

Cuarto Informe Anual del Defensor de la Audiencia Once TV México Del 16 de octubre de 2010 al 15 de octubre de 2011

A cuatro años de operación de esta Defensoría, y de acuerdo con su estatuto, se presenta el cuarto informe anual correspondiente al periodo del 16 de octubre de 2010 al 15 de octubre de 2011.

Se recibieron 149 comunicados de los televidentes, agrupados en 4 temas generales

- Sobre la programación
- Sobre la transmisión (al aire y retransmitida por los sistemas de cable)
- Sobre los noticiarios y programas informativos
- Sobre el programa *Toros y Toreros*

Según se puede constatar en los informes trimestrales del periodo, estas 149 quejas, sugerencias y observaciones fueron contestadas en su totalidad, se dio la información solicitada, se resolvieron dudas y detalles técnicos, se atendieron las sugerencias, se gestionó ante los sistemas de cable el regreso del Canal a la oferta de canales y se corrigieron fallas.

Una de las series de producción propia que más polémica causa es, sin duda, el programa *Toros y Toreros* que, sobre todo en el último año, se ha solicitado reiteradamente que sea suspendido. Sin embargo, hay muchos televidentes que disfrutan de este programa con más de 40 años al aire.

Para agilizar las respuestas, se modificó el mecanismo de operación entre el Defensor y las áreas involucradas: la Defensoría envía ahora directamente a los directores de área los correos que les conciernen y, con ello, se acortó el tiempo

de respuesta a una semana (en vez de los 15 días que se tenían como periodo máximo de respuesta).

Próximamente, con el propósito de tener una comunicación más directa entre el televidente y la Defensoría y para que la audiencia conozca a los diversos Directores del Canal, se producirán unas cápsulas en las que se dará respuesta, al aire, a los correos recibidos por el Defensor.

Asimismo, se está revisando el estatuto del Defensor de la Audiencia y otros Códigos de Autorregulación con que cuenta el Canal para hacerlos más eficientes y claros, para mejorar cotidianamente la operación general y cumplir así con los objetivos de este medio de servicio público.