

México D.F. 26 de febrero de 2013

Informe del Defensor del Televidente Canal 22 2012

Dr. André Dorcé Ramos
Lic. Ricardo Poery Cervantes
Lic. Nidia Cervantes Jiménez



2012

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

Presentación¹

En 2007 Canal 22 -inspirado por ejercicios similares a nivel internacional- optó por desarrollar un esquema autorregulatorio que incluyó la redacción de un Código de Ética, manuales de operación, así como la creación de una Defensoría del Televidente. Es decir, una instancia que recibiera los reclamos, las observaciones y peticiones de sus televidentes con la finalidad de procesarlos y generar, en función de éstos, recomendaciones inspiradas en los lineamientos deontológicos planteados en Código Deontológico. Pero ¿de qué hay que defender a los televidentes de Canal 22 si de la oferta televisiva disponible en México es de lo mejor que hay? Efectivamente, desde que este canal se fundó hace casi ya 20 años, ha sido una plataforma de exhibición y producción de materiales audiovisuales que buscan ampliar de forma constructiva nuestros criterios respecto a lo que convencionalmente entendemos como calidad televisiva. Ya sea por su composición estética innovadora, por las temáticas tratadas o bien por su relación con las artes u otras expresiones culturales, los contenidos publicados por Canal 22 han dado cabida a una diversidad socio-cultural que difícilmente encuentra espacio en otros registros del espectro televisivo nacional (pienso en programas como *El Rotativo*, *De Raíz Luna*, *Zona D*, *Esquizofrenia*, *La Dichosa Palabra*, *En Terapia*, *El Principal Sospechoso*, *Cuéntame Cómo Pasó*, la barra de Anime, entre otros).

En ese sentido, quienes hemos sido televidentes de este canal a lo largo de los años hemos atestiguado el compromiso consistente de quienes trabajan ahí por diseñar y ofrecernos una programación que visibiliza procesos, contextos, historias o personajes que enriquecen nuestros horizontes y nuestras miradas; que nos advierte sobre lo que nos está pasando como sociedad aquí y más allá. Miles de mensajes de televidentes de distintas edades y grupos socio-económicos reconocen esa labor de Canal 22 con múltiples felicitaciones. También por eso los televidentes demandan más, mucho más. Repeticiones de series, películas y documentales; nuevos horarios, nuevas temáticas, nuevos formatos, mejora en los esquemas de información y difusión de la programación, etc. El canal –con la mediación de la defensoría- ha respondido a la mayoría de estos mensajes, lo cual es un logro significativo. Sin embargo, no queda claro cómo esas respuestas se han traducido o traducirán en cambios operativos, organizacionales e institucionales de largo alcance que trasciendan la reiteración sistémica de las causas que originan tales reclamos por parte de las audiencias. Éste es tal vez uno de los puntos más urgentes a resolver a corto plazo hacia dentro de Canal 22. Es necesario aún que la naturaleza del proyecto de la Defensoría del Televidente sea cabalmente comprendido y asimilado por posiciones clave de la institución, de tal forma que de manera conjunta podamos encontrar una modalidad de operación que dé certidumbre a los televidentes de que sus opiniones, reclamos, sugerencias y felicitaciones, serán atendidas de forma satisfactoria y en apego a criterios éticos claramente establecidos. Dos preguntas se antojan relevantes aquí: ¿puede Canal 22 estar a la altura de los televidentes críticos que busca formar e interpelar? ¿Qué cabría esperar de esos televidentes si Canal 22 fallara fehacientemente a su compromiso constitutivo con la calidad televisiva?

Canal 22 ha hecho del interés común su vocación y su razón de ser, en buena medida

¹ Este informe es una versión aumentada del documento originalmente presentado el día 30 de octubre de 2012 en la tercera sesión ordinaria del Comité de Autorregulación Ética de Canal 22. El periodo

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

debido al mandato constitucional que lo orienta en tanto medio de comunicación perteneciente al Estado, pero también por su probada labor como medio de servicio público a lo largo de sus ya casi 20 años de existencia. Esta perspectiva institucionalmente interiorizada de servicio implica, entre otras cosas, un reconocimiento de facto de nuestros derechos humanos más elementales en torno al acceso a la cultura en su diversidad y complejidad. ¿De qué habría entonces que defender a los televidentes si esta televisora se ha orientado por una misión tan loable? Podríamos responder planteando al menos dos puntos: a) que la vocación de servicio público en una televisora que se auto-define como cultural no es unívoca; en su acepción democrática (ideal) esta vocación es un constructo intercultural inestable, susceptible no sólo a las eventualidades históricas más amplias, sino también a las contingencias del sentido, de la significación y lo que ello implica organizacionalmente hablando. b) Esa vocación está también expuesta a la inconsistencia y al devenir errático de una organización institucional mal acoplada, o bien a una operación deficiente derivada de un ethos no compartido orgánicamente al interior de la televisora. En ambos casos, tales posibilidades implican necesariamente variaciones en el desempeño institucional que involucran de una u otra forma a los televidentes, al menos si nos abocamos a la dimensión normativa del servicio público que busca fomentar y defender los valores democráticos.

Desde esa perspectiva, resulta sugerente re-pensar cómo Canal 22 se planteó la necesidad de implementar un mecanismo de auto-regulación institucional -con relativa autonomía- como la Defensoría del Televidente que permitiera producir insumos reflexivos adicionales para la conducción de su quehacer. Un mecanismo que facilitara mantener una vocación ética no sólo en virtud de vigilar el correcto desempeño técnico de los procesos de producción y transmisión de contenidos, sino también, para incidir en el diseño de un proyecto programático. En este sentido tal proyecto estaría pensado no sólo desde la gestión interna -verticalmente jerarquizada- sino también en correspondencia con aquello que sus televidentes expresan mediante el uso de Internet, el teléfono y las redes sociales interpeándolo directamente.

Así pues, las nociones implicadas en el desarrollo de la Defensoría respecto al servicio público señalan dos ámbitos de vulnerabilidades potenciales para el proyecto de Canal 22 (inciso a y b). En función de ello podemos anticipar dinámicas socio-institucionales que afectan la realización plena de la vocación pública de esta televisora y por lo tanto, también influyen en aspectos sustantivos del ejercicio ciudadano de los derechos humanos relativos a la cultura y comunicación. Es decir, derechos que hay que promover y defender en el contexto de la interacción entre televisora y televidentes, en al menos dos formas: 1) al representar en primera instancia las prerrogativas ideales de los espectadores, así como aquellos intereses expresados por los televidentes mediante sus mensajes y; 2) socializando -por medio de un programa televisivo- el contenido de tales mensajes en relación con el riquísimo conocimiento producido por el ámbito de los estudios de comunicación y otros actores sociales. Esto con la finalidad de empoderar a los televidentes, de informarlos, de abrir espacios de discusión respecto al quehacer de los medios de comunicación en general, pero especialmente respecto al valor estratégico que los medios de servicio público pueden tener en la creación de diversos

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

sentidos de comunidad y pertenencia mediados por el consumo cultural².

Desde que Canal 22 instauró la figura del Defensor del Televidente en 2007, esta instancia ha presentado periódicamente ante el Comité de Autorregulación Ética de la televisora —y publicado— sucesivos informes de trabajo en los que se da cuenta de los temas que las audiencias han referido en sus comunicaciones sobre el diseño programático, la variedad y pluralidad de los contenidos, el desempeño editorial y los criterios operativos de este medio de comunicación.

Por ello, los imperativos de la Defensoría del Televidente no son otros que aquellos dictados por el propio *Código Deontológico* y por las inquietudes de las audiencias. No existe, pues, otro referente para su trabajo y resoluciones que el de cobijar la participación de los televidentes desde su calidad de figura de autorregulación, con el afán de garantizar que la voz de los ciudadanos sea considerada, y que sus inquietudes sean adecuadamente valoradas, sopesadas y asumidas, o en su caso rectificadas y aclaradas, por quienes tienen a su cargo la responsabilidad de conducir cotidianamente el trabajo de este canal.

En ese contexto, el presente informe tiene un afán descriptivo más que prescriptivo, en tanto que se propone exponer un estado de cosas a partir del cual se plantean una serie de recomendaciones, las cuales, se pretende, puedan ser asumidas o replicadas de manera fundamentada.

La función primordial de este reporte es dar a conocer, en primera instancia al Comité de Autorregulación Ética de Canal 22, y en seguida al público en general, los temas más relevantes expresados en los mensajes que los televidentes han hecho llegar a la Defensoría. No es una función ni atribución de la Defensoría censurar o excluir mensajes de este informe en función de la relativa validez o veracidad de lo expresado en los mismos. Siempre y cuando los mensajes en cuestión cumplan con los requisitos formales expresados en “Lineamientos de la Defensoría del Televidente” serán procesados y en su caso podrán ser seleccionados para ser incluidos en los reportes respectivos de esta instancia. La Defensoría asume la responsabilidad ética dar voz a las inquietudes del público para que el canal pueda conocerlas, contrastarlas, dimensionarlas y responder a ellas en el marco de su desempeño diario y de su propio programa de trabajo. De lo que se trata es de exponer de manera sistemática y ordenada estos temas y propiciar así un ejercicio de autocrítica y transparencia.

El *ethos* que rige y fundamenta el trabajo del Defensor implica un respeto estricto a la libertad de expresión como valor indispensable para la democracia, por lo que han tenido cabida todas las expresiones del auditorio. Los lineamientos de operación de esta instancia antes referidos establecen como orientación básica: respetar los derechos de terceros, no constituir o fomentar prácticas difamatorias, poseer fundamentos en correspondencia con los contenidos transmitidos por la televisora al relacionarse directamente con los contenidos de la misma, y evitar el uso de lenguaje altisonante o cualquier otra forma de insulto. Ninguna posición ideológica, política, moral o religiosa es, en consecuencia, motivo de exclusión.

² Este fragmento de la presentación (p.1-3) ha sido publicado en la revista *Telos* en forma de artículo en el cual se describen el trabajo realizado por esta defensoría hasta la fecha. La versión íntegra de ese texto puede ser consultada en:
http://dialnet.unirioja.es/servlet/listaarticulos?tipo_busqueda=EJEMPLAR&revista_busqueda=6769&clave_busqueda=316983

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

De este modo, se presenta a continuación el Informe de Trabajo de la Defensoría del Televidente en el transcurso del año 2012, en el que se condensan las inquietudes y puntos de vista más relevantes que se generaron a partir de la interacción de las audiencias con esta instancia de autorregulación con el propósito de trazar los rasgos más representativos de la percepción del auditorio y dar pie a la reflexión interna pertinente que suscite a su vez las consideraciones institucionales del caso.

Balance general

En términos generales durante el presente periodo, el proceso de interacción que Canal 22 ha abierto con su auditorio a través de la Defensoría del Televidente, se ha fortalecido mediante una continua y amplia participación en temas de indudable relevancia por parte de nuestros televidentes, los cuales han aportado elementos que a consideración de esta área pueden ser estratégicos para el desempeño de la televisora.

De igual modo, los mensajes recibidos muestran una percepción positiva ante la continuidad de este espacio. Asimismo, el esfuerzo conjunto de autoridades del canal y la Defensoría del Televidente ha sido una herramienta clave en este periodo para la implementación de lineamientos generales de atención. En tanto que la difusión de principios, criterios y respuestas a inquietudes paradigmáticas en el espacio del Defensor del Televidente ha intentado contribuir a una mejor comprensión del desempeño de la televisora por parte de las audiencias. Estos esfuerzos han permitido que los objetivos de autorregulación que persigue esta iniciativa se hayan desarrollado de una manera cada vez más efectiva.

Aún quedan por darse, sin embargo, pasos para mejorar diversos aspectos de la interacción de Canal 22 con sus audiencias. El Defensor del Televidente, ha asumido a cabalidad su compromiso para facilitar, en lo posible, esta tarea. En el apartado de recomendaciones se expresan algunos de los puntos más comentados por el auditorio en términos su percepción con respecto a lo que les ofrece la pantalla de Canal 22. Corresponde a cada área considerar estos temas para, en su caso, dar seguimiento a cada uno de ellos de acuerdo con el criterio institucional.

Al margen de lo anterior, algunos de los principales retos que ha enfrentado la Defensoría del Televidente en el esfuerzo para consolidar su desempeño como herramienta de autorregulación que acompañe el trabajo de Canal 22 en el marco de su vocación han sido: por un lado, la necesidad de impulsar un *ethos* de autorregulación compartido por todas las instancias del Canal 22, particularmente por los realizadores, productores, guionistas, conductores y funcionarios. Por otra parte, la necesidad de otorgar mayor visibilidad a esta figura, promover más ampliamente los compromisos de autorregulación que el canal ha asumido y dotar de herramientas que den mayor alcance a la Defensoría del Televidente. En este contexto cabe resaltar que el pautaaje de las cápsulas que esta instancia realizó con el propósito de dar a conocer los principios de autorregulación, los mecanismos de atención y los propios mensajes y respuestas de los televidentes, no tuvieron el impacto esperado debido a que fueron programados —en su amplia mayoría— en el horario que comprende de la medianoche a las seis de la mañana.

Inquietudes más recurrentes del periodo

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

Como resultado del trabajo de la Defensoría del Televidente de Canal 22 durante el periodo que se describe en el presente informe, se identificaron una serie de temas clave a partir de los puntos de vista e inquietudes del auditorio, expresadas mediante las comunicaciones recibidas por la Defensoría del Televidente, a partir de lo cual puede inferirse la forma en que el grupo de audiencia que se puso en contacto, entiende, imagina y proyecta cómo debería ser el desempeño de la televisora y revela el grado de comprensión de las estrategias que la institución ha puesto en práctica para diseñar su programación, esquemas operativos y dar cumplimiento a sus compromisos de autorregulación; así como para informar de las mismas a su público.

Con respecto a la organización de la parrilla programática, los televidentes nuevamente hicieron llegar numerosos comentarios, la mayor parte de ellos en relación con cambios en la programación, y lo que algunos de ellos perciben como excesivas repeticiones de ciertos contenidos (como películas y capítulos o temporadas de series). Un caso paradigmático es el de la serie española *Cuéntame cómo pasó*, con respecto a la cual, temporada tras temporada, se reciben mensajes criticando que se retransmitan episodios anteriores, pues se tiene la impresión de que ello rompe la continuidad dramática de la serie, ante el desconcierto de algunos espectadores.

Por otro lado, continúa la inquietud de que Canal 22 implemente alternativas para que las personas con alguna discapacidad puedan tener acceso con mayor facilidad a los contenidos de la televisora.

En relación con la barra de *anime*, abundaron solicitudes de programar nuevos títulos y ampliar los contenidos a nuevos géneros como la comedia. Destacan numerosas sugerencias de programas específicos aportadas por los televidentes.

En el caso de *Zona D*, además de las felicitaciones para Canal 22 por poner a disposición del auditorio un espacio de diversidad como éste, varios televidentes manifestaron su inconformidad con el horario en el que se transmite y solicitan ampliar el número y frecuencia de estrenos.

También se registraron quejas por la tardanza en la entrega de respuestas de Canal 22 a televidentes y, en menor medida, réplicas en las que se discute la pertinencia o calidad de las contestaciones que las diversas áreas de esta institución han dado a los mensajes.

UNIVERSO DE MENSAJES Y CATEGORIZACIÓN

Durante este periodo se recibió un total de **693** mensajes, lo cual implica un incremento de **62%** en la participación con respecto al periodo anterior, en el que se recibió un total de **426** mensajes.

De los comentarios recibidos este año, **466 (67%)** se remitieron como mensajes de **texto** a través del micrositio en internet del Defensor del Televidente de Canal 22; mientras que los **227 (33%)** restantes se generaron como **mensajes de voz** mediante el buzón telefónico que esta televisora ha puesto al alcance del público a fin de comunicarse con la Defensoría.

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

Los mensajes recabados en el periodo se clasificaron, como corresponde al protocolo de trabajo establecido por esta Defensoría desde el periodo anterior, de acuerdo a tres categorías:

a) Mensajes que no ameritan respuesta: En esta categoría se incluyen todas las felicitaciones, además de mensajes no relacionados con Canal 22 o que no cumplen con los lineamientos que la Defensoría del Televidente ha establecido para la atención de mensajes (ver: <http://www.defensor.canal22.org.mx/lineamientos.html>).

En este rubro se contabilizaron **110** mensajes.

b) Mensajes que no ameritan seguimiento del Defensor del Televidente: Bajo esta categoría se engloban aquellos mensajes que, a pesar de tener relación con Canal 22 y su programación, no son competencia de la Defensoría por tratarse de asuntos que no se vinculan con los principios deontológicos de la televisora, sus criterios editoriales u operativos, los derechos de los televidentes o la calidad de los contenidos. Sin embargo, cada uno de estos mensajes recibe una respuesta genérica previamente establecida por la televisora y es turnado al área competente para su valoración.

Éste fue el rubro mayoritario, con un total de **321** mensajes.

c) Mensajes que ameritan seguimiento del Defensor de Televidente: Finalmente se consignan bajo esta categoría los mensajes que, debido a su naturaleza, requieren una atención particular de la Defensoría, y que son asignados a las áreas competentes de Canal 22 para su valoración y respuesta. El seguimiento a estos mensajes contempla la solicitud de una contestación específica por parte de las áreas involucradas y su entrega al televidente en un plazo no mayor a quince días hábiles.

En esta categoría se contaron **262** mensajes.



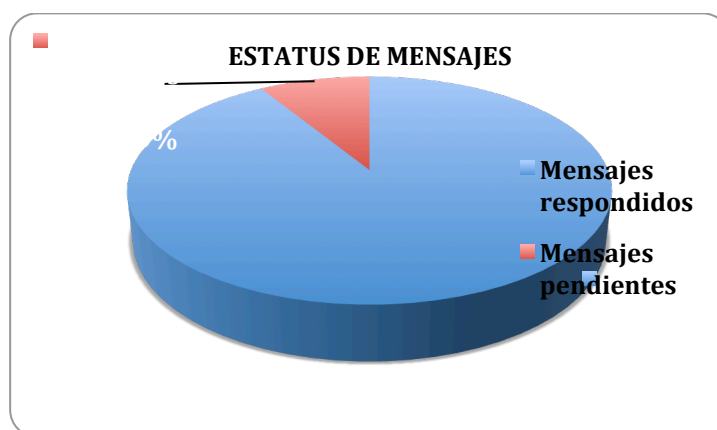
De esta última categoría, se generaron **495** asignaciones (cada mensaje puede asignarse a una o más áreas), distribuidas de la siguiente manera:

Área	Número de Asignaciones	Porcentaje
Dirección de Programación	274	58%
Dirección de Imagen Corporativa	45	9%
Dirección de Noticias	44	8%
Subdirección General de Producción y Programación	42	8%

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

Dirección de Producción	30	6%
Subdirección General Técnica y Operativa	32	6%
Defensor del Televidente	23	4%
Canal 22 Internacional	3	0.6%
Subdirección General Comercial y de Patrocinios	2	0.4%

Del total de los mensajes asignados, **239** ya fueron respondidos y entregados a sus destinatarios, mientras que **23** de ellos están aún pendientes de respuesta.



Lo anterior significa un porcentaje de entrega del **91%**, con un cierto incremento con respecto al ciclo anterior, cuyo porcentaje de respuesta fue de **79%**. Sin embargo, es destacable que en otros periodos ya se había logrado un índice cercano al **100%**, por lo que es importante que Canal 22 continúe redoblando esfuerzos a fin de mantener la eficiencia y calidad en el proceso de comunicación con sus televidentes.

Clasificación de respuestas

En la mayoría de los casos, las respuestas que las diferentes áreas dan a los televidentes pueden considerarse satisfactorias y completas, en la medida en que corresponden al tema al que el televidente refiere, y brindan una explicación a cada uno de los puntos expuestos en el mensaje. Sin embargo, en casos particulares, la conclusión del caso no se limita a lo que está expresado en el texto de la propia contestación, sino que hace referencia a una determinación futura por parte de Canal 22. Tal es el caso de las respuestas en las que se afirma que esta televisora implementará cambios a partir de lo que se expresa en los diferentes mensajes, pero que no es posible constatar de manera inmediata.

En tales ocasiones, se considera que estas respuestas "ameritan seguimiento" en tanto que la conclusión del asunto expuesto por el televidente, está aún en curso.

Por otro lado, existen respuestas que los televidentes no consideran completas o satisfactorias y así lo manifiestan al comunicarse nuevamente con la Defensoría con la indicación del caso. La prevalencia —aunque escasa— de este tipo de comunicaciones abre el

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

espacio para que Canal 22 amplíe o clarifique en casos específicos el carácter de sus respuestas o brinde algunos datos con mayor nivel de precisión.

Por último, y en muy contadas excepciones, existen mensajes cuya respuesta es incompleta, pues no abarca la totalidad de los puntos que han ameritado contestarse a partir de la comunicación del televidente. Estos se han englobado en la categoría de “respuestas incompletas”.

Respuestas completas	182	70%
Respuestas que ameritan seguimiento	43	16%
Respuestas incompletas	11	4%
Respuestas pendientes	23	9%
Respuestas replicadas	3	1%
TOTAL (Sí amerita respuesta)	262	100%

Cabe destacar que los televidentes agradecen la seriedad y compromiso de Canal 22 por responder y dar razón sobre sus dudas, quejas y comentarios. En este sentido, se ha comenzado a generar un vínculo relevante que ha logrado conformar ya un precedente institucional entre la televisora y sus audiencias, las cuales logran obtener por esta vía una serie de referentes de información pública sobre los procesos que intervienen en el trabajo de una televisora, ya sea para la programación de contenidos, atención al televidente, producción de programas, marco jurídico de la televisora, adquisición de materiales, criterios de comercialización entre otros que, por su naturaleza, no son de conocimiento de toda la población. Ello cobra relevancia pues permite socializar asuntos que sin duda son de interés público y permiten al espectador normar su criterio con elementos fundamentados en aras del avance hacia el ejercicio de una ciudadanía más crítica e informada, en el marco de un incipiente pero valioso ejercicio de educación para el uso y consumo de información y entretenimiento a través de los medios de comunicación.

Por esta razón, se considera de gran importancia que Canal 22 mantenga y procure este flujo de atención a los mensajes de los televidentes por medio de la Defensoría, que proporciona herramientas que fomentan una aproximación crítica e informada al trabajo de los medios de comunicación enmarcada en el derecho a la información, a diferencia de lo que ocurre en el caso de las televisoras comerciales.

CATEGORÍAS DESTACADAS

A continuación se describen los elementos más significativos de las comunicaciones de los televidentes con la Defensoría a partir de los **diez** programas más comentados durante este año, y el tipo de inquietudes que el auditorio expresó con respecto a ellos.³

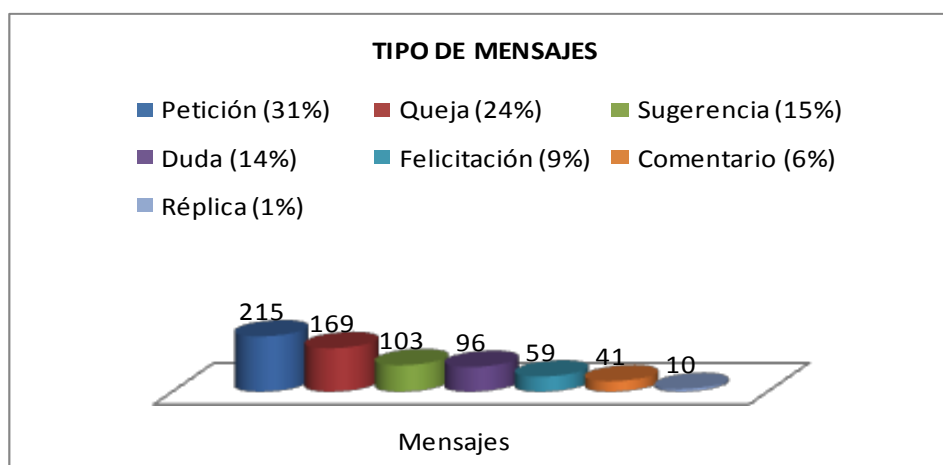
Así, los programas con mayor número de menciones, en esta ocasión fueron: **Canal 22** (207 mensajes), **anime** (98 mensajes), **Cinema 22** (35 mensajes), **Cuéntame cómo pasó** (25 mensajes), **Zona D** (35 mensajes), **Ludens** (18 mensajes), **Defensor del Televidente** (16

³Se omiten los rubros de "Edusat" y "Otro", por no corresponder a la programación de Canal 22.

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

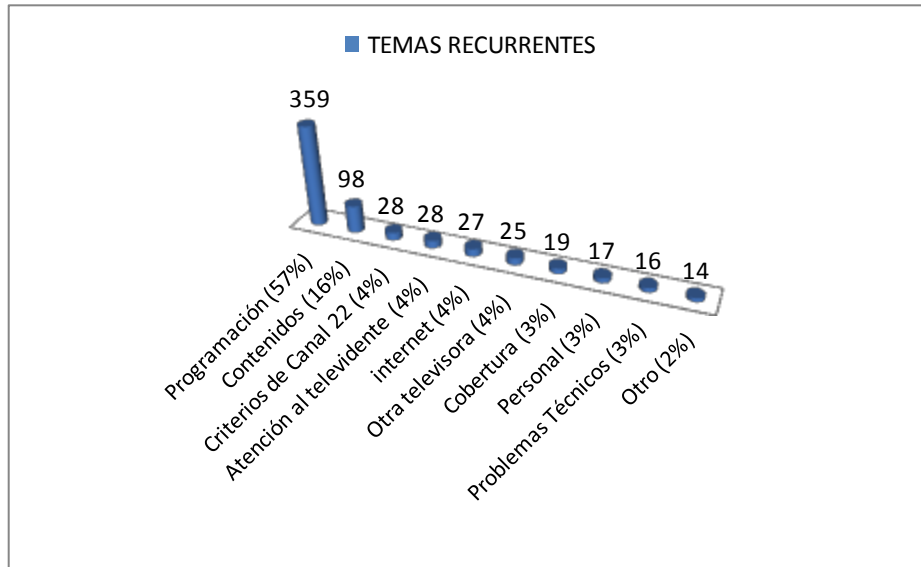
mensajes), **Noticias 22** (16 mensajes), **Escenarios** (10 mensajes) y **Esquizofrenia** (9 mensajes).

Por otro lado, el tipo de comunicaciones recibidas se dividió de la siguiente manera, de acuerdo con su naturaleza:



Al tiempo que los temas más comentados fueron:

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012



Programas y barras comentados

Canal 22

Los mensajes relacionados con la programación de Canal 22 en general, así como con sus criterios operativos y sus mecanismos de comunicación con los televidentes se dividieron principalmente en **quejas** (64 mensajes: 5776, 5778, 5830, 5846, 5852, 5853, 5854, 5859, 5862, 5863, 5866, 5884, 5902, 5903, 5942, 5951, 5971, 5976, 5992, 6017, 6034, 6048, 6058, 6065, 6077, 6097, 6105, 6135, 6153, 6162, 6178, 6183, 6184, 6199, 6222, 6224, 6227, 6232, 6233, 6246, 6247, 6256, 6270, 6277, 6304, 6321, 6325, 6337, 6348, 6362, 6400, 6421, 6423, 6429, 6431, 6435, 6438, 6442, 6448, 6449, 6452, 6453, 6459, 6460), **peticiones** (60 mensajes: 5783, 5786, 5788, 5793, 5799, 5818, 5819, 5835, 5842, 5868, 5878, 5944, 5952, 5963, 5988, 5997, 6006, 6028, 6030, 6033, 6036, 6039, 6054, 6062, 6083, 6133, 6137, 6175, 6181, 6188, 6192, 6197, 6205, 6215, 6268, 6274, 6275, 6283, 6287, 6305, 6324, 6326, 6330, 6331, 6336, 6339, 6340, 6349, 6350, 6361, 6369, 6396, 6414, 6426, 6428, 6432, 6450, 6461, 6462, 6468) **dudas** (23 mensajes: 5823, 5991, 6000, 6027, 6047, 6060, 6061, 6072, 6087, 6123, 6136, 6142, 6143, 6146, 6155, 6163, 6202, 6203, 6228, 6229, 6240, 6273, 6446), **sugerencias** (22 mensajes: 5827, 5844, 5857, 5977, 5998, 6076, 6107, 6130, 6149, 6152, 6166, 6168, 6173, 6174, 6180, 6198, 6225, 6266, 6323, 6424, 6454, 6455), **felicitaciones** (19 mensajes: 5785, 5822, 5875, 5877, 5894, 5899, 5904, 5913, 5970, 5981, 6059, 6079, 6124, 6148, 6165, 6261, 6295, 6373, 6456), **comentarios** (15 mensajes: 5792, 6029, 6031, 6040, 6255, 6278, 6281, 6299, 6334, 6359, 6410, 6417, 6419, 6420, 6443) y **réplicas** (3 mensajes: 5898, 5926, 5980).

En este caso, gran parte de los comentarios de los televidentes se refirieron a temas vinculados con la organización de la parrilla programática como cambios de última hora sin previo aviso, transmisión de contenidos distintos a los anunciados, poca variedad o estrenos, asuntos relacionados con la cobertura nacional de Canal 22 y la Red Cultural México, entre otros. Igualmente prevaleció una solicitud recurrente ya entre quienes se comunican a la Defensoría del Televidente: la de que este canal implemente herramientas que permitan acceder a sus contenidos con mayor facilidad a personas con una discapacidad.

A continuación algunos ejemplos de estos asuntos:

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

Margarita Martínez Guzmán:⁴

"Mi mensaje es que otra vez hay programas repetidos, y no hay ninguna novedad agradable cultural, histórica o algo por el estilo en "Canal 22". Gracias."

07/05/2012.

Respuesta de la Dirección de Programación

"Estimada Sra. Martínez:

Muchas gracias por comunicarse con nosotros. Con respecto a su inquietud, le comentamos que la diversidad es un valor fundamental para Canal 22, por lo que nuestra programación busca continuamente incorporar una gran variedad de opciones, que pocas veces pueden encontrarse en otros canales. Entre ellas, destacan programas históricos, científicos, artísticos y de actualidad; así como series de ficción y películas de todos los géneros y temas.

A pesar de ello, para cualquier canal de televisión, adquirir nuevos títulos puede ser un proceso complicado, con limitaciones presupuestales y logísticas, que depende en buena medida de la disponibilidad de materiales que cumplan con las características temáticas, la calidad y los criterios técnicos y financieros de cada televisora.

Por esta razón, es común que, en la mayoría de los canales, los contenidos se repitan periódicamente. En este aspecto, nuestra programación se organiza de manera semejante al resto de las televisoras, además de que el perfil de Canal 22 nos compromete a privilegiar la calidad sobre la cantidad.

Generalmente los derechos de transmisión de los programas, series o películas, se adquieren por dos o tres emisiones en un periodo de 2 a 3 años; lo que nos permite hacer repeticiones y, así, presentarlos a un mayor número de televidentes.

La solicitud de retransmitir títulos que han sido del gusto de los televidentes es una de las que recibimos con más frecuencia en nuestro quehacer cotidiano. Sin embargo, comprendemos que, a veces, ello puede generar la impresión de que los programas se repiten con excesiva frecuencia.

Sin embargo, Canal 22 presenta de manera regular nuevos capítulos de sus producciones y estrena programas de alta calidad realizados por diferentes empresas e instituciones de amplio reconocimiento nacional e internacional.

Agradecemos su observación, y tenga la seguridad de que su comentario nos enriquece y nos da elementos muy relevantes para planificar la programación de estrenos y retransmisiones en horarios diversos.

Finalmente, la invitamos a que visite nuestro sitio en internet (<http://www.canal22.org.mx>), donde podrá conocer los programas que, mes con mes, se estrenan en la pantalla de Canal 22. Gracias por su comentario.

*Atentamente,
Dirección de Programación."*

Anónimo:

"No tenemos porque pagar cable para ver un canal que se paga con nuestros impuestos, este canal debería tener cobertura nacional o en su caso por internet poder tener acceso a su programación. Está la señal internacional, a la cual se puede acceder, pero no aparece la programación como para escoger a que hora acceder. Mi interés en este momento es ver la serie piedras que hablan, la he buscado en internet y no he podido verla. Y exijo poder hacerlo, ya que repito nuestros impuestos pagan este canal.

Estaré esperando su respuesta. Gracias."

12/10/2012.

⁴ Como en los anteriores informes del Defensor del Televidente se ha optado por mantener la ortografía y redacción originales de cada mensaje.

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

Respuesta de la Subdirección General Técnica y Operativa

“Estimado televidente:

La serie Piedras que hablan es una coproducción del Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH) y Canal 22. Consiste en 13 programas de una hora que se transmitirán por las cuatro señales de Canal 22, hasta el 18 de diciembre de 2012, en los siguientes horarios:

En el área metropolitana de la Ciudad de México por televisión abierta (Canal 22 y Canal 22.1) en forma gratuita.

En forma gratuita a través de la red de televisión digital terrestre en siguientes ciudades: León, Gto. Canal 34.3; Celaya, Gto. Canal 20.3; Hermosillo, Sonora Canal 27.3; Guadalajara, Jalisco Canal 43.3; Xalapa, Veracruz Canal 35.3; Coatzacoalcos, Veracruz Canal 46.3; Morelia, Michoacán Canal 44.3; Tampico, Tamaulipas Canal 35.3; Monterrey, Nuevo León Canal 51.3; Mérida, Yucatán Canal 23.3; Oaxaca, Oaxaca Canal 35.3; Toluca, Edo. De México Canal 30.3; Querétaro, Querétaro Canal 30.3; de forma gratuita.

- Internet, los jueves a las 9:00 horas y los miércoles a las 01:00 hrs, en forma gratuita en México y el resto del mundo, excepto EE.UU.*
- Esperamos que esta información sea de utilidad. Para cualquier otra duda me pongo a su disposición.”*

Álvaro Carlos Aldama y Luebbert:

“Me parece que es una buena idea ofrecer dos opciones, doblar los programas al español para las personas que tienen dificultad para leer, y ofrecer los mismos programas en idioma original con subtítulos para las personas con debilidad auditiva. Por otro lado, doblar a personajes de la escena no siempre preserva la calidad del programa. Saludos y gracias”
06/07/2012.

Respuesta de la Dirección de Producción

“Estimado Álvaro Aldama:

Queremos agradecerle por formar parte de nuestra audiencia y por contribuir con nosotros para mejorarla. En relación a su amable propuesta, quisiéramos comentarle que compartimos su preocupación por brindarle a quienes padecen deficiencia auditiva, la posibilidad de conocer los contenidos de nuestros programas a través del subtítulaje o del closed caption (subtítulos ocultos). Canal 22 a lo largo de estos últimos años ha transitado de la televisión analógica a la televisión digital, con la finalidad de dar a nuestro público la mejor calidad de nuestra transmisión, por ello, esperamos que en un futuro no muy lejano contemos con el equipamiento tecnológico que desarrolla este sistema y de esta manera estemos en posibilidad de brindar este servicio.

Le enviamos un cordial saludo.

*Atentamente,
Dirección de Producción.”*

Respuesta de la Subdirección General de Producción y Programación

“Estimado Álvaro Carlos Aldama:

Además de agradecer su correo, le informo que desafortunadamente no contamos con la capacidad operativa para poder subtítular todos nuestros programas al idioma español para las personas con debilidad auditiva. Nuestra área de subtítulaje tiene programadas determinado número de horas que corresponden a los programas en otros idiomas.

Con relación a su comentario sobre no doblar los programas y preservar la calidad original, la política de Canal 22 es respetar el idioma original y subtítular los contenidos sin alterar el espíritu de la obra. En los casos excepcionales en los que se doblan los materiales,

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

se trata de series infantiles y algún programa que por su complejidad resulta más claro en idioma español.

*Atentamente,
Subdirección General de Producción y Programación.”*

Anime

La mayor parte de los mensajes relacionados con esta barra son **peticiones** (46 mensajes: 5777, 5780, 5870, 5872, 5880, 5883, 5890, 5897, 5931, 5933, 5943, 5949, 5973, 5983, 5986, 5989, 5990, 6003, 6010, 6022, 6023, 6024, 6026, 6042, 6044, 6063, 6070, 6082, 6093, 6096, 6134, 6160, 6239, 6265, 6296, 6341, 6342, 6343, 6365, 6367, 6371, 6372, 6388, 6398, 6399, 6433), seguidas de **sugerencias** (33 mensajes: 5798, 5811, 5812, 5814, 5825, 5914, 5916, 5953, 5959, 5966, 5993, 6005, 6051, 6084, 6095, 6111, 6150, 6159, 6243, 6244, 6248, 6259, 6267, 6271, 6280, 6293, 6294, 6309, 6346, 6366, 6381, 6393, 6406), **felicitaciones** (8 mensajes: 5795, 5864, 5927, 5946, 6351, 6356, 6364, 6370), **dudas** (7 mensajes: 5895, 6052, 6075, 6100, 6161, 6375, 6397), **comentarios** (3 mensajes: 5800, 6288, 6355) y **quejas** (1 mensaje: 6418).

Como en ocasiones anteriores, la mayor parte de los comentarios giró en torno a la solicitud de programar nuevos títulos y ampliar los contenidos de esta barra con nuevos géneros.

A continuación, un ejemplo de estos mensajes:

José Rayón:

“Hola el motivo de este correo es para hacer la sugerencia de que el anime lo puedan pasar mas temprano ya que hay gente que no se desvela por verlo, tendrían mayor audiencia y si lo pasaran diario mejor, también si consiguen mas títulos, los amantes del anime se los agradecemos. Gracias”
28/05/2012.

Respuesta de Canal 22

“Estimado televidente:

Muchas gracias por comunicarte con nosotros y así ayudarnos a mejorar nuestro trabajo día a día. Tomamos en cuenta tus sugerencias y remitimos una copia de tu correo a la Dirección de Programación para su consideración.

Cordialmente, Canal 22.”

Susana Hernández:

“Saludos. En primer línea deseo agradecer por seguir transmitiendo esta sección dentro del canal. Me dieron una gran alegría ante la transmisión de Hellsing, Fafner, Neon genesis Evangelion, Ghost in the shell, y A tree of Palme en su momento, así mismo como su pro siguiente retrasmisiones ya que realmente es una gratitud disfrutar de aquellos capítulos que en su momento no me fueron posible ver. Es por lo mismo que se agradece la actual transmisión de Fantastic Children la cual estoy disfrutando grandemente ante su horario accesible. Muchas gracias. Gracias también por su espacio para podernos expresar, es por tal motivo que me comunico con ustedes para consultar una breve cuestión. ¿Transmitirán anime de diversidad de género o diversidad sexual? Es decir anime que entre en el genero Sh?nen Ai - Yaoi {Boys' Love}, Sh?jo Ai - Yuri. En opinión personal me agrada ver algún anime con dicha temática como Gravitation, Sukisyo, Loveless, Kyou Kara Maou, Strawberry Panic!,

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

Kannazuki no Miko, Revolutionary Girl Utena, por mencionar algunos ejemplos. Así mismo prosiguiendo otra duda ¿En algún futuro transmitirá anime como Kuroshitsuji, Death note, Ouran High School Host Club? Agradezco sinceramente que tome su tiempo para leer mi mensaje. Gracias."

17/02/2012.

Respuesta de Canal 22

"Estimada televidente:

Muchas gracias por comunicarte con nosotros y así ayudarnos a mejorar nuestro trabajo día a día. Tomamos en cuenta tus sugerencias y remitimos una copia de tu correo a la Dirección de Programación para su consideración.

Cordialmente, Canal 22."

Víctor M. Palacios:

"Me podrían explicar donde está la cultura de este programa? sin calidad artística y contenido irrelevante."

01/01/2012.

Respuesta de la Dirección de Programación

"Estimado señor Palacios:

Gracias por su mensaje. Nos gustaría compartir con usted algunas de las características del anime. Este término se refiere, originalmente, a la animación que empezó a producirse en Japón en la década de los cincuenta, caracterizada por sus bajos costos de producción, movimientos más rudimentarios y personajes y escenarios estilizados, muy distintos a los de la animación norteamericana. Con los años, este género de animación se extendió a muchos otros países y se convirtió, en algunas de sus producciones, en objeto de admiración por parte de audiencias jóvenes y críticos especializados.

El anime japonés ha tenido grandes creadores, como es el caso de Hayao Miyasaki, quien realizó los largometrajes El viaje de Chihiro, La princesa Mononoke y El castillo ambulante, que participaron en diversos festivales y son clásicos del género. El anime es muy popular en Asia y en muchos otros países, como Francia y Alemania. En México, tiene muchos seguidores, u "otakus" que se reúnen regularmente y siguen con gran interés las series de anime que, desde hace varios años, transmite Canal 22.

No todo el anime es de la misma calidad, y en la emisora hemos tenido cuidado de programar sólo las series que gozan de mayor prestigio por la complejidad de la trama o por su calidad estética, a juicio de la crítica especializada y de muchos conocedores en México que nos envían sus sugerencias. Como en todo, puede haber espectadores a los que no les agraden estos programas. Afortunadamente, Canal 22 aborda una amplia gama de géneros y temas en su programación. Lo invitamos a visitar nuestra página: www.canal22.org.mx, donde podrá encontrar una gran variedad de programas culturales que, esperamos, sean de su agrado."

Cinema 22

En el caso de los comentarios para la barra de cine de Canal 22, en este periodo se registraron mayoritariamente **peticiones** (16 mensajes: 5816, 5832, 5874, 5876, 5893, 5928, 5938, 5954, 5955, 5956, 6015, 6074, 6140, 6397, 6300, 6425), **quejas** (11 mensajes 5808, 5838, 5885, 5905, 5957, 6020, 6071, 6088, 6201, 6413, 6444), **sugerencias** (4 mensajes: 5848, 5915, 5968, 6103), **dudas** (2 mensajes: 5918, 6118), **comentarios** (1 mensaje: 6037), **felicitaciones** (1 mensaje: 6007).

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

En esta ocasión, los mensajes giraron en torno a temas como los criterios para la selección de horarios, la transmisión de títulos o contenidos distintos a los anunciados originalmente, poca variedad de cintas y excesiva repetición de las mismas; así como sugerencias de películas específicas:

Valeria Callas:

"Hola canal 22, antes de hacer mi petición quiero felicitarlos porque es un gran canal y equipo de trabajo ya que en México nos hace mucha falta este tipo de canales pues desgraciadamente nos manejan mucha porquería como telerisajj y tvazteca, pero bueno era algo que quería comentar desde hace mucho tiempo pues gracias a este espacio que se me hace excelente para poder comentar y que aparte hagan un lugar al televidente.

Mi petición es acerca de las películas mexicanas, me encantaría que les dieran más lugar es decir que pasaran mas películas de nuestro gran cine mexicano, pues como anteriormente comenté no existe mucha difusión.

Ojalá y pudieran cumplir con esta petición.

Les mando un cordial saludo y muchas felicidades por ser un gran canalajj "

16/10/2011.

Respuesta de Canal 22

"Estimada televidente:

Muchas gracias por comunicarte con nosotros y así ayudarnos a mejorar nuestro trabajo día a día. Tomamos en cuenta tus sugerencias y remitimos una copia de tu correo a la Dirección de Programación para su consideración.

Cordialmente, Canal 22."

J. Carlos Santana P:

"Estimado Defensor del Televidente:

Envío esta queja concerniente a la transmisión de ""El Padrino"", el sábado 12 de mayo del 2012.

La queja es específica: los subtítulos traducidos son DE PÉSIMA CALIDAD EN LA TOTALIDAD DE LA PELÍCULA y no transmiten el verdadero mensaje y grandiosidad de una película clásica como ""El Padrino"". Observando que tienen transmitir ""El Padrino II"" (otra excelente película) el próximo sábado 22, les sugiero cambiar de servicio de subtitulación o postergar la transmisión debido al perjuicio generado para la audiencia.

Sería excesivamente largo poner todos los ejemplos en los que la traducción está completamente fuera de contexto, con verbos conjugados erróneamente, errores vergonzosos en estructura y gramática, cambio de tiempos pasado por presente, palabras que no se usan en México como ""bachicha"" o ""abalearon"" y, lo más notorio, cambios de frases e interpretaciones del traductor que destruyen el mensaje de la película.

Algunos ejemplos del último punto:

* ""You're not a wartime consigliere"" le espeta Michael a Tom Hagen, cuando lo relega del puesto. La traducción subtitulada fue: ""Estás contra la violencia"".

* En el casino de Las Vegas, Michael le pide a Fredo ""get rid of them"", refiriéndose a las mujeres. La traducción subtitulada fue ""sal de ella"".

* Lo más notorio: la frase inmortal de la película: ""I'll make him an offer that he can't refuse"", la tradujeron miserablemente por ""No le daré alternativa"".

Gracias de antemano por su atención y reitero mi sugerencia: no permitan que el mismo servicio de traducción/subtitulación destruya la película de ""El Padrino II"". Si esto ya sucedió, por favor reconsideren su transmisión hasta que haya sido traducida decentemente.

Atentamente.

J. Carlos Santana P."

14/05/2012.

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

Respuesta de la Dirección de Programación

“Estimado señor Santana:

Le agradecemos su interés y sus pertinentes observaciones.

Tiene usted toda la razón en sus señalamientos y asumimos con toda seriedad los comentarios que plantea.

Hacemos de su conocimiento que el área dedicada a realizar la traducción y subtítulos de los programas de Canal 22 está conformada por un amplio grupo de experimentados especialistas en la materia, que llevan a cabo su labor con el mayor rigor.

No obstante, debido a un error aislado, la versión de El Padrino que se transmitió en la fecha que usted señala, no fue la adecuada.

Hemos tomado las medidas pertinentes para evitar este tipo de problemas en el futuro.

Gracias por su interés y su participación, la cual nos permite mejorar cotidianamente nuestro trabajo.”

Anónimo:

"SERIA BUENO QUE NO SENSUREN TANTAS ESENAS, EN OCACIONE SE PIERDE EL CONTEXTO O LA IDEA Y NO DEJA EL MISMO SABOR, LA SENSURA LO AMARGA; ESTO ES POR QUE E VISTO EN EL CINE O EN VIDEO PELICULAS Y EN CANAL 22 LE SENSURAN.

SI LOS PAPAS NO CUIDAN LO QUE VEN SUS HIJOS ES RESPONSABILIDAD DE ELLOS NO DE LOS TELEVIDENTES CREO. "

18/01/2012.

Respuesta de la Dirección de Programación

“Estimado televidente, gracias por su preferencia, para darle una respuesta completa y bien fundamentada a su inquietud, agradecemos nos envié los datos precisos de la hora y el día en que se transmitió el programa donde, a su parecer, se censuraron contenidos. No es política de Canal 22 ejercer censura de cualquier tipo”.

Cuéntame cómo pasó

Como ya es costumbre entre las comunicaciones de los televidentes, esta popular serie no dejó de estar presente entre las inquietudes del público. La mayoría de las comunicaciones relacionadas con el tema fueron **dudas** (15 mensajes: 5789, 5797, 6108, 6110, 6113, 6120, 6122, 6145, 6151, 6157, 6169, 6186, 6190, 6207, 6217), **quejas** (3 mensajes: 5810, 5912, 6117) y **réplicas** de televidentes no satisfechos con las respuestas de Canal 22 (3 mensajes: 5867, 6021, 6210), **sugerencias** (2 mensajes: 5987, 6187), **comentarios** (1 mensaje: 6242), **felicitaciones** (1 mensaje: 6276).

Casi todos los mensajes dedicados a este programa hicieron patente una duda común entre el auditorio, ya expresada con frecuencia en informes anteriores: cuál es el criterio bajo el cual se programan los capítulos de *Cuéntame cómo pasó*, por qué en ocasiones esta serie sale del aire y cuál es el motivo por el cual en ocasiones los televidentes ven capítulos "repetidos" o de una época anterior a otra que ya había sido abordada antes.

Al parecer, los esfuerzos de Canal 22 por generar una convención con respecto a la programación de sus temporadas y estrenos no han logrado dejar del todo claro entre el auditorio a qué características responden y cuándo esperar qué tipo de contenidos.

En seguida, se muestran ejemplos de estos comentarios:

Ana Cristina Pérez:

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

“Buen día, el motivo de mi queja es el siguiente: a mi me gusta ver la serie española cuentame como paso, que se transmite los domingos a la 7:30 pero el día 03 de junio 2012 no lo transmitieron, estuve esperando por horas y nunca paso. podrían informarme que sucedera con ese programa, si van a seguir transmitiendolo o ya no. Seria lamentable si dejaran de transmitirlo, es un programa con contenido. podrían informarme si solo hubo algun cambio de horario o fechas. gracias.”

04/06/2012.

Respuesta de la Dirección de Programación

“El domingo 20 de mayo de 2012 se transmitió el episodio 215: Una luz al final del túnel, capítulo con el que concluye la doceava temporada de Cuéntame cómo pasó.

Como ya es costumbre en Canal 22, al final de cada temporada se da paso a una retransmisión de la misma, luego de la cual, la serie descansa un breve lapso en nuestra pantalla, antes de dar paso al estreno de la nueva temporada. Por esta razón, actualmente no se transmite en su horario habitual. Le pedimos que esté pendiente de nuestra programación (<http://www.canal22.org.mx>) y de nuestros promocionales, ya que, en breve podrá disfrutar capítulos de estreno de Cuéntame cómo pasó.

Le agradecemos su interés y preferencia por Canal 22.”

Irma Navarro Toscano:

“Buenos días, el comentario que quiero hacer es para preguntar, si la serie “Cuéntame Cómo Pasó”, ¿Va a continuar o ya la sacaron del aire, o qué es lo que va a pasar?, muchas gracias”.

04/06/2012.

Respuesta de la Dirección de Programación

“El domingo 20 de mayo de 2012 se transmitió el episodio 215: Una luz al final del túnel, capítulo con el que concluye la doceava temporada de Cuéntame cómo pasó.

Como ya es costumbre en Canal 22, al final de cada temporada se da paso a una retransmisión de la misma, luego de la cual, la serie descansa un breve lapso en nuestra pantalla, antes de dar paso al estreno de la nueva temporada. Por esta razón, actualmente no se transmite en su horario habitual. Le pedimos que esté pendiente de nuestra programación (<http://www.canal22.org.mx>) y de nuestros promocionales, ya que, en breve podrá disfrutar capítulos de estreno de Cuéntame cómo pasó.

Le agradecemos su interés y preferencia por Canal 22.”

Fernando Eugenio López Martínez:

- **(Mensaje original)**

“¿Por qué ya no informan sobre la conclusión de las temporadas de Cuéntame, ni tampoco cuándo volverán a transmitir las? ¡Antes sí lo hacían! Me hacen sentir realmente enfadado. No debemos permitir que Canal 22 se descomponga.”

07/06/2012.

- **Respuesta de la Dirección de Imagen Corporativa**

“Estimado Televidente: gracias por sus comentarios. Nos permitimos informar a usted que la nueva temporada de la serie Cuéntame cómo pasó dará inicio el 26 de Agosto a las 8:30 de la noche.

Atentamente: Dirección de Imagen Corporativa.”

- **(Réplica del televidente)**

“Lamento que la respuesta de Canal 22 no haya sido satisfactoria.

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

Primero, transcurrió demasiado tiempo. Ya ni siquiera recuerdo cuánto hace que les escribí, pero ha de ser entre uno y dos meses: ¿semanas enteras para atender una sencilla petición?

Segundo, no quería yo saber cuándo se iniciaría la nueva temporada de "Cuéntame cómo pasó", de hecho, ya me había enterado por la publicidad impresa en unas revistas. Lo que yo cuestioné fue la desatención para con los televidentes (todos) respecto de la información acerca de la transmisión de la serie, porque sin aviso ni explicación alguna la interrumpen y de igual forma la retransmiten, de manera que, está claro, quienes la seguimos (y somos miles) no merecemos respeto de los encargados de la programación.

Qué pena. Esperé y deseé otra clase de trato de quienes se suponen ofrecen un servicio público inteligente y de alta calidad.
18/08/2012.

• **Respuesta de la Dirección de Imagen Corporativa**

"Estimado señor Eugenio López Martínez

Le ofrecemos una disculpa por la omisión pronta de respuesta a su observación. Cuéntame cómo pasó es una serie por partes, cuyos derechos de transmisión adquiere esta televisora, para programar una o dos veces. Y así vamos adquiriendo nuevos capítulos para nuestro auditorio. Quisiera agregar, que una vez que está por terminar la serie, tratamos de hacerlo saber a nuestros televidentes con antelación. Lamentamos mucho la molestia y ojalá hayamos podido aclarar esta situación.

Le invitamos cordialmente a revisar la programación en nuestra página www.canal22.org.mx

Atentamente:

Dirección de Imagen Corporativa."

Zona D

Nuevamente esta barra suscitó una importante cantidad de comentarios, distribuidos en **peticiones** (12 mensajes: 5802, 5869, 5891, 5892, 5922, 5930, 5940, 5950, 6035, 6214, 6401, 6402), **sugerencias** (9 mensajes: 5896, 5985, 5994, 5999, 6018, 6182, 6230, 6403, 6416) y **quejas** (6 mensajes: 5833, 6056, 6129, 6257, 6284, 6308), **dudas** (3 mensajes: 6094, 6272, 6360), **felicitaciones** (3 mensajes: 6019, 6344, 6392) y **comentarios** (2 mensajes: 5908, 6290).

La mayoría de estos mensajes consistió en la solicitud de transmitir nuevos títulos o retransmitir programas anteriores. De igual modo, los mensajes reflejan una importante inquietud por la constante repetición de contenidos en esta barra, así como por el horario en el que se transmite la misma.

A continuación, algunos ejemplos:

Andrea Acosta:

"Buenas tardes, el motivo de mi mensaje es para felicitarlos por su programación, pero en especial por la zona D, ya que soy una mujer lesbiana de 25 años, y en ningún otro canal de tv abierta ofrecen un espacio como el suyo, que va dirigido al público en general, pero en el cual yo siento que muchos gays y lesbianas nos sentimos identificados, gracias por ese espacio; así mismo quisiera pedirles que no solo pasen películas de gays, me gustaría también ver películas de lesbianas, espero lo tomen en cuenta, gracias."

28/11/2011.

Respuesta de Canal 22

"Estimada televidente:

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

*Muchas gracias por comunicarte con nosotros y así ayudarnos a mejorar nuestro trabajo día a día. **Tomamos en cuenta tus sugerencias** y remitimos una copia de tu correo a la Dirección de Programación para su consideración.
Cordialmente, Canal 22.”*

Miguel Antonio Castro Herrera:

*“Miguel Antonio Castro Herrera.
miguelciel-100@hotmail... Es necesario y urgente que modifiquen la programación en “Zona D”, ya aburrió. Siempre es lo mismo, siempre es lo mismo, siempre es lo mismo, hay mucho para poner. Siempre es lo mismo, ya abu... ya, siempre es lo mismo, siempre es lo mismo, hay mucho material, mucho material.”
26/04/2012.*

Respuesta de la Dirección de Programación

“Estimado Sr. Castro:

Muchas gracias por comunicarse con nosotros. Con respecto a su inquietud, le comentamos que la diversidad es un valor fundamental para Canal 22, por lo que nuestra programación busca continuamente incorporar una gran variedad de opciones, que pocas veces pueden encontrarse en otros canales.

A pesar de ello, para cualquier canal de televisión, adquirir nuevos títulos puede ser un proceso complicado, con limitaciones presupuestales y logísticas, que depende en buena medida de la disponibilidad de materiales que cumplan con las características temáticas, la calidad y los criterios técnicos y financieros de cada televisora.

Por esta razón, es común que, en la mayoría de los canales, los contenidos se repitan periódicamente. En este aspecto, nuestra programación se organiza de manera semejante al resto de las televisoras, además de que el perfil de Canal 22 nos compromete a privilegiar la calidad sobre la cantidad.

Generalmente los derechos de transmisión de los programas, series o películas, se adquieren por dos o tres emisiones en un periodo de 2 a 3 años; lo que nos permite hacer repeticiones y, así, presentarlos a un mayor número de televidentes.

La solicitud de retransmitir títulos que han sido del gusto de los televidentes es una de las que recibimos con más frecuencia en nuestro quehacer cotidiano. Sin embargo, comprendemos que, a veces, ello puede generar la impresión de que los programas se repiten con excesiva frecuencia.

Sin embargo, Canal 22 presenta de manera regular nuevos capítulos de sus producciones y estrena programas de alta calidad realizados por diferentes empresas e instituciones de amplio reconocimiento nacional e internacional.

Agradecemos su observación, y tenga la seguridad de que su comentario nos enriquece y nos da elementos muy relevantes para planificar la programación de estrenos y retransmisiones en horarios diversos.

Lo invitamos a consultar la variedad programática de nuestra barra Zona D en la página del Canal 22 (<http://www.canal22.org.mx>), donde encontrará mayor información sobre los contenidos y horarios de este espacio.

*Atentamente,
Dirección de Programación.”*

Gerardo Balderas Olachea

“Por los temas abordados en Zona D tengo la impresión de que su objetivo es que la gente tenga apertura hacia la diversidad sexual humana. ¿Por qué pasa tan tarde? ¿Es una

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

autocensura del canal o de otra instancia? Sugiero que no pase tan tarde para que más personas puedan ver la emisión y abran su mente hacia la diversidad sexual humana.”
24/08/2012.

Respuesta de la Dirección de Programación

“Estimado Sr. Balderas:

Muchas gracias por su comentario. Efectivamente, la barra Zona D fue creado como un espacio de diversidad, en el cual no existe censura de ningún tipo de parte de Canal 22 ni de ninguna otra instancia.

El horario en el que se transmite corresponde únicamente a que sus contenidos suelen incluir escenas explícitas cuya transmisión no puede realizarse antes de las 23:00 hrs. de acuerdo con su clasificación, y en cumplimiento de la normatividad vigente en la materia para todos los canales de televisión en nuestro país.

Como hemos comentado anteriormente, esta barra tiene una gran aceptación entre nuestro auditorio, y no podríamos variar el horario de una semana a otra dependiendo de los contenidos de cada producción.

Uno de los principios que establece nuestro Código deontológico es el de contar con una parrilla programática bien estructurada en la que nuestros televidentes puedan fácilmente encontrar los contenidos de su interés.”

Ludens

Los mensajes vinculados con este programa fueron mayoritariamente **quejas** (6 mensajes: 5850, 6218, 6250, 6252, 6253, 6264), **peticiones** (4 mensajes: 5829, 5831, 6251, 6254), **sugerencias** (4 mensajes: 5836, 6209, 6235, 6319) y **dudas** (3 mensajes 5837, 6172, 6249) y **felicitaciones** (1 mensaje: 6219).

El eje temático de estos comentarios giró en torno de los horarios del programa:

Patricia Martínez Pérez:

*"¿Por qué pasaron el deporte "Panamericano" tan tarde?, las desveladas estuvieron muy difíciles. Ojalá consideren un poquito más que el deporte también es "Cultura", gracias."
30/10/2011.*

Respuesta de la Dirección de Programación

“Estimado señora Martínez:

En Canal 22 consideramos que el deporte también es cultura. Por ello se hizo un esfuerzo muy especial para traer a sus hogares los resúmenes y los comentarios de los eventos deportivos de cada día. Esto obligó a transmitir los programas después del envío por satélite del segundo resumen del día, a las 11 de la noche.

Pese al horario, nuestro programa Ludens Panamericanos tuvo muy buena audiencia entre el público amante de los deportes.

Atentamente,

Dirección de Programación.”

Defensor del Televidente

En el caso de los comentarios relativos a este espacio de interacción con el auditorio, se recibieron mayoritariamente **felicitaciones** (7 mensajes: 5807, 5809, 5817, 5824, 6016, 6434, 6440), **quejas** (5 mensajes 5804, 5906, 6009, 6457, 6466), **dudas** (2 mensajes: 6014, 6223), **comentarios** (1 mensaje: 6298) y **sugerencias** (1 mensaje: 5881).

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

La inquietud más recurrente del auditorio se relaciona con los mecanismos de comunicación que Canal 22 ha establecido para tal efecto:

Anónimo:

"Hola buenas tardes, estoy muy molesto como televidente, bueno no como televidente, mejor dicho eh... eh... molesto con "Canal 22" ya que esta línea del "Defensor del Televidente" eh... son las mismas grabaciones viejas desde que inició este proyecto con el pasado Director, y deberían de cambiar por completo el menú, ya que todavía cuentan hasta el "Defensor de Tele... Televidente" y es un programa que ya hasta ni existe. Y me gustaría que cambiaran, porque considero que es una burla el menú de este... de esta línea del "Defensor del Te... Televidente". Gracias."

4/10/2011.

Respuesta de la Defensoría del Televidente

"Agradecemos mucho su interés y participación con la Defensoría del Televidente. Le comentamos que, en efecto, nuestro menú actual de atención al televidente no refleja los cambios en la programación, la imagen institucional y la organización de esta televisora en cuanto a sus criterios operativos y sus normas de autorregulación.

Asimismo, los lineamientos de atención de esta Defensoría que sí han sufrido actualización en el sitio de internet, no se han incorporado al menú correspondiente en nuestro buzón de voz; lo cual, sin duda, refleja una urgente necesidad de renovación para brindar un mejor servicio a nuestros televidentes.

La Defensoría del Televidente de Canal 22, consciente de la relevancia de este asunto ha planteado esta necesidad a las autoridades de esta emisora desde hace varios años, y desde mediados de 2011 se hicieron las gestiones necesarias por parte de esta instancia para llevar a cabo las modificaciones conducentes; sin embargo las decisiones en materia operativa y presupuestal que implica dicho asunto, no son prerrogativa de la Defensoría del Televidente.

A pesar de ello, no hemos dejado de insistir en la urgencia del asunto y las autoridades de Canal 22 han mostrado siempre un decidido compromiso con tal iniciativa. Por ello, se desarrolló un proyecto que permita la comunicación eficaz, abierta ordenada de nuestros televidentes con el canal, al tiempo que sistematice y jerarquice correctamente todas las modalidades de atención al público. Ello ha implicado, sin embargo, más tiempo del que hubiéramos deseado para implementarlo.

En dicho contexto, nos es grato informarle que la Defensoría del Televidente y las autoridades de Canal 22 afinan los últimos detalles de esta actualización, que entrará en operación próximamente.

Le pedimos que esté pendiente y agradecemos nuevamente su comprensión e interés

*Atentamente,
Defensoría del Televidente de Canal 22."*

Mónica Patricia Montes Reyes:

"Quiero felicitar a Canal 22 por el respeto que manifiesta a su audiencia y a la ciudadanía en general. Los derechos humanos, las garantías individuales y los valores deberían ser el eje rector que norme las políticas de un medio de comunicación de masas, lo cual en México, a excepción de Canal 22 y Canal 11 brillan por su ausencia. Un medio de comunicación como es la televisión establece una comunicación unidireccional, a excepción de las encuestas de

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

rating y casi siempre se normatiza por pseudovalores, donde el más importante es el negocio. Canal 22 haz dado un valioso ejemplo al abrir un canal donde las personas puedan vertir públicamente o no su opinión. Al mismo tiempo das espacio a la televisión de nuestra máxima casa de estudios. ¡FELICIDADEDES! sitios así, deberían durar para siempre, crecer y ser un patrimonio de todos los mexicanos. Gracias Canal 22!!!"
8/10/2011.

(Este mensaje no ameritó respuesta por parte de la Defensoría del Televidente).

Noticias 22

En el caso de las comunicaciones relacionadas con el trabajo del noticiario cultural de Canal 22, se registraron en su mayoría **quejas** (5 mensajes: 6167, 6245, 6285, 6317, 6318), **peticiones** (4 mensajes: 6004, 6013, 6069, 6380), **sugerencias** (2 mensajes: 5828, 5978), **comentarios** (2 mensajes: 6045, 6292), **críticas** (1 mensaje: 6335), **dudas** (1 mensaje: 6127), **réplicas** (1 mensaje: 6211).

Destacan comentarios en relación con algunos contenidos y criterios editoriales:

Arnoldo Pérez:

"Manifiesto mi inconformidad por la presentación del libro de "Julio Patán" sobre la izquierda en México. Me parece que el momento es eh... totalmente eh... eh... falto de tacto político, y quisiera manifestar mi desagrado y mi descontento por... por esa presentación, apenas a unos cuantos días de las elecciones.

Parece que el "Canal 22" está actuando de manera incorrecta."
29/05/2012.

Respuesta de la Dirección de Noticias

"Estimado Arnoldo Pérez:

Escuchamos con atención sus apreciaciones y se las haremos llegar al escritor Julio Patán. En lo que a nosotros se refiere, nuestra tarea es dar cuenta de las novedades editoriales en México. Muchas gracias.

*Cordialmente,
Dirección de Noticias."*

Yeniséi Oviedo

"¿Podrían dejar de transmitir "noticias" de política en el noticiero cultural?

Le quitan tiempo a temas culturales y más bien son promoción del "presidente recién nombrado"

Gracias."
5/09/2012.

Respuesta de la Dirección de Noticias

"Estimada Sra. Oviedo:

Agradecemos sus comentarios y tomaremos en cuenta su observación. Sólo nos gustaría comentarle que las notas de presidencia las damos a conocer cuando se refieren a información cultural.

*Atentamente:
Dirección de Noticias de Canal 22."*

Escenarios

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

Por su parte, en relación con esta producción de Canal 22, se recibieron **peticiones** (4 mensajes: 5919, 5939, 6064, 6395), **felicitaciones** (3 mensajes: 5982, 6011, 6269), **quejas** (1 mensaje: 5984), **sugerencias** (1 mensaje: 6220), y **comentarios** (1 mensaje: 5794).

Los mensajes se vinculan con información sobre los contenidos transmitidos en este espacio; horarios y valoraciones sobre la calidad del material:

María del Carmen Ulloa Bañuelos.

"Me encanta la programación del "Canal 22" soy asidua televidente, en especial me gustan los programas: "Pasaporte", "Escenarios". Me gustaría que repitieran un programa eh... con "Plácido Domingo" y otros tenores que no recuerdo ahorita el nombre y... felicidades por su programación.

Gracias.

05/05/2012.

Respuesta de Canal 22

"Estimada televidente:

Muchas gracias por comunicarte con nosotros y así ayudarnos a mejorar nuestro trabajo día a día. Tomamos en cuenta tus sugerencias y remitimos una copia de tu correo a la Dirección de Programación para su consideración.

Cordialmente, Canal 22."

Esquizofrenia

Finalmente, en lo que toca a este programa dedicado a la cultura "alternativa", se destacan **dudas** (3 mensajes: 5996, 6057, 6303), **peticiones** (2 mensajes: 5860, 5889), **quejas** (2 mensajes: 5790, 5873), comentarios (1 mensaje: 6119) y felicitaciones (1 mensaje 5813).

Se ejemplifica este tema con un comentario relativo a los horarios de transmisión de dicha serie:

Alberto Ortega Jurado:

"Buenas tardes, quisiera hacer una sugerencia para el programa "Esquizofrenia", mmm... me gustaría que la repetición de los días domingo se realizara en un horario más accesible, ya que pasa después de la una de la mañana. Gracias. Licenciatura."

12/12/2011.

Respuesta de Canal 22

"Estimada televidente:

Muchas gracias por comunicarte con nosotros y así ayudarnos a mejorar nuestro trabajo día a día. Tomamos en cuenta tus sugerencias y remitimos una copia de tu correo a la Dirección de Programación para su consideración.

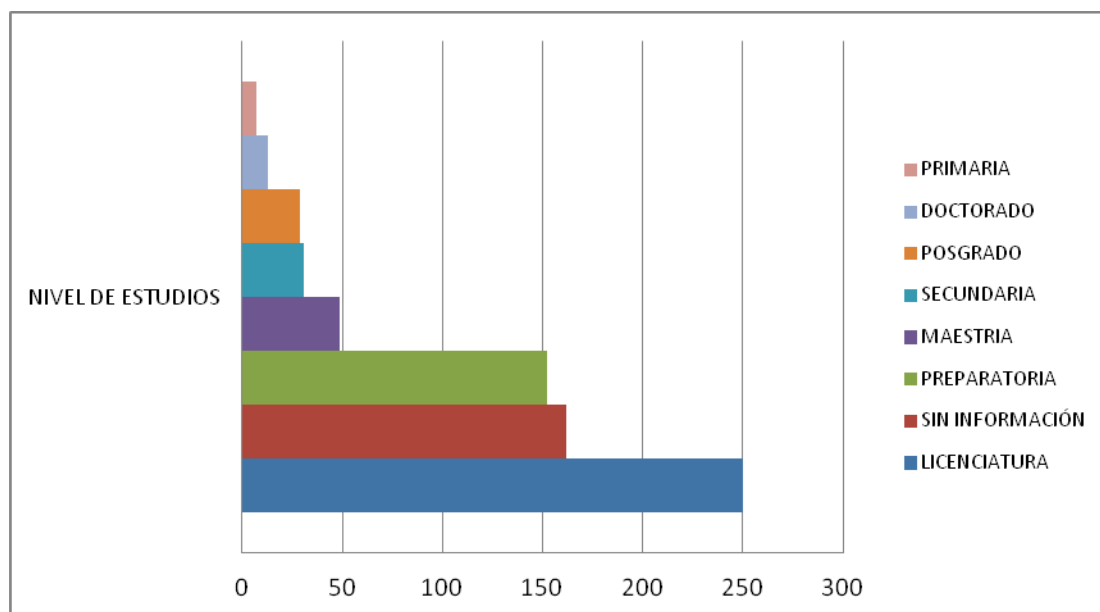
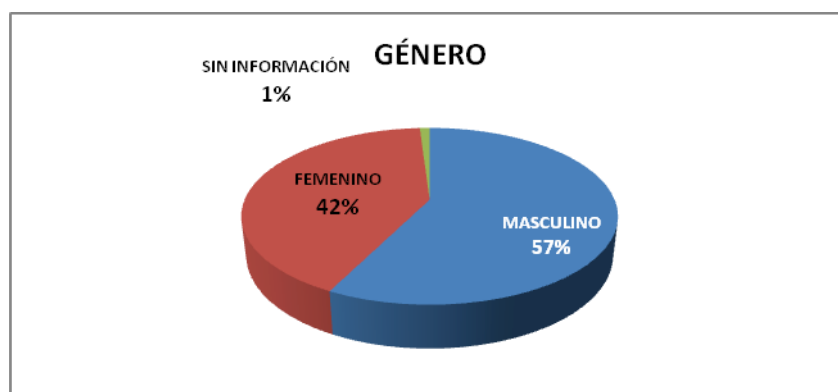
Cordialmente, Canal 22."

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Con respecto al perfil de los televidentes que se comunicaron en el presente periodo con la Defensoría, los mensajes arrojan la siguiente información:

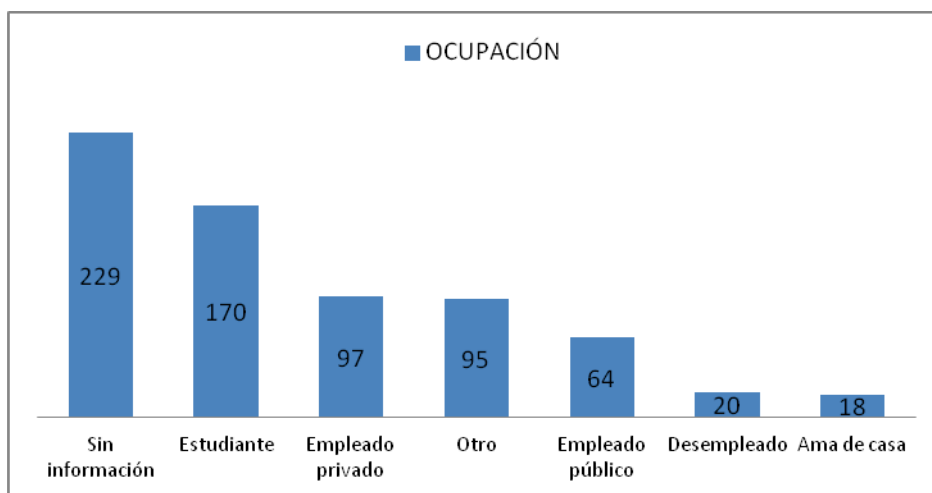
Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

De los **693** mensajes recibidos, **57.4%** correspondió a televidentes de sexo masculino y **41.6%** de sexo femenino; mientras que **1.0%** del total no aportó información. En cuanto al nivel de escolaridad, **36.1%** correspondió a televidentes con estudios de licenciatura; seguidos por aquellos que no aportaron información, con **23.4%**. Las personas con estudios de preparatoria representaron **21.9%** del total; en tanto que los estudios de maestría alcanzaron casi **7.1%**. Las porciones menos significativas en términos numéricos, fueron secundaria (**4.5%**), estudios de posgrado (**4.2%**), doctorado (**1.9%**) y primaria (**1.0%**).

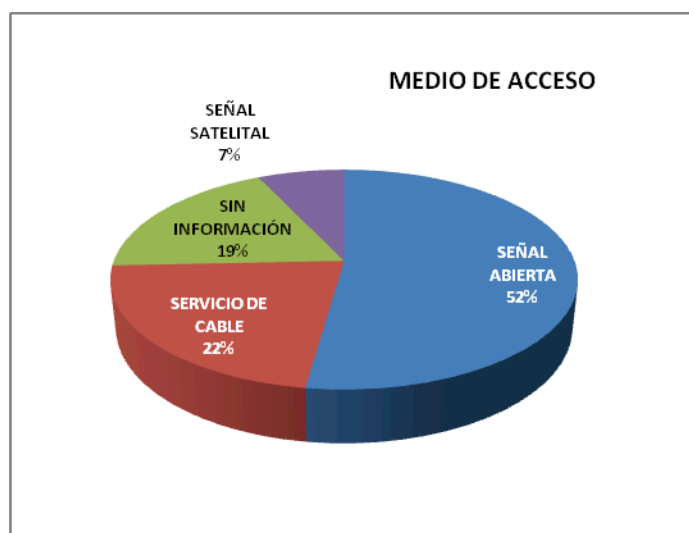


En el rubro ocupacional, **33%** de los casos no aportó información; en tanto que los estudiantes representaron el sector más numeroso con **24.5%**. Empleados privados alcanzaron **14%**, seguidos por aquellos dedicados a otras actividades no enlistadas en el micrositio de la Defensoría del Televidente, con **13.7%**. Por su parte, empleados públicos registraron **9.2%** del total, mientras que personas desempleadas **2.9%** y amas de casa representaron **2.6%**.

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

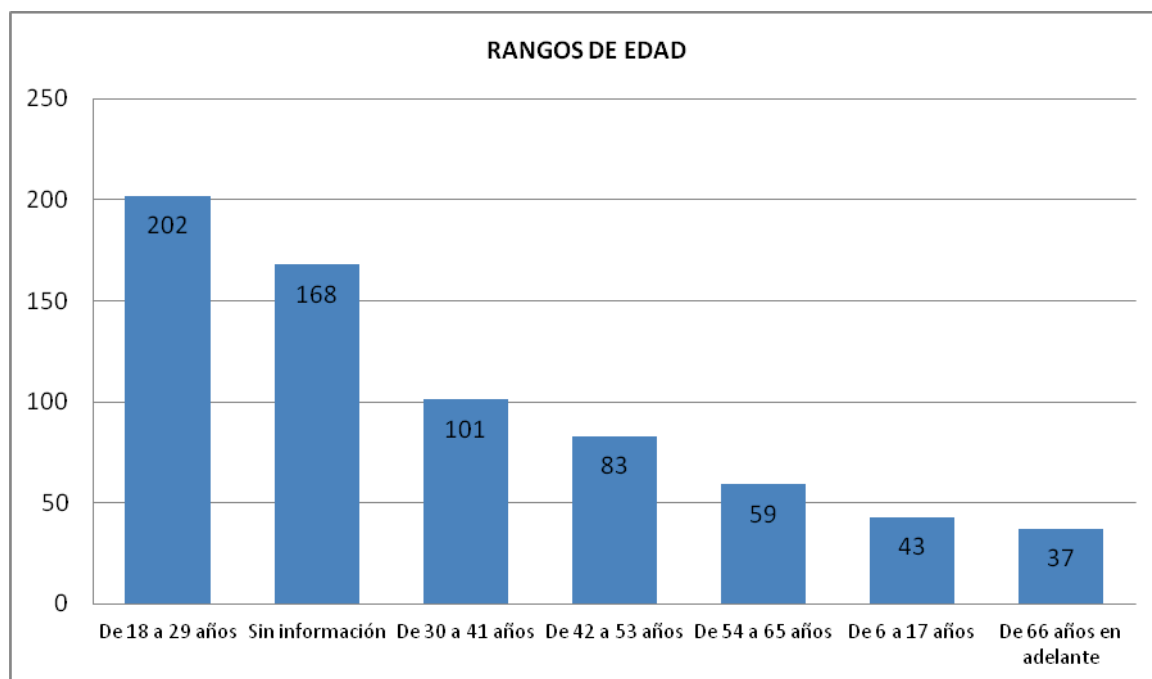


Con respecto al medio de acceso, “señal abierta” obtuvo la mayoría con **52.2%**; “servicio de cable” representó **21.1%** del total y “señal satelital”, **7.1%**; mientras que **18.6%** de los casos no aportó información sobre este rubro.



En relación con la edad de los televidentes que se comunicaron, el **29.1%** fueron televidentes de entre **18 y 29 años**; el **24.2%** no aportó información; mientras que el **14.6%** se ubicó entre **30 y 41 años**. Las personas de entre **42 y 53 años** de edad representaron **12%** del total, en tanto que quienes se encontraron entre **54 y 65 años** alcanzaron **8.5%**. Finalmente, la porción de **6 a 17 años** obtuvo **6.2%** y los mayores de **66 años**, **5.3%**.

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012



RECOMENDACIONES

1. Variedad y repetición de programas

Como se ha señalado, éste continúa siendo uno de los temas que más inquietan a los televidentes de Canal 22.

La Defensoría del Televidente valora los esfuerzos por brindar una oferta programática variada y de calidad, dentro del marco presupuestal y la disponibilidad de materiales para su transmisión en México.

Asimismo, celebramos la determinación de Canal 22 de compartir con los televidentes los criterios que se siguen para adquirir y programar material nuevo.

Cabe señalar, además, que Canal 22 ha ratificado a esta Defensoría su empeño por ofrecer mejores y más variadas opciones de programación, de acuerdo con los medios al alcance y considerando las sugerencias que ustedes nos envían de forma cotidiana.

Finalmente, recomendamos que Canal 22 siga considerando este tema como una prioridad, con base en la insistencia con la que recibimos comentarios al respecto, y que lo han ubicado como uno de los asuntos más recurrentes entre las comunicaciones de nuestros

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

televidentes, y que redoble esfuerzos para comunicar a su auditorio los estrenos que mes con mes se presentan en esta señal.

2. Sugerencias de programación

En la mayoría de las interacciones con esta emisora los televidentes de Canal 22 no sólo exponen inquietudes o valoraciones sino que suelen expresar numerosas propuestas de contenidos para esta señal. Así lo han demostrado los múltiples mensajes con estas características, recibidos a lo largo de cinco años.

En el caso de las respuestas a las inquietudes relacionadas con la diversidad de sus contenidos, Canal 22 ha respondido señalando importantes ejemplos de los ya de por sí variados programas y temas que dan forma a su parrilla, cuya diversidad, seguramente podrá verse beneficiada al considerar las propuestas del auditorio. En este sentido es destacable la disposición que ha tenido la televisora para abrir un espacio directo de comunicación e interacción con su audiencia.

En concordancia con esto, invitamos a Canal 22 a que considere de manera sistemática, en la medida de lo pertinente, las propuestas que los televidentes remiten cotidianamente a través de la Defensoría y de otras vías de comunicación como parte de sus procesos de toma de decisión y así lo haga saber al auditorio. Comprendemos que ello no implica de ninguna forma la obligación de programar todas las sugerencias de los televidentes o tomarlas como el único criterio a considerar en este terreno.

Por lo que respecta al presente periodo, presentamos a continuación una lista con algunos de los títulos más destacados entre las sugerencias de los televidentes:

<i>My blueberry nights</i> (película)	<i>Neon Genesis Evangelion</i> (anime)
<i>Acariciando el terciopelo</i> (película)	<i>Bakuman</i> (anime)
<i>Get real</i> (película)	<i>To Love-Ru</i> (anime)
<i>A media luz</i> (película [Dir. Antonio Momplet])	<i>Pretty Guardian Sailor Moon</i> (anime)
<i>El rediezcubrimiento de México</i> (Película [Dir. Fernando Cortés])	<i>Umineko No Naku Koro Ni</i> (anime)
<i>Hellsing</i> (anime)	<i>Trigun</i> (anime)
<i>Sōkyū no Fafner</i> (anime)	<i>Maria † Holic</i> (anime)
<i>Death Note</i> (anime)	<i>Noein</i> (anime)
<i>A Tree of Palme</i> (anime)	<i>Baka to Test to Shoukanjuu</i> (anime)
<i>Animatrix</i> (anime)	<i>The Money of Soul and Possibility Control</i> (anime)

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

<i>Elfen Lied</i> (anime)	<i>Goth in the Shell</i> (anime [nueva temporada])
---------------------------	--

3. Información para los televidentes sobre la organización de la parrilla programática

Con respecto a este tema, los televidentes siguen remitiendo inquietudes, la mayor parte de ellas en relación con cambios en la programación sin previo aviso, transmisión de contenidos que no concuerdan con los que se anunciaron originalmente y con dudas sobre la continuidad o cancelación de programas, finales y comienzos de temporadas de series de ficción.

Este tema fue objeto de una recomendación del Defensor del Televidente en 2011, y Canal 22 respondió comprometiéndose a revisar cuidadosamente este aspecto de su trabajo.

En el transcurso de este año, Canal 22 ha tomado algunas medidas para avanzar en el mejoramiento de la gestión relacionada con dicho tema, tal es el caso de la inclusión de cintillos y otras formas de anunciar al televidente cambios de última hora, así como el comienzo y final de temporadas de programas.

Valoramos ampliamente dicho esfuerzo, producto del cual, se ha constatado un mayor entendimiento y comprensión por parte del auditorio. No obstante, a partir de la recurrencia de quejas e inquietudes sobre el asunto que aún sigue recibiendo la Defensoría, puede inferirse que estos esfuerzos, si bien loables, no han sido suficientes para que los televidentes consideren estar correctamente informados sobre lo que ocurre y habrá de ocurrir en la pantalla de Canal 22.

El ejemplo más significativo de lo anterior, ocurrió a mediados de 2012, cuando concluyó la respectiva temporada de la serie *Cuéntame cómo pasó* y la Defensoría recibió múltiples quejas por la supuesta cancelación del programa; que en realidad había salido del aire durante algunas semanas —como ya había ocurrido en ocasiones anteriores— en espera de contar con capítulos de estreno; lo que finalmente ocurrió en agosto del mismo año, tal como fue notificado en su momento al auditorio a través de la Defensoría, a partir de la información proporcionada por Canal 22.

Por lo anterior, esta instancia recomienda a la televisora que implemente nuevas herramientas de comunicación, tanto en pantalla (cintillos, plecas, locución en tiempo real, etc.); como fuera de ella (avisos preventivos en redes sociales, actualización de la cartelera y descripción de contenidos en la página de internet del canal en espejo con la transmisión); así como anuncios que informen por estas vías de las fechas de conclusión e inicio de temporadas de series como *Cuéntame cómo pasó*, que permitan saber al público que los capítulos pueden estar fuera del aire durante algún tiempo, sin que ello implique la cancelación del programa.

4. Uso de voces extrajeras y anglicismos en las producciones de Canal 22

Resulta innegable que la lengua española, como elemento central de la cultura, es cada vez más diversa y se nutre de su relación con otras.

Sin embargo, en ocasiones resulta poco útil el empleo de palabras extranjeras que tienen un equivalente usual en español; más aún cuando se trata de una televisora cultural,

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

que entre sus funciones tiene la de promover el uso adecuado del idioma, y cuyos contenidos pueden “influir en los hábitos de la audiencia”, como lo han señalado nuestros televidentes:

Carlos Prieto López:

“Desde la primera emisión de Opera prima, que me pareció una idea excelente y bien llevada a cabo, pude notar la utilización de anglicismos como "reality show", "coach", "spot", "casting", "performance", entre otros, la utilización reiterada de muletillas del estilo de "como muy...", y otros errores frecuentes como decir "el programa inicia" en lugar de "el programa se inicia" o "tiene tanto tiempo que paso tal cosa" en lugar de "hace mucho tiempo que paso tal cosa", entre otros, No son errores cometidos exclusivamente por entrevistados, sino por conductores con guion y presentadores. Creo que la utilización del lenguaje en Canal 22 debería estar a la altura de su magnífica programación, y revisar los errores de este tipo (que no son exclusivos de este programa, se dan ¡hasta en la dichosa palabra!), pues esta televisora tiene una importante labor educativa, que se hace más relevante aun en programas de alto nivel de audiencia como este. Tal vez sería apropiado un encargado de recomendaciones lingüísticas. Creo que, en el mismo sentido, sería importante que en este formulario de contacto se pudieran utilizar los acentos, diéresis y demás marcas necesarias para la adecuada expresión del español.”

15/04/2012.

Respuesta de la Dirección de Producción

“Estimado televidente, antes que nada queremos externarle nuestro profundo agradecimiento por tomarse el tiempo necesario de dirigirse a nosotros y enriquecernos con sus comentarios.

Para nosotros son muy alentadoras sus palabras y nos halaga saber que contamos con su preferencia televisiva.

En referencia a su amable comentario, solo queremos agradecer la recomendación que nos hace y coincidir con usted sobre la importancia del lenguaje.

Efectivamente los anglicismos han permeado nuestra pantalla, debemos reconocer que como un canal abierto a la diversidad y en apego al Programa Nacional de Cultura, hemos dado cabida a propuestas que por su origen incorporan en nuestro lenguaje nuevas palabras que si bien son anglicismos, son muy comunes en el lenguaje empleado por los adolescentes, debido a la influencia que los medios de comunicación regionales y foráneos tienen sobre su manera de hablar y expresarse; y de alguna forma nos permiten conectarnos directamente con nuevas y jóvenes audiencias.

Entendemos que los idiomas no son solamente instrumentos que nos ayudan a comunicarnos con los demás, los consideramos instrumentos vivos que en esta ocasión adaptamos a nuestra realidad para atraer directamente al público más joven.

En espera de seguir contando con su preferencia, le saludamos con gusto.

Atentamente,

Dirección de Producción.”

Canal 22 cuenta con un Manual de estilo en el que se unifican los criterios para la utilización del español, y además ha suscrito una declaración en la que manifiesta su acuerdo para ceñirse a las pautas que establece el Diccionario Panhispánico de Dudas para resolver cualquier interrogante en esta materia, de acuerdo con el criterio establecido por la Academia Mexicana de la Lengua.

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

Al consultar este diccionario, se menciona que son extranjerismos innecesarios aquellos que tengan un pleno equivalente en el español usual; como es el caso de la mayoría de los que enuncia nuestro televidente.

Con respecto al uso de muletillas y coloquialismos el diccionario menciona que éstas “quedan fuera de contexto al emplearse en otros ámbitos, como el televisivo y el periodístico, cuyo lenguaje requiere claridad y concisión.”

Por lo anterior, invitamos a que Canal 22 opte de preferencia por el uso de términos de la lengua española en sus producciones.

5. **Noticias 22**

En este ciclo, algunos televidentes manifestaron inquietudes con respecto al carácter de ciertas informaciones presentadas en el espacio informativo *Noticias 22*:

Yeniséi Oviedo:

"¿Podrían dejar de transmitir "noticias" de política en el noticiero cultural?"

Le quitan tiempo a temas culturales y más bien son promoción del "presidente recién nombrado". Gracias."

05/09/2012.

Respuesta de la Dirección de Noticias

"Estimada Sra. Oviedo:

Agradecemos sus comentarios y tomaremos en cuenta su observación. Sólo nos gustaría comentarle que las notas de presidencia las damos a conocer cuando se refieren a información cultural.

Atentamente:

Dirección de Noticias de Canal 22."

Adrián Sánchez:

"Me pareció de pésimo gusto el que hicieran una semblanza de la vida de Peña Nieto al finalizar su programa del 1 de Julio 2012 por la noche (obviamente apagué el televisor a los pocos segundos).

Independientemente de quien haiga ganado creo que ustedes no debían mostrar ninguna sumisión ni actitud lisonjera. Como supuesto canal cultural, no debería hablar de la vida de un político como si tuviera gran relevancia. A mi juicio ninguno de los candidatos merece esto mucho menos justo después de haber ganado una candidatura -

Por desgracia parece que Canal 22 se está convirtiendo en Televisa, pues primero le piden películas prestadas y después hacen esta semblanza al candidato de aquella televisora."

02/07/2012.

La respuesta de la Dirección de Noticias al mensaje anterior aún se encuentra pendiente.

Ángel Rangel:

"Eh... buenas tardes, mi nombre es Ángel Rangel (Se escucha la televisión de fondo).

No... no tengo correo, no tengo correo electrónico... (Treinta segundos, bueno).

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

Bueno eh..., hay una duda acerca de la información que ustedes comentan, y mire con el propósito de... de que a ver si usted me pueden aclarar, que por qué en... mmm... ustedes pasaron el "Debate Político de los Candidatos", pero después de que pasó el "Debate" ya no dieron seguimiento. Y necesariamente la... la comunidad debe de estar informada que pasó con todo este proceso.

Entonces yo siento pues que no hay... no hay... no hay una verdadera información para... para la comunidad, porque estamos desinformados. Los medios oficiales no dicen nada y si ustedes tampoco dicen nada, entonces yo creo que la comunidad está en estado de indefensión, porque no... no se puede defender con nada, ni tiene información.

Les agradezco mucho, gracias, hasta luego. Adiós."

22/08/2012.

Respuesta de la Dirección de Noticias

"Estimado Ángel Rangel:

La política informativa de Canal 22 en cuanto a la cobertura electoral tuvo varios ejes informativos: la agenda nacional tuvo un espacio de reflexión en las mesas de análisis que condujo el doctor Jorge Islas. Además transmitimos todos y cada uno de los debates organizados por el Instituto Federal Electoral, el Instituto Electoral del Distrito Federal y el movimiento Yo soy 132. El domingo 1 de julio realizamos una cobertura especial de la jornada electoral donde participaron, entre otros especialistas: Sabina Berman, Federico O'Reilly, Héctor de Mauleón, Ricardo Cayuela y Jorge Islas. Sabemos que siempre serán insuficientes los espacios públicos para el debate informativo y trataremos, en la medida de lo posible, de impulsar espacios donde se vean reflejados los intereses de la sociedad."

Consideramos pertinente que Canal 22 tenga en consideración estos comentarios con el objetivo de reiterar —de ser necesario— el apego de cara a sus audiencias a su *Código Deontológico* y, en su caso, evitar cualquier percepción injustificada de que existan criterios editoriales o decisiones que correspondan a otros propósitos distintos a los de cumplir con los valores de imparcialidad, pluralidad y veracidad a los que la propia televisora se ha comprometido en el documento mencionado, y a los que históricamente ha sido fiel.

6. Conflicto de intereses

En un mensaje remitido a la Defensoría en el mes de mayo de 2012, nuestro televidente Arnoldo Pérez nos hizo saber su inquietud en relación con la colaboración del escritor Julio Patán en el programa *Noticias 22* del pasado lunes 28 de mayo de 2012:

"Manifiesto mi inconformidad por la presentación del libro de Julio Patán sobre la izquierda en México. Me parece que el momento es eh... totalmente eh... eh... falta de tacto político, y quisiera manifestar mi desagrado y mi descontento por... por esa presentación, apenas a unos cuantos días de las elecciones. Parece que el "Canal 22" está actuando de manera incorrecta."

29/05/2012.

Al mensaje del Sr. Pérez, la Dirección de Noticias respondió en los siguientes términos:

"Estimado Arnoldo Pérez:

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

Escuchamos con atención sus apreciaciones y se las haremos llegar al escritor Julio Patán. En lo que a nosotros se refiere, nuestra tarea es dar cuenta de las novedades editoriales en México. Muchas gracias.

*Cordialmente,
Dirección de Noticias.”*

A partir del mensaje, la Defensoría del Televidente revisó el caso y encontró que, en efecto, en el espacio que el escritor tiene a su cargo en *Noticias 22*, él y la conductora del programa comentaron el *Libro negro de la izquierda mexicana* un texto escrito por el propio Julio Patán en el que se hace un recuento crítico de esa corriente política, intercalando algunos datos presentados en el libro con opiniones y comentarios.

Según señala el *Código Deontológico* de Canal 22:

“Los conflictos de intereses pueden involucrar a cualquier persona que forme parte de la cadena informativa. Mientras más elevado sea el nivel de responsabilidad editorial del periodista, mayor será la necesidad de evitar esta circunstancia. El conflicto de interés se entiende como aquella situación que puede comprometer el comportamiento ético y profesional del comunicador, debido a la existencia de un interés personal y directo sobre cierto asunto informativo. A fin de evitar el conflicto de intereses el comunicador no deberá realizar lo siguiente:

- a) Hacer apariciones públicas para promover o apoyar partidos políticos o candidatos, productos comerciales, causas sociales, religiones o ideologías ajenas a las actividades de la institución.
- b) Obtener beneficios personales a partir de la realización de coberturas o entrevistas.
- c) Establecer relaciones con instituciones, grupos o personas que afecten su imparcialidad e independencia como informador.
- d) En caso de que las relaciones existieran de manera previa a su incorporación a la institución, deberá informarlo a sus superiores para que tomen las medidas apropiadas respecto a coberturas informativas o elaboración de notas y reportajes.”

Asimismo, este Código señala con respecto al desempeño editorial de esta televisora que:

“En nuestras emisiones informativas no tomaremos partido ni emitiremos juicios sobre los acontecimientos, sino que otorgaremos el mismo rango e igual dignidad a las diversas voces con el fin de mostrar la realidad de una manera armónica, equilibrada y abierta, manteniendo siempre la neutralidad.” (Código Deontológico de Ética, 2012 p.25-26)

La Defensoría del Televidente considera que el derecho a la libertad de expresión de los conductores y colaboradores de Canal 22 es una garantía indispensable para el desempeño de su trabajo cotidiano.

Sin embargo, la utilización de un espacio público dedicado a la divulgación de la cultura como *Noticias 22* para promocionar un libro escrito por el propio comentarista

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

representa un potencial conflicto de intereses. Específicamente se omite por parte del Canal 22 cumplir lo referente al inciso b) de la definición del Conflicto de Interés, pues implica de modo inevitable la intención de quienes intervienen en dicho programa de promover comercialmente el libro del conductor, quien *no debe bajo ninguna circunstancia obtener beneficios personales* (como la promoción de su obra) en virtud de sus obligaciones para con Canal 22.

El uso de los espacios televisivos de Canal 22, que son de carácter público, con el objetivo de favorecer la imagen de productos, personajes, grupos o ideologías específicas no es compatible con los valores que establece el *Código Deontológico* de Canal 22. Por ello, existió una posible vulneración a los principios de autorregulación establecidos por Canal 22 al tratarse de un caso de potencial conflicto de intereses.

Invitamos a Canal 22 a que emita una posición al respecto, y tome las medidas necesarias para evitar que en el futuro sucedan casos como éste, y a que lo comunique lo anterior de manera pública y abierta a los televidentes.

7. Tiempo de entrega de respuestas

En 2012, la Defensoría del Televidente puso en práctica una serie de “lineamientos” para la atención y seguimiento de los mensajes que recibe cotidianamente (ver: <http://www.defensor.canal22.org.mx/lineamientos.html>).

Entre ellos destaca el establecimiento de un plazo fijo de 15 días hábiles para la contestación de mensajes. Lo anterior se deriva de un compromiso previo de las distintas áreas de Canal 22 de contestar a estos mensajes en un plazo no mayor a cinco días hábiles, aunado al tiempo necesario para la aprobación de las respuestas respectivas por parte de la Dirección de Imagen Corporativa, instancia encargada de dar seguimiento a dicho asunto.

Sin embargo, en muchos casos, las respuestas tardan mucho más tiempo en llegar. Como ejemplo de ello, se encuentran los **23** mensajes que actualmente están todavía pendientes de respuesta y que no han sido entregados al cierre de la redacción de este informe; los cuales representan el **9%** del total.

Somos conscientes del esfuerzo cotidiano de esta televisora para dar respuesta a los mensajes del auditorio por parte de las distintas áreas que dedican todo su tiempo y dedicación a la adecuada operación de esta señal; sin embargo, es imprescindible acortar los plazos de entrega y cumplir con los tiempos estipulados, toda vez que esto genera cada vez mayor inconformidad en los televidentes, como se deriva de los mensajes que han comenzado a recibirse este año con respecto al tema.

La atención oportuna a las inquietudes de los televidentes es un elemento central para la constatación de la voluntad y compromiso de esta televisora de continuar trabajando con apego a una política abierta, enmarcada en la autorregulación.

8. Observaciones sobre el *Código deontológico* y otros asuntos de autorregulación

- a) Consideramos necesario que los alcances que establece este *Código* en relación con valores éticos como el respeto a la libertad de expresión, la veracidad, la integridad de la información, y los criterios para evitar conflicto de intereses, que ya se señalan

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

como ejes del desempeño de la Dirección de Noticias, sean considerados y enunciados de forma explícita como parte de las líneas generales aplicables a la producción y difusión de todos los contenidos programáticos de Canal 22; de tal modo que se asuman como principios del trabajo de esta televisora en su conjunto y en cada una de sus áreas; así como en la totalidad de los materiales audiovisuales que transmite.

- b) Asimismo, se propone establecer con carácter general la ponderación de que todo contenido producido o difundido deberá evitar cualquier tipo de promoción o autopromoción de conductores, funcionarios y demás personas involucradas en la generación de programas y contenidos que transmite Canal 22.
- c) Del mismo modo, la expresión de puntos de vista u opiniones críticas —positivas y negativas— que, dada la repercusión social del medio, puedan influir potencialmente en la adopción de posturas ideológicas o políticas por parte de los televidentes, deberán siempre estar claramente separadas de la información, y nunca mezclarse o confundirse de manera intencional o impremeditada con ella. Este punto cobra especial relevancia en el marco de coyunturas sociales tales como los procesos electorales; en los cuales, el ejercicio de la libertad de expresión debe realizarse con total libertad sin que ello afecte el principio de imparcialidad al que Canal 22 se ha comprometido en su *Código deontológico*. Ello es fundamental debido a la influencia que estos puntos de vista pueden tener sobre el auditorio, el cual tiene derecho a contar con información objetiva que le permita formar un criterio propio. En este sentido, Canal 22 como televisora pública debe priorizar su vocación de servicio, por encima de la voluntad de sus colaboradores de incidir en la opinión del público.

En este tenor, Canal 22 deberá evitar constreñirse a un perfil editorial único, que privilegie una sola visión de la realidad. Para evitar lo anterior, se deberá garantizar a través de criterios expresos dentro del *Código deontológico* la práctica cotidiana de valores como la pluralidad, la diversidad y la imparcialidad, en el diseño de su programación y en la generación de contenidos.

- d) Si bien el actual *Código deontológico* especifica una serie de principios generales para el desempeño ético de esta televisora, no establece mecanismos concretos que garanticen su trascendencia en el desarrollo de una política programática de largo plazo. Por lo anterior, se propone crear pautas para un diseño programático de largo alcance que incorpore el apego a la diversidad, la pluralidad y la imparcialidad como valores fundamentales para la planificación, producción y adquisición de contenidos, más allá de los criterios y preferencias eventuales.
- e) Finalmente y en calidad de recomendación general derivada de diversos señalamientos recibidos por la Defensoría del Televidente bajo la conducción del Dr. André Dorcé Ramos invitamos a Canal 22 a considerar la pertinencia de revisar y modificar el procedimiento para la conformación del Comité de Autorregulación Ética de Canal 22. Actualmente tal instancia es conformada exclusivamente por personal

Informe de trabajo de la Defensoría del Televidente del Canal 22, 2012

directivo de Canal 22. Nos parece que tal conformación no responde cabalmente a los principios éticos que Canal 22 ha reconocido como propios y que refieren al interés público, a la transparencia y a la democratización de la vida cultural en nuestro país. Consideramos necesario se incluyan a destacados miembros del ámbito de la investigación y práctica de la comunicación en el país, así como integrantes de asociaciones civiles afines, con la finalidad de pluralizar y enriquecer las perspectivas que nutren el quehacer de dicho Comité. De otra forma se estaría limitando seriamente el potencial democratizador que Canal 22 asume como tarea sustantiva en tanto televisora de interés público comprometida con la diversidad y la calidad en la cultura de nuestro país.