

# **Informe trimestral**

## **Defensor de la Audiencia**

### **OnceTV México**

**Mauricio Merino**

Este informe da cuenta de los mensajes recibidos en el sitio del Defensor de la Audiencia durante el primer trimestre de 2013, así como de los principales resultados que se obtuvieron mediante esa forma de comunicación entre Once TV y quienes formularon quejas u observaciones de distinta índole. En estos tres meses recibí un total de 59 comunicaciones, entre las que sobresalieron los siguientes temas:

- La preocupación por los cambios repentinos o sin previo aviso en la programación.
- Las fallas respecto la calidad de la señal del Canal en algunas entidades de la República, y
- Algunos desacuerdos puntuales con los contenidos de algunos de los programas de producción propia.

Las observaciones y quejas de la audiencia, organizadas por las áreas específicas que organizan la gestión de Once TV, se distribuyeron de la siguiente manera:

Área correspondiente	Número de comunicaciones recibidas
Respuesta directa	16
Programación y Continuidad	14
Dirección General	7
Hipermedia	5
Ingeniería	5
Producción	5
Noticiarios y Programas Informativos	5
Estrategia y Desarrollo	2
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

Nota: El rubro de “Respuesta Directa” se refiere a las comunicaciones que el Defensor de la Audiencia respondió sin hacer consultas previas con alguna de las áreas de gestión del Canal. En varios casos, esas comunicaciones transmitieron también felicitaciones o muestras de gratitud de las personas que vieron atendidas sus quejas o escuchadas sus observaciones. En todos, sin embargo, el propio sistema electrónico de OnceTV garantiza que las comunicaciones sean conocidas siempre por las áreas de dirección del canal.

Todas las comunicaciones recibidas fueron respondidas directa y personalmente por el Defensor, luego de consultar con las áreas involucradas en el 73% de los casos, cuando esto último fue indispensable para garantizar la veracidad de la información que sería devuelta a quienes entraron en contacto con el canal. Y, tal como sucedió en el trimestre anterior, aunque no todas las comunicaciones estuvieron relacionadas con los derechos de la audiencia en sentido estricto, decidí atender todas las comunicaciones sin excepción, asumiendo que la página del Defensor de la Audiencia no es sólo un instrumento de la ética de este medio sino una forma de relación personal entre la audiencia y las áreas directivas del Canal, mediada por el propósito explícito de escuchar y atender en todo lo que sea posible las preocupaciones y los intereses legítimos de las y los televidentes. En los anexos de este informe se presentan los temas y las áreas que conocieron o atendieron cada queja, mientras que en los incisos que siguen se sintetizan los principales asuntos registrados por la audiencia. También hay un breve recuento de los principales resultados obtenidos durante este lapso, que habla por sí mismo de la voluntad del cuerpo directivo de Once TV México por atender, en todo lo posible, las observaciones que recibe del público. Como Defensor de la Audiencia dejo constancia, por segunda ocasión consecutiva, del ánimo de colaboración y del compromiso sincero de ese cuerpo directivo por imprimirle el mejor sentido al uso de esta herramienta de comunicación con su audiencia.

### **Cambios en la programación**

Durante este trimestre, Once TV México no sólo cambió de mandos en su cuerpo directivo, sino que modificó una parte de su programación habitual, tomando en cuenta el sentido que debe imprimirse a la televisión pública y cultural del país y, a la vez, escuchando los puntos de vista y las preferencias de su audiencia. Dos

ejemplos notables son, de un lado, la salida del aire del programa “1000 formas de morir”, sobre el cual un número creciente de televidentes había expresado una opinión negativa, criticando las emisiones que reproducen la violencia y que la emplean con fines más recreativos que culturales. Y de otro, Once TV escuchó también los reclamos de las y los televidentes que seguían diariamente las emisiones del programa “Energía” y tomó la decisión de retomarlo en su programación diaria –aun cuando el horario de sus emisiones se haya adelantado, para dar paso a la nueva programación de noticiarios del canal, que a su vez se amplió y reforzó la calidad de sus contenidos. En el mismo sentido, Once TV ha mantenido la política de incorporar las emisiones más seguidas por su audiencia al sistema de Video en Demanda (VOD), que constituye una opción cada vez más extendida para seguir la programación del canal, en cualquier momento.

Un propósito reiterado por el Defensor de la Audiencia es que esa opción de seguir Once TV por medios alternativos a la pantalla de televisión se refuerce cada vez más, así como la comunicación que el canal debe establecer con su audiencia para guiarla de manera consistente en el uso de los medios electrónicos que hacen accesible la reproducción inmediata de los programas más seguidos por las y los televidentes. No sobra añadir que uno de los acuerdos tomados con la Dirección General del canal reside en el uso de los espacios destinados al Defensor de la Audiencia, para incrementar la calidad y la frecuencia de la comunicación con las y los televidentes.

Por otra parte, los cambios que hubo en la programación durante el trimestre produjeron algunas confusiones específicas en la audiencia. La transmisión de series predilectas por buena parte de quienes siguen la programación de Once TV, como *Downton Abbey*, tuvo un momento de interrupción –por razones justificadas—que generó varias comunicaciones con las y los televidentes. Gracias a ellas, sin embargo, Once TV decidió mantener la transmisión de esa serie, tanto en su versión doblada al español como subtitulada –en versiones secuenciales--,

así como continuar con los trámites para la contratación de las temporadas posteriores.

En un sentido semejante, los cambios de horarios en la barra infantil del canal – que es una de sus principales señas de identidad-- produjeron algunas confusiones y quejas entre la audiencia. No obstante, el contenido de esa barra continúa vigente y la Dirección General del canal ha tomado nota, tanto de la legítima preocupación de quienes se han dolido por esos cambios, como de la necesidad de fortalecer los medios empleados por Once TV para comunicar con mayor eficacia las modificaciones a sus pautas de transmisión, así como de las ventajas de utilizar los medios electrónicos alternativos para seguir la programación habitual.

Con todo, es preciso insistir en la necesidad de corregir los problemas de coordinación que todavía persisten entre las áreas que tienen a su cargo la producción y la programación del canal, y las que se encargan de publicar esa programación. La posición reiterada del Defensor de la Audiencia es que no debe haber ninguna diferencia entre los programas y los horarios anunciados con antelación en pantalla y la transmisión exacta de esos programas. Durante el trimestre, observé que esos yerros fueron menores pero todavía persistieron y, desde mi punto de vista, esas imprecisiones constituyen una falta de respeto a la audiencia que no debe pasar inadvertida y cuya atención merece la mayor prioridad.

### **Problemas con la señal**

En el trimestre también se presentaron varias quejas relacionadas con la calidad de la señal que se recibe en algunas entidades del país. He transmitido esas quejas directamente al área de Ingeniería del canal y he constatado que no sólo

se atienden de manera general y sistemática, sino que esa área ha abierto incluso la posibilidad de que las personas que no reciben la señal con nitidez –debiendo hacerlo–puedan hacer contacto personal con Once TV para contar con la asistencia individualizada de técnicos que les asistan en sus domicilios particulares.

De otro lado, sin embargo, conviene subrayar que la señal abierta de Once TV México todavía no alcanza a cubrir todo el territorio de la república y que, aun a pesar de los esfuerzos realizados por las áreas técnicas del canal, la razón de ese déficit rebasa la capacidad de decisión de la televisora. Como Defensor de la Audiencia mantendré la misma posición ya enunciada en el informe anterior, en el sentido de llamar la atención de las autoridades hacendarias y de los diputados federales del país para otorgar los recursos financieros que hagan posible alcanzar esa cobertura total y garantizar la calidad de las transmisiones. Aunque la señal de Once TV cubre a la gran mayoría de la población nacional y puede verse a través de Internet, lo cierto es que la mayoría de las quejas que se reciben respecto la cobertura y la calidad de la señal obedecen a la carencia de la infraestructura suficiente para atenderlas a cabalidad. Considero que el Estado mexicano debería otorgar la mayor prioridad a este tema, en refuerzo del alcance de la televisión pública y cultural del país.

### **Discriminación.**

Por su importancia, registro finalmente el efecto que han tenido las observaciones relativas a la reproducción de estereotipos que refuerzan el predominio de una clase y de un tipo racial en la programación del canal. Esto es especialmente cierto en las series producidas fuera de México y contratadas para ser retransmitidas a través de Once TV –donde la posibilidad de corregir ese defecto es prácticamente imposible--. Sin embargo, durante este periodo pude constatar el interés de la Dirección General de Once TV en el tema y observé que no sólo se

ha establecido una estrecha línea de colaboración con el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), gracias a la cual se han producido programas como *“Kipatla”* y *“Nosotros los otros”*, sino que se ha tomado la decisión de continuar con su producción y transmisión. Pero además –y quizás sobre todo– la Dirección General del canal ha comenzado a impulsar una política deliberadamente opuesta a la reproducción de estereotipos dominantes en las imágenes que se transmiten en su producción propia, para preferir la imagen de quienes por el color de su piel y sus características personales dignifican la identidad de la mayoría de las y los mexicanos. En este sentido, considero que esa decisión ya tomada por Once TV debe celebrarse en todo lo que vale.

Como Defensor de la Audiencia de Once TV ha sido un honor responder cada una de las quejas, opiniones y sugerencias de la audiencia. Cabe reiterar que los derechos de la audiencia de este medio de la televisión pública han sido respetados sin excepción, aun en los casos que han generado mayor polémica. Mi trabajo continuará en la búsqueda de diferentes caminos para responder las inquietudes de los televidentes y así contribuir a que Once TV México siga cumpliendo con su misión como un medio cultural sinceramente comprometido con los mejores propósitos de las y los mexicanos.

## Cuadros anexos

<b>Cuadro general de la recepción de quejas / observaciones del periodo enero-marzo = 59</b>					
<b>FOLIO</b>	<b>TEMA / ASUNTO</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>
1270	Programación en temporada de vacaciones	Enero	Hombre	México	22
1271	Problemas con la calidad de la imagen y el contenido	Enero	Hombre	Morelos	69
1272	Contenido del programa "A pie andamos"	Enero	Mujer	Distrito Federal	35
1273	Problemas técnicos con las transmisiones digitales	Enero	Hombre	Yucatán	37
1274	Felicitaciones por el trabajo de Canal Once	Enero	Hombre	Jalisco	34
1275	Problemas para sintonizar noticiero por internet	Enero	Hombre	México	42
1276	Inconformidad con el programa "Mil maneras de morir"	Enero	Hombre	Morelos	26
1277	Problemas técnicos con la señal digital en Monterrey	Enero	Hombre	Nuevo León	29
1278	Alerta Amber	Enero	Hombre	--	54
1279	Defensoría del Radioescucha de Radio Educación	Enero	Mujer	Distrito Federal	25
1280	Diferencia de programación entre las señales internacional y nacional	Enero	Mujer	Distrito Federal	42
1281	Programa "Energía"	Enero	Mujer	México	51
1282	Transmitir en español la serie "Downton Abbey"	Enero	Hombre	Distrito Federal	51
1283	Falta de ética en programas de cocina	Enero	Mujer	Jalisco	49
1284	Reprogramar clásicos de la filmoteca	Enero	Mujer	Distrito Federal	45
1285	Programa "Toros y toreros"	Enero	Mujer	Distrito Federal	37
1286	Inconformidad por la actitud de la conductora en el programa "Amor y odio entre hermanos"	Enero	Hombre	Distrito Federal	40

1287	Problemas con las señal en Tampico	Enero	Hombre	Tamaulipas	45
1288	Serie ""Downton Abbey""	Enero	Hombre	Distrito Federal	30
1289	Video en demanda	Enero	Mujer	Jalisco	50
1290	Modificaciones en la programación	Enero	Mujer	Distrito Federal	33
1291	Discriminación	Enero	Hombre	Distrito Federal	33
1292	Serie ""Downton Abbey""	Enero	Mujer	Distrito Federal	59
1293	Contenido del programa "De todo"	Enero	Mujer	--	--
1294	Contenido del noticiario	Enero	Mujer	Durango	41
1317	Contenido del programa "A pie andamos"	Febrero	Hombre	--	35
1318	Interés personal	Febrero	Mujer	Otro país	38
1319	Programa de Cristina Pacheco	Febrero	Hombre	--	21
1320	Problemas con la señal digital	Febrero	Hombre	--	50
1321	Inconformidad con las series extranjeras	Febrero	Hombre	--	50
1322	Señal en el estado	Febrero	Mujer	Nayarit	23
1323	Programa "Espiral"	Febrero	Hombre	--	76
1324	Programa "Energía"	Febrero	Mujer	--	49
1325	Duración del noticiario	Febrero	Hombre	--	44
1326	Contenido del noticiario	Febrero	Hombre	--	30
1327	Problemas con la señal en internet	Febrero	Hombre	Guanajuato	56
1328	Cambios en la programación	Marzo	Hombre	--	31
1329	Retransmisión de series	Marzo	Mujer	--	54

1330	Serie ""Downton Abbey""	Marzo	Hombre	--	52
1331	Programa "Encantador de perros"	Marzo	Mujer	--	44
1332	Horario de la barra infantil	Marzo	Mujer	--	28
1333	No llega la señal de Canal Once	Marzo	Mujer	--	33
1336	Retransmisión del programa "El encantador de perros"	Marzo	Mujer	--	--
1337	Serie ""Downton Abbey""	Marzo	Mujer	--	48
1338	Horario de la barra infantil	Marzo	Mujer	--	30
1339	No llega la señal de Canal Once	Marzo	Hombre	Baja California Sur	58
1340	Problemas con la imagen de Canal Once	Marzo	Hombre	--	19
1342	Inconformidad por cancelación del programa "Mil maneras de morir"	Marzo	Mujer	--	33
1343	Alerta Amber	Marzo	Mujer	--	33
1344	Solicitud de datos de una película	Marzo	Mujer	--	45
1345	Reprogramar noticiario de las 7pm	Marzo	Mujer	--	50
1346	Problemas con la señal de Canal Once por la noche	Marzo	Hombre	Puebla	46
1347	Inconformidad con el programa "El encantador de perros"	Marzo	Mujer	--	43
1348	Inconformidad por transmisión de propaganda oficial	Marzo	Hombre	Durango	37
1349	Reprogramar clásicos de la filmoteca	Marzo	Hombre	--	53
1350	Agradecimiento	Marzo	Mujer	--	44
1351	Retransmisión y adquisición de la serie "XY"	Marzo	Hombre	--	23
1352	Inconformidad por discordancia entre lo que se anuncia y lo que se transmite	Marzo	Mujer	--	68
1353	Inconformidad por el contenido deportivo en los noticiarios	Marzo	Hombre	--	40

**NOTA:** Los folios del 1296 al 1316 no se incluyen en la relación anterior debido a que fueron utilizados por el área de Sistemas como prueba para identificar el correcto funcionamiento del Sistema del Defensor de la Audiencia. Asimismo, los folios 1334, 1335 y 1341 se omitieron también porque se registraron como repetición del folio 1333.

## Cuadros por tema/asunto

Contenidos = 13					
FOLIO	TEMA / ASUNTO	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1272	Contenido del programa "A pie andamos"	Enero	Mujer	Distrito Federal	35
1276	Inconformidad con el programa "Mil maneras de morir"	Enero	Hombre	Morelos	26
1281	Programa "Energía"	Enero	Mujer	México	51
1283	Falta de ética en programas de cocina	Enero	Mujer	Jalisco	49
1285	Programa "Toros y toreros"	Enero	Mujer	Distrito Federal	37
1286	Inconformidad por la actitud de la conductora en el programa "Amor y odio entre hermanos"	Enero	Hombre	Distrito Federal	40
1291	Discriminación	Enero	Hombre	Distrito Federal	33
1293	Contenido del programa "De todo"	Enero	Mujer	--	
1317	Contenido del programa "A pie andamos"	Febrero	Hombre	--	35
1324	Programa "Energía"	Febrero	Mujer	--	49
1347	Inconformidad con el programa "El encantador de perros"	Marzo	Mujer	--	43
1352	Inconformidad por discordancia entre lo que se anuncia y lo que se transmite	Marzo	Mujer	--	68
1353	Inconformidad por el contenido deportivo en los noticiarios	Marzo	Hombre	--	40

### Cambios en la programación = 10

FOLIO	TEMA / ASUNTO	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1280	Diferencia de programación entre las señales internacional y nacional	Enero	Mujer	Distrito Federal	42
1284	Reprogramar clásicos de la filmoteca	Enero	Mujer	Distrito Federal	45
1290	Modificaciones en la programación	Enero	Mujer	Distrito Federal	33
1319	Programa de Cristina Pacheco	Febrero	Hombre	--	21
1323	Programa "Espiral"	Febrero	Hombre	--	76
1328	Cambios en la programación	Marzo	Hombre	--	31
1331	Programa "Encantador de perros"	Marzo	Mujer	--	44
1336	Retransmisión del programa "El encantador de perros"	Marzo	Mujer	--	--
1342	Inconformidad por cancelación del programa "Mil maneras de morir"	Marzo	Mujer	--	33
1349	Reprogramar clásicos de la filmoteca	Marzo	Hombre	--	53

<b>Problemas con la señal = 10</b>					
<b>FOLIO</b>	<b>TEMA / ASUNTO</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>
1273	Problemas técnicos con las transmisiones digitales	Enero	Hombre	Yucatán	37
1275	Problemas para sintonizar noticiero por internet	Enero	Hombre	México	42
1277	Problemas técnicos con la señal digital en Monterrey	Enero	Hombre	Nuevo León	29
1287	Problemas con las señal en Tampico	Enero	Hombre	Tamaulipas	45
1320	Problemas con la señal digital	Febrero	Hombre		50
1322	Señal en el estado	Febrero	Mujer	Nayarit	23
1327	Problemas con la señal en internet	Febrero	Hombre	Guanajuato	56
1333	No llega la señal de Canal Once	Marzo	Mujer	--	33
1339	No llega la señal de Canal Once	Marzo	Hombre	Baja California Sur	58
1346	Problemas con la señal de Canal Once por la noche	Marzo	Hombre	Puebla	46

<b>Series = 8</b>					
<b>FOLIO</b>	<b>TEMA / ASUNTO</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>
1282	Transmitir en español la serie "Downton Abbey"	Enero	Hombre	Distrito Federal	51
1288	Serie "Downton Abbey"	Enero	Hombre	Distrito Federal	30
1292	Serie "Downton Abbey"	Enero	Mujer	Distrito Federal	59
1321	Inconformidad con las series extranjeras	Febrero	Hombre	--	50
1329	Retransmisión de series	Marzo	Mujer	--	54
1330	Serie "Downton Abbey"	Marzo	Hombre	--	52
1337	Serie "Downton Abbey"	Marzo	Mujer	--	48
1351	Retransmisión y adquisición de la serie "XY"	Marzo	Hombre	--	23

<b>Noticiarios = 5</b>					
<b>FOLIO</b>	<b>TEMA / ASUNTO</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>
1270	Programación en temporada de vacaciones	Enero	Hombre	México	22
1294	Contenido del noticiario	Enero	Mujer	Durango	41
1325	Duración del noticiario	Febrero	Hombre	--	44
1326	Contenido del noticiario	Febrero	Hombre	--	30
1345	Reprogramar noticiario de las 7pm	Marzo	Mujer	--	50

<b>Otros = 13</b>					
<b>FOLIO</b>	<b>TEMA / ASUNTO</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>
1271	Problemas con la calidad de la imagen y el contenido	Enero	Hombre	Morelos	69
1274	Felicitaciones por el trabajo de Canal Once	Enero	Hombre	Jalisco	34
1278	Alerta Amber	Enero	Hombre	--	54
1279	Defensoría del Radioescucha de Radio Educación	Enero	Mujer	Distrito Federal	25
1289	Video en demanda	Enero	Mujer	Jalisco	50
1318	Interés personal	Febrero	Mujer	Otro país	38
1332	Horario de la barra infantil	Marzo	Mujer	--	28
1338	Horario de la barra infantil	Marzo	Mujer	--	30
1340	Problemas con la imagen de Canal Once	Marzo	Hombre	--	19
1343	Alerta Amber	Marzo	Mujer		33
1344	Solicitud de datos de una película	Marzo	Mujer		45
1348	Inconformidad por transmisión de propaganda oficial	Marzo	Hombre	Durango	37
1350	Agradecimiento	Marzo	Mujer		44

Cuadros por área

**RESPUESTA DIRECTA = 16**

FOLIO	TEMA / ASUNTO	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1277	Problemas técnicos con la señal digital en Monterrey	Enero	Hombre	Nuevo León	29
1280	Diferencia de programación entre las señales internacional y nacional	Enero	Mujer	Distrito Federal	42
1318	Interés personal	Febrero	Mujer	Otro país	38
1319	Programa de Cristina Pacheco	Febrero	Hombre	--	21
1320	Problemas con la señal digital	Febrero	Hombre	--	50
1323	Programa "Espiral"	Febrero	Hombre	--	76
1331	Programa "Encantador de perros"	Marzo	Mujer	--	44
1332	Horario de la barra infantil	Marzo	Mujer	--	28
1333	No llega la señal de Canal Once	Marzo	Mujer	--	33
1337	Serie "Downton Abbey"	Marzo	Mujer	--	48
1340	Problemas con la imagen de Canal Once	Marzo	Hombre	--	19
1342	Inconformidad por cancelación del programa "Mil maneras de morir"	Marzo	Mujer	--	33
1343	Alerta Amber	Marzo	Mujer	--	33
1345	Reprogramar noticiario de las 7pm	Marzo	Mujer	--	50

<b>1348</b>	Inconformidad por transmisión de propaganda oficial	Marzo	Hombre	Durango	37
<b>1350</b>	Agradecimiento	Marzo	Mujer	--	44

### PROGRAMACIÓN Y CONTINUIDAD = 14

FOLIO	TEMA / ASUNTO	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
<b>1272</b>	Contenido del programa "A pie andamos"	Enero	Mujer	Distrito Federal	35
<b>1276</b>	Inconformidad con el programa "Mil maneras de morir"	Enero	Hombre	Morelos	26
<b>1284</b>	Reprogramar clásicos de la filмотeca	Enero	Mujer	Distrito Federal	45
<b>1288</b>	Serie "Downton Abbey"	Enero	Hombre	Distrito Federal	30
<b>1290</b>	Modificaciones en la programación	Enero	Mujer	Distrito Federal	33
<b>1292</b>	Serie "Downton Abbey"	Enero	Mujer	Distrito Federal	59
<b>1328</b>	Cambios en la programación	Marzo	Hombre	--	31
<b>1329</b>	Retransmisión de series	Marzo	Mujer	--	54
<b>1330</b>	Serie "Downton Abbey"	Marzo	Hombre	--	52
<b>1336</b>	Retransmisión del programa "El encantador de perros"	Marzo	Mujer	--	
<b>1338</b>	Horario de la barra infantil	Marzo	Mujer	--	30
<b>1344</b>	Solicitud de datos de una película	Marzo	Mujer	--	45

<b>1349</b>	Reprogramar clásicos de la filмотeca	Marzo	Hombre	--	53
<b>1352</b>	Inconformidad por discordancia entre lo que se anuncia y lo que se transmite	Marzo	Mujer	--	68

### DIRECCIÓN GENERAL = 7

<b>FOLIO</b>	<b>TEMA / ASUNTO</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>
<b>1271</b>	Problemas con la calidad de la imagen y el contenido	Enero	Hombre	Morelos	69
<b>1274</b>	Felicitaciones por el trabajo de Canal Once	Enero	Hombre	Jalisco	34
<b>1278</b>	Alerta Amber	Enero	Hombre	--	54
<b>1279</b>	Defensoría del Radioescucha de Radio Educación	Enero	Mujer	Distrito Federal	25
<b>1285</b>	Programa "Toros y toreros"	Enero	Mujer	Distrito Federal	37
<b>1322</b>	Señal en el estado	Febrero	Mujer	Nayarit	23
<b>1347</b>	Inconformidad con el programa "El encantador de perros"	Marzo	Mujer	--	43

### HIPERMEDIA = 5

FOLIO	TEMA / ASUNTO	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1275	Problemas para sintonizar noticiero por internet	Enero	Hombre	México	42
1281	Programa "Energía"	Enero	Mujer	México	51
1289	Video en demanda	Enero	Mujer	Jalisco	50
1324	Programa "Energía"	Febrero	Mujer	--	49
1351	Retransmisión y adquisición de la serie "XY"	Marzo	Hombre	--	23

### INGENIERÍA = 5

FOLIO	TEMA / ASUNTO	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1273	Problemas técnicos con las transmisiones digitales	Enero	Hombre	Yucatán	37
1287	Problemas con las señal en Tampico	Enero	Hombre	Tamaulipas	45
1327	Problemas con la señal en internet	Febrero	Hombre	Guanajuato	56
1339	No llega la señal de Canal Once	Marzo	Hombre	Baja California Sur	58
1346	Problemas con la señal de Canal Once por la noche	Marzo	Hombre	Puebla	46

## PRODUCCIÓN = 5

FOLIO	TEMA / ASUNTO	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1282	Transmitir en español la serie "Downton Abbey"	Enero	Hombre	Distrito Federal	51
1283	Falta de ética en programas de cocina	Enero	Mujer	Jalisco	49
1286	Inconformidad por la actitud de la conductora en el programa "Amor y odio entre hermanos"	Enero	Hombre	Distrito Federal	40
1291	Discriminación	Enero	Hombre	Distrito Federal	33
1293	Contenido del programa "De todo"	Enero	Mujer	--	--

## NOTICIARIOS Y PROGRAMAS INFORMATIVOS = 5

FOLIO	TEMA / ASUNTO	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1270	Programación en temporada de vacaciones	Enero	Hombre	México	22
1294	Contenido del noticiario	Enero	Mujer	Durango	41
1325	Duración del noticiario	Febrero	Hombre	--	44
1326	Contenido del noticiario	Febrero	Hombre	--	30
1353	Inconformidad por el contenido deportivo en los noticiarios	Marzo	Hombre	--	40

## ESTRATEGIA Y DESARROLLO = 2

FOLIO	TEMA / ASUNTO	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1317	Contenido del programa "A pie andamos"	Febrero	Hombre	--	35
1321	Inconformidad con las series extranjeras	Febrero	Hombre	--	50