permanencia en el canal puede ser un ejemplo de la “historia como ámbito de configuración de la experiencia y la temporalidad de la humanidad” (Colangelo, 2023) que es recuperado para la

permanencia del estado de las cosas en resistencia al cambio, por lo que conviene evitar pensar con “homogeneidad dominante”.

Cabe mencionar que el programa dejó de transmitirse en agosto de 2022; sin embargo, no es posible afirmar que la decisión se haya tomado a partir de las quejas presentadas por las audiencias, que no sólo incrementaron sino recurrieron a otros ámbitos de discusión.

CONCLUSIONES

En el presente documento se ha buscado analizar las quejas, observaciones y comentarios de las audiencias de Canal Once a partir de la creación de la Defensoría de Audiencias en dicho medio de comunicación. Dicha revisión ha permitido identificar los cambios en el proceso de atención a los mensajes recibidos por las audiencias del canal e identificar los temas principales tratados en tales mecanismos de comunicación.

En este sentido, la creación de un espacio que reciba mensajes y comentarios de las audiencias implica un cambio significativo en la forma en que se entiende a la cultura mediática, y la consideración de los microrrelatos ha permitido observar la lectura crítica que las audiencias hacen sobre los contenidos a los que eligen exponerse.

Ello lleva a observar los dilemas a los que se enfrenta el defensor de la audiencia en tanto mediador entre diversos puntos de vista sobre los contenidos transmitidos en el canal. Si bien en el documento se analiza el caso del programa Toros y toreros por ser recurrente en los informes de 2007 a 2018, no es el único en que las audiencias tienen puntos de vista encontrados y que valdría la pena analizar de forma más detenida, a partir de 2018 una crítica recurrente en programas de la barra de opinión se relacionan con las opiniones en favor y/o en contra del gobierno federal actual.

REFERENCIAS

1. Alabarces, P. (2021). Introducción: ¿de qué estábamos hablando cuando hablábamos de lo popular? In *Pospopulares. Las culturas populares después de la hibridación*. Bielefeld University Press.
2. Colangelo, P. (2023, September 21). Elementos para pensar la mentalidad occidental. Defensor de la audiencia. (2008). Informe anual. https://canalonce.mx/REST/data/defensoria/informes/PrimerInformeAnual2007_2008.pdf
3. Defensor de la Audiencia. (2010). Tercer Informe Anual. https://canalonce.mx/REST/data/defensoria/informes/TercerInformeAnual2009_2010.pdf
4. Defensor de la audiencia. (2013). Informe anual. https://canalonce.mx/REST/data/defensoria/informes/DEFENSOR_INFORME_ANUAL_II_2012-2013.pdf
5. Defensor de la Audiencia. (2015). 8° Informe Anual de la Defensoría de la Audiencia de Canal Once. https://canalonce.mx/REST/data/defensoria/informes/INFORME_ANUAL_DEFENSOR_AUDIENCIA_1oct2014al31dic2015.pdf
7. Defensor de la audiencia. (2018). Informe anual de la Defensoría de las audiencias de Canal Once de Televisión correspondiente a 2018. <https://canalonce.mx/REST/data/transparencia/defensoria/informes/informe-anual-2018-version-2.pdf>
8. Estatuto de la Defensoría de la Audiencia de Canal Once, Pub. L. No. AJ-DED-02, 1 (2024). <https://canalonce.mx/REST/data/02-aj-ded-02-00.pdf>
9. Giménez, G. (2017). *El retorno de las culturas populares en las ciencias sociales*. Instituto de Investigaciones Sociales-Universidad Nacional Autónoma de México.

FINANCIACIÓN

Ninguna.

CONFLICTO DE INTERÉS

Ninguno.