

**SEGUNDO INFORME ANUAL  
Defensor de la Audiencia  
OnceTV México**

**Del 15 de octubre de 2008 al 15 de octubre de 2009**

El 15 de octubre se cumplieron dos años de la creación de la Defensoría de la Audiencia de OnceTV México y, conforme a lo estipulado en el estatuto correspondiente, se presenta el segundo informe anual cuyo contenido describe las actividades celebradas entre el 15 de octubre de 2008 y el 15 de octubre de 2009.

Durante este periodo de trabajo, la Defensoría recibió 368 comunicaciones (el doble de las registradas el primer año) por parte de la Audiencia, referidas, en su mayoría, a asuntos relacionados con el área de Programación y Continuidad. La renovación que llevó a cabo la emisora a partir del 30 de marzo de este año propició gran participación de los televidentes, quienes establecieron una mayor comunicación con el Canal por la vía de la Defensoría.

Los cambios en la programación suscitaron las principales observaciones de la Audiencia: hubo quienes se inconformaron por la supresión de algunos programas y también quienes increparon la modificación de horario y duración de otros. En las semanas posteriores a los cambios efectuados por la televisora se recibió la mayor parte de las comunicaciones correspondientes a este segundo año de labores; el número de mensajes y, sobre todo, la calidad de las

argumentaciones, dieron cuenta de una participación ciudadana más activa en la configuración de los contenidos y la programación de OnceTV México.

Si bien el grueso de los comentarios emitidos por los televidentes aluden a la actualización de la barra programática y de la imagen del Canal, se mantienen en la mesa de discusión los contenidos del programa *Primer Plano*, la transmisión de *Toros y toreros*, el uso incorrecto de ciertos términos en el Noticiero, la falta de disponibilidad de la señal de OnceTV México en algunos estados de la República y la dificultad para acceder a determinados contenidos en el portal electrónico, temas recurrentes en las comunicaciones recibidas por la Defensoría durante estos dos años de actividades.

En el primer informe anual se señalaron los mecanismos de comunicación entre la Defensoría de la Audiencia y OnceTV México instrumentados a fin de dar cauce a las observaciones de los televidentes y se apuntaba que, después de algunos cambios, el contacto con las diversas áreas del Canal quedó establecido por correo electrónico. A partir de este año el procedimiento se modificó de nueva cuenta.

El concentrado de consultas se hace llegar a la Coordinación General, quien canaliza a las áreas respectivas los asuntos que les competen y recibe de ellas la contestación resolutoria; una vez que la Coordinación

General cuenta con las respuestas de las áreas, las envía a la Defensoría para que ésta las transmita a los televidentes. Esta nueva forma de trabajo ha agilizado la comunicación entre el Canal y la Defensoría, y ha permitido ofrecer un mejor servicio a la Audiencia.

No obstante lo anterior, con la finalidad de afianzarse como un canal bidireccional de comunicación que acerque a OnceTV México con su público, la Defensoría formula las siguientes recomendaciones:

- ✓ Emitir respuestas cuyo lenguaje sea claro, sencillo y puntual, principalmente en lo que se refiere a asuntos de índole técnica.
- ✓ Integrar esfuerzos para acortar tiempos en el proceso de atención a las observaciones planteadas, ya que una contestación tardía disminuye la eficacia de la instancia de cara a la Audiencia.

Otro aspecto importante en la configuración de la Defensoría como enlace entre el Canal y su público es la difusión de sus atribuciones. La experiencia producto de dos años de labores evidencia la necesidad de mantener en la pantalla una campaña de promoción a propósito de las tareas que realiza. Varias de las comunicaciones recibidas plantean asuntos que no son competencia de esta instancia y pueden ser atendidos o canalizados al área correspondiente a través de la cuenta de correo institucional [info@oncetvmexico.ipn.mx](mailto:info@oncetvmexico.ipn.mx) y/o el

Centro de Atención Telefónica. Es necesario destacar la naturaleza y funciones de esta instancia para que adquiera el reconocimiento, entre la Audiencia, como herramienta de vinculación con la televisora. En este sentido, se requiere el trabajo coordinado con el Canal para elaborar una campaña que confiera a la Defensoría una mayor presencia tanto al interior de OnceTV México como entre los televidentes.

A dos años de su creación, cobra vigencia la figura del Defensor como mecanismo que permite transparentar las pautas de trabajo y los criterios éticos que rigen la labor de OnceTV México. Los alcances que pueda tener esta instancia en la ardua tarea de erigir a la televisión pública como un espacio de reflexión sobre el acontecer social dependen en gran medida del conocimiento que de esta figura tengan sus principales beneficiarios. En este tenor, la Defensoría de la Audiencia refrenda su compromiso con la formación del ciudadano informado y la construcción de una televisión con vocación de servicio público.