

SÉPTIMO INFORME TRIMESTRAL

Defensor de la Audiencia

Once TV México

El presente documento corresponde a la séptima entrega de los reportes que la Defensoría de la Audiencia de Canal Once publica periódicamente; contiene una descripción de los mensajes recibidos durante el periodo **del 16 de abril al 15 de julio de 2009**.

En este trimestre se recibieron 122 comunicaciones por parte de la audiencia, en su mayoría relacionadas con los recientes cambios en la programación e imagen de Once TV México. Los mensajes recibidos se agrupan en los siguientes temas:

- ✓ Cambio de horario del programa “Primer plano”.

“El programa Primer plano, excelente y único en la televisión mexicana, ha sido cambiado a un horario muy incómodo, ya que hay que esperarse hasta las 11 de la noche para enriquecerse con él y sus atinados y críticos analistas participantes. Agradecería infinitamente su reprogramación habitual de los lunes después del noticiero de las ahora 9:30”.

“La decisión administrativa que se volvió decisión política sobre el cambio de horario de Primer plano debe ser reconsiderada, deben volver a su horario de las 10 pm. Si, y sólo si Once tv realmente ‘ve’ a su audiencia tendrá también que escuchar y aceptar su error y devolver su horario a los hombres y la mujer de negro”.

“Es lamentable que se haya trasladado el programa de opinión Primer plano a las 11 de la noche. Poner una serie, por más buena que sea, entre las noticias y ese espacio verdaderamente EXCEPCIONAL de opinión es ofensivo para quienes, desde hace mucho tiempo, nos habíamos acostumbrado a comenzar la semana con un buen debate público”.

“Manifiesto respetuosamente mi inconformidad y desacuerdo con la decisión de cambiar programas tan interesantes como Primer plano a

horarios absolutamente inaccesibles para quienes somos asiduos televidentes”.

“¿Por qué razón no regresan Primer plano a su horario habitual y, de ser posible, a la 21:00 hrs? He oído sus razones y no me parecen congruentes”.

✓ Corta duración del Noticiario con Adriana Pérez Cañedo.

“Me parece un error de programación haber disminuido el horario de Adriana Pérez Cañedo”.

“Me siento profundamente indignada por el recorte a media hora que ha sufrido el noticiario de Adriana Pérez Cañedo. El noticiario era una opción para muchos televidentes hartos de la manipulación que caracteriza a los noticieros de la televisión comercial (especialmente ahora que se vienen elecciones y que necesitamos más elementos para poder emitir nuestro voto). Como sociedad necesitamos espacios en la televisión que den el tiempo para tratar los temas a fondo, para reflexionar y que propicien al análisis y el diálogo. El noticiario no es sólo un programa: es un servicio a la sociedad”.

“El noticiario de las 21hrs. con Adriana Pérez Cañedo lo redujeron a 30 min, lo cual no es suficiente para dar toda la información que se genera a nivel mundial. Este noticiario siempre se ha caracterizado por ser muy completo, veraz, objetivo y específico. Sin embargo con este cambio de la programación el tiempo es muy corto y al terminar el noticiario te quedas con el interés de recibir más noticias. Tal y como estaba acostumbrada a recibirlas anteriormente. Espero que esta queja puedan tomarla en cuenta y realizar algún cambio dentro de su programación. Será muy agradecido”.

- ✓ Cancelación de la señal de Once TV México en el Estado de México y Puebla por parte de proveedores de televisión por cable.

“Me importa su canal, pero Megacable en Toluca lo sacó del aire para poner un canal de promoción y lo que están transmitiendo ustedes es de suma importancia en el momento actual con motivo de la contingencia por la influenza porcina. ¿Podrían hacer que se vea el canal nuevamente?”

“Megacable suspendió desde el día miércoles la transmisión de Canal Once, lamento en verdad esto porque su nueva programación es excelente... ¿cómo puedo resolver esto?”

“Me gustaría saber si están enterados del hecho de que la empresa de Televisión por Cable llamada Megacable, que ofrece sus servicios, entre otras, en la ciudad de Toluca –capital del Estado de México– ha sustituido su señal (la de Once TV México) que se sintonizaba en el canal 19... Esta carta la escribo después de haber hecho saber a la empresa Megacable mi inconformidad y no encontrar una respuesta satisfactoria por parte de la misma”.

“Tengo un par de meses que contraté el servicio de cable Cablemás en Morelos, el paquete extra básico llamado ‘conecta’, el cual incluye los canales transmitidos al aire, incluyendo Oncetv, haciendo un total de 23 canales; a partir del 1 de junio hicieron ajustes en sus canales y quitaron a Canal Once de su servicio, cambiándolo a otro paquete que ellos le llaman básico, de más de 60 canales. ¿Por qué estas personas están comercializando con la señal abierta y cerraron Canal Once con el argumento de que contratemos el siguiente paquete? ¿Es posible cobrarme por ver su señal, ya que los servicios de cable incluyen por default las señales aéreas?”

- ✓ Inconformidad por el cambio de imagen del Canal.

“La nueva imagen del Once me parece que ya no tiene carácter propio como antes, ya se ve como uno de los otros canales nacionales”.

“Observamos cambios tanto en programación, como en imagen y publicidad del Canal, los cuales parecen desconocer a quienes hemos sido seguidores del mismo... Ser "más intenso" con imágenes de pasión sexual demuestra la falta de conocimiento del espectador, y del medio o servicio de que se trata para formular una campaña. En general vemos cómo el canal se distancia rápidamente de la calidad adquirida y valorada por tantos premios de diseño y televisión cultural”.

“El concepto de nueva imagen está fuera del lugar. Se quiere sumar a la globalización. Y no es cuestión de ‘gustos’ sino de principios éticos e ideológicos. Ustedes no se dan cuenta de que se subordinan a la ideología dominante que lleva al planeta a la subordinación del producto, la mercancía y el individualismo. Lo contrario es una televisión realmente educativa como lo fueron antes”.

“La verdad es que era la única televisora pública que valía la pena y ahora es una pena que sea del Politécnico, ¿dónde quedó todo lo que era? Esos comerciales chafas que ponen, ¿dónde queda el orgullo politécnico y las ganas de un país mejor?”.

Respuesta de la Defensoría de la Audiencia a las principales observaciones de los televidentes

A las quejas por el cambio de horario de “Primer plano”, la Defensoría dio respuesta informando que, una vez que los responsables de la programación revisaron la pertinencia de los cambios efectuados por el Canal, se realizaron algunos ajustes, entre los que destacan la transmisión de “Primer plano” los lunes a las 21:30 hrs.

Los mensajes que se refieren a la corta duración del Noticiario con Adriana Pérez Cañedo y el cambio de imagen del Canal se

respondieron en el sentido de que Once TV México llevó a cabo un proceso de renovación con la finalidad de diversificar sus públicos y ampliar su audiencia.

Respecto a la cancelación de la señal del Once en algunos estados de la República por parte de los proveedores de televisión por cable, se recomendó a los televidentes dirigirse tanto al gobierno estatal correspondiente (para que tenga conocimiento de ello), como al proveedor de televisión por cable, que tiene la facultad de realizar los ajustes respectivos.

Relación de mensajes recibidos por la Defensoría de la Audiencia durante el séptimo trimestre:

No.	TEMA	ÁREA	ESTATUS
392	Contenidos en el Noticiero	Noticias	Terminado
393	Queja por cambios en la programación y por la corta duración del noticiero de Adriana Pérez Cañedo	Coordinación General	Terminado
394	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
395	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
396	Queja por el cambio de horario de "Primer Plano"	Defensoría	Terminado
397	Queja por el cambio de horario de "Primer Plano"	Defensoría	Terminado
398	Queja por el cambio de horario de "Primer Plano"	Defensoría	Terminado
399	Queja por el cambio de horario de "Primer Plano"	Defensoría	Terminado
400	Queja por el cambio de horario de "Primer Plano"	Defensoría	Terminado
401	Queja por salida del aire de la serie "La Señora"	Defensoría	Terminado
402	Queja por la nueva imagen del Canal y por salida del aire de la serie "La Señora"	Coordinación General Defensoría	Terminado
403	Queja por salida del aire de la serie "La Señora"	Defensoría	Terminado
404	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
405	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
406	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
407	Queja por el cambio de horario de "Primer Plano"	Defensoría	Terminado
408	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
409	Queja por el cambio de horario de "Primer Plano"	Defensoría	Terminado
410	Queja por el cambio de horario de "Primer Plano"	Defensoría	Terminado
411	Queja por el cambio de horario de "Primer Plano"	Defensoría	Terminado
412	Queja por la corta duración del noticiero de Adriana Pérez Cañedo	Coordinación General	Terminado
413	Queja por el cambio de horario de "Primer Plano"	Defensoría	Terminado

414	Queja por el cambio de horario de “Primer Plano”	Defensoría	Terminado
415	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
416	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
417	Queja por el cambio de horario de “Primer Plano”	Defensoría	Terminado
418	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
419	Solicitud de retransmisión del programa “Transfusión”	Programación y Continuidad	Terminado
420	Queja por el cambio de horario de “Primer Plano”	Defensoría	Terminado
421	Queja por el cambio de horario de “Primer Plano”	Defensoría	Terminado
422	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
423	Queja por el cambio de horario de “Primer Plano”	Defensoría	Terminado
424	Queja por el cambio de horario de “Primer Plano”	Defensoría	Terminado
425	Queja por el cambio de horario de “Primer Plano”	Defensoría	Terminado
426	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
427	Queja por el cambio de horario de “Primer Plano”	Defensoría	Terminado
428	Queja por el cambio de horario de “Primer Plano”	Defensoría	Terminado
429	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
430	Queja por el cambio de horario de “Primer Plano”	Defensoría	Terminado
431	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
432	Queja por cambio de horario de la serie “31 minutos”	Programación y Continuidad	Terminado
433	Queja por el cambio de horario de “Primer Plano”	Defensoría	Terminado
434	Comentario impreciso por parte del televidente	Defensoría	Terminado
435	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
436	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
437	Queja por la corta duración del noticiario de Adriana Pérez Cañedo	Coordinación General	Terminado
438	Queja por la corta duración de “Diálogos en Confianza”	Producción	Terminado
439	Queja por cambios en la programación y la imagen del Canal	Defensoría	Terminado

440	Queja por el cambio de horario de "Primer Plano"	Defensoría	Terminado
441	Contenidos en el Noticiero	Noticias	Terminado
442	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
443	Queja por cambios en la programación y la imagen del Canal	Defensoría	Terminado
444	Queja por el cambio de horario de "Primer Plano"	Defensoría	Terminado
445	Comentario impreciso por parte del televidente	Defensoría	Terminado
446	Queja por el cambio de horario de "Primer Plano"	Defensoría	Terminado
447	Queja por cambios en la programación y la imagen del Canal	Coordinación General	Terminado
448	Queja por actitud de conductora en programas especiales sobre la influenza	Noticias	Terminado
449	Queja por cambio de horario de la serie "31 minutos"	Programación y Continuidad	Terminado
450	Consulta sobre el horario de transmisión de la serie "La Señora"	Defensoría	Terminado
451	Queja por salida del aire del programa "Conversando con Cristina Pacheco"	Defensoría	Terminado
452	Queja por el cambio de horario de "Primer Plano"	Defensoría	Terminado
453	Queja por comentarios imprecisos de un conductor de "Primer Plano"	Producción	Terminado
454	Queja por el cambio de horario de "Primer Plano"	Defensoría	Terminado
455	Comentario no relacionado con Canal Once	Defensoría	Terminado
456	Felicitación por la transmisión de "Primer Plano" a las 21:30 hrs.	Defensoría	Terminado
457	Queja por el cambio de horario de "Primer Plano"	Defensoría	Terminado
458	Comentario no relacionado con Canal Once	Defensoría	Terminado
459	Cancelación de la señal de Canal Once en Toluca por Megacable	Coordinación General	Terminado
460	Sugerencia de cambio de horario de la serie "31 minutos"	Programación y Continuidad	Terminado
461	Sugerencia de contenidos acerca de la influenza	Noticias	Terminado
462	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
463	Imprecisiones en la información relativa a la influenza	Noticias	Terminado
464	Disponibilidad de síntesis y videos anteriores de "Primer Plano" en la página web del Canal	Hipermedia	Terminado
465	Queja por lenguaje y actitud del	Producción	Terminado

	conductor del programa “Noche en la ciudad”		
466	Cancelación de la señal de Canal Once en Estado de México por Megacable	Coordinación General	Terminado
467	Queja por la no transmisión del capítulo 5 de la serie “Seven ages of rock” el 3 de mayo	Programación y Continuidad	Terminado
468	Queja por cambios de horario de “Primer Plano” y “Espiral”	Defensoría	Terminado
469	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
470	Queja por la pérdida de identidad politécnica a raíz del cambio de imagen del Canal	Coordinación General	Terminado
471	Queja por contenidos en “Espiral”	Producción	Terminado
472	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
473	Queja por la corta duración del noticiario de Adriana Pérez Cañedo	Coordinación General	Terminado
474	Queja por las nuevas conductoras del Noticiario matutino	Noticias	Terminado
475	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
476	Queja por mala conducción de programa especial sobre la influenza por parte de Adriana Pérez Cañedo	Noticias	Terminado
477	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado
478	Cancelación de la señal de Canal Once en Toluca por Megacable	Coordinación General	Terminado
479	Queja por la nueva imagen del Canal	Coordinación General	Terminado
480	Queja por la no transmisión del programa “El Tímpano” cuyo invitado sería Luis Alberto Spinetta el 10 de mayo	Programación y Continuidad	Terminado
481	Cancelación de la señal de Canal Once en Puebla por Megacable	Coordinación General	Terminado
482	Queja por la nueva imagen del Canal	Coordinación General	Terminado
483	Comentario ajeno a Canal Once	Defensoría	Terminado
484	Queja por la nueva imagen del Canal	Coordinación General	Terminado
485	Solicitud de retransmisión del programa “Transfusión”	Programación y Continuidad	Terminado
486	Queja por la no transmisión del programa “El Tímpano” cuyo invitado sería Luis Alberto Spinetta el 10 de mayo	Programación y Continuidad	Terminado
487	Falta de actualización de contenidos en la página web del Canal	Hipermedia	Terminado
488	Comentario ajeno a Canal Once	Defensoría	Terminado
489	Queja por cambios en la programación	Defensoría	Terminado

490	Queja por transmisión de “Estilos”	Producción	Terminado
491	Horario de retransmisión de “Aquí nos tocó vivir”	Programación y Continuidad	Terminado
492	Solicitud de retransmisión del programa “Comando especial”	Programación y Continuidad	Terminado
493	Solicitud de retransmisión del programa “Transfusión”	Programación y Continuidad	Terminado
494	Queja por la no transmisión del programa “El Tímpano” cuyo invitado sería Luis Alberto Spinetta el 10 de mayo	Programación y Continuidad	Terminado
495	Queja por salida del aire de la serie “Matrioshki”	Programación y Continuidad	Terminado
496	Respuestas por parte de la Defensoría en la página web del Canal	Defensoría	Terminado
497	Solicitud de retransmisión del programa “Transfusión”	Programación y Continuidad	Terminado
498	Comentario ajeno a Canal Once	Defensoría	Terminado
499	Queja por la falta de atención en la línea 51 66 40 00	Centro Atención Telefónica	Terminado
500	Cancelación de la señal de Canal Once en Morelos por Cablemás	Coordinación General	Terminado
501	Comentario impreciso por parte del televidente	Defensoría	Terminado
502	Queja por contenidos en “Espiral”	Producción	Terminado
503	Solicitud de retransmisión del programa “Historias del cuerpo humano”	Programación y Continuidad	Terminado
504	Queja por transmisión del programa “Toros y Toreros”	Defensoría	Terminado
505	Queja por transmisión del programa “Toros y Toreros”	Defensoría	Terminado
506	Queja por contenidos y conducción del Noticiero matutino	Noticias	Terminado
507	Queja por la nueva imagen del Canal	Coordinación General	Terminado
508	Sugerencia para los conductores del programa “México Diferente”	Producción	Terminado
509	Queja por contenidos del programa “Tabú”	Producción	Terminado
510	Queja por contenidos en “Primer Plano”	Producción	Terminado
511	Felicitación al equipo de “Primer Plano”	Defensoría	Terminado
512	Falta de actualización de contenidos en la página web del Canal	Hipermedia	Terminado
513	Comentario impreciso por parte del televidente	Defensoría	Terminado