

Informe trimestral del Defensor de Audiencia Once TV México

1 de julio al 30 de septiembre de 2011

En el tercer trimestre del 2011 se recibieron 45 comunicaciones del auditorio. A continuación se presenta una síntesis de las comunicaciones, que consisten básicamente en quejas y observaciones. Asimismo, se ofrece la respuesta que se brindó en cada caso, ello con el propósito de compartir con toda la audiencia las partes sustanciales de la comunicación que Once TV mantiene con sus televidentes a través de la Defensoría de la Audiencia.

Sobre la programación:

- **Sólo, *please*, no pasen comerciales a lo Televisión Azteca o Televisa, prefiero programas con risas grabadas y simpáticas, a que comercialicen Canal Once.**

Respuesta:

Con relación a su comentario, nos permitimos hacer de su conocimiento que desde hace muchos años tenemos establecido un esquema de patrocinios en donde empresas públicas y privadas, líderes en sus respectivos segmentos y socialmente responsables, apoyan la generación y transmisión de contenidos inteligentes, educativos y culturales que nos han hecho estar en la preferencia del televidente. Aunado a esto, hemos reducido el número de impactos promocionales para dar paso a programas sin interrupciones, buscando mantener el interés de nuestros televidentes quienes, al igual que usted, son nuestra prioridad.

Tenga la certeza de que tomaremos en cuenta su observación, para poder seguir contando con la importante preferencia de televidentes como usted.

- **Me gusta la serie “Erica”, pero ¿por qué la repiten tanto? Si no tienen la nueva temporada mejor cambien de serie; me choca que la repitan miles de veces. Me gustaría ver la nueva temporada. Gracias.**
- **La serie “Erica” es buena. Los felicito por incluir esta serie canadiense dentro de su programación, sin embargo, el problema es que solamente repiten la temporada uno desde hace meses. Creo que las personas que seguimos su programación esperamos que den continuidad al contenido. El canal es excelente, la imagen en HD es excelente, la serie mencionada es un gran acierto, pero por favor, ya transmitan la temporada dos, ¿no?**

Respuesta:

Nos es muy grato informarle que tenemos proyectado adquirir la segunda temporada de la serie “Erica” en 2012, por lo que próximamente podrá disfrutarla en nuestra pantalla. Le comentamos también que en las próximas

semanas estrenaremos series propias en ese mismo horario, como “Soy tu fan”.

- **Los documentales y películas que presenta Canal Once me parecen excelentes, sólo que, como trabajadora, se me dificulta verlos a la hora en la que los transmiten, y supongo que lo mismo le sucede a una gran cantidad de personas, por lo que me gustaría que tomaran en cuenta mi comentario. Gracias.**

Respuesta:

Agradecemos su observación. Queremos compartir con usted que los horarios de toda la programación se determinan con base en los contenidos de los programas y en los hábitos de consumo de la mayoría de la audiencia. Los documentales se transmiten desde el mes de julio, en barra, a las 18:00, 19:45 y 21:30; las series a las 22:30; y el cine se transmite por las noches, de jueves a domingo. Así, con estos horarios buscamos atender a las diferentes audiencias. La invitamos a consultar nuestra programación en www.uncetvmexico.ipn.mx, para encontrar el mejor horario de acuerdo a sus actividades.

- **No estoy de acuerdo en que dure menos tiempo el programa de “Conversando”. Me enteré que tendrá sólo 45 minutos, si de por sí no alcanza con 50 minutos. Estaría mejor si empezara a las 8:00 y no tuviera cortes en toda la hora.**
- **No quiero que “Conversando” empiece más tarde, mejor que le agreguen tiempo, que buena falta le hace.**
- **No me gusta que vayan a quitarle 15 minutos al programa de los viernes (“Conversando”, con Cristina Pacheco) la verdad deberían más bien aumentarle. Toda mi familia unida ve este programa los viernes. Por favor hagan caso.**
- **No me parece justo que le quiten 15 minutos al programa de “Conversando”, con Cristina Pacheco (se transmite los viernes a las 8:00 pm) y empalmarlo con “En materia de pescado”, que según la página se transmitirá a las 7:45 pm en viernes, y terminará a las 8:15 pm, Realmente se me hace una falta de respeto a los televidentes, pero mucho más a la conductora, quien es una gran personalidad de Canal Once, y ya no digamos a los invitados... en verdad no estoy de acuerdo y estoy muy molesta.**

Respuesta:

Agradecemos su atento mensaje, y nos gustaría comentarle lo siguiente: si bien se modificó el horario de transmisión del programa “Conversando”, con Cristina Pacheco, no se modificó su duración, ya que anteriormente se transmitía con múltiples cortes repartidos a lo largo de toda la hora de transmisión, mientras que ahora usted podrá disfrutarlo con un único corte.

Sobre los contenidos:

- **Hoy he visto que Canal Once promueve su Escuela de Homeopatía a través de una cortinilla publicitaria que incluye afirmaciones absolutamente falsas y ridículas, como por ejemplo, que el principio de la homeopatía es el “mismo” en el que se basa la inmunología, ilustrando el concepto con una imagen de Pasteur. Este mensaje no es distinto a los infomerciales que publicitan productos “milagro” (incluyendo la falaz información anecdótica sobre Carmen Romero Rubio) y que no sirven para absolutamente nada. Es un HECHO que la homeopatía CARECE ABSOLUTAMENTE de cualquier base científica y NO EXISTE un solo estudio independiente que haya demostrado que un remedio homeopático tenga cualquier efecto superior a un placebo. Al difundir que la homeopatía “convive” con la mal llamada “medicina alópata” (medicina a secas, porque no hay otra), personas verdaderamente enfermas que requieren una atención médica real pueden ser persuadidos de “probar” un abordaje “alternativo” de su mal con remedios homeópatas que NO ofrecen ninguna clase de alivio. Creo que este mensaje es engañoso y su difusión conlleva riesgos para la audiencia.**

Respuesta:

Agradecemos sus comentarios.

Nos gustaría aclarar que sobre la cápsula que usted menciona, no se trata de una cortinilla publicitaria, sino que forma parte de una serie llamada “Momentos de Ciencia” cuyo objetivo es dar a conocer la historia de la ciencia en México, y no hacer publicidad de ningún tipo. Asimismo, los contenidos de dicha cápsula están basados en las investigaciones de una especialista, Doctora en historia de la medicina por la UNAM, y su objetivo es presentar al público el debate histórico que existe acerca de la validez de la homeopatía, y que hasta la fecha permanece abierto. No se trata de convencer sobre una u otra postura, sino de explicar los orígenes de una discusión que ha sido relevante para la historia de la medicina en México. Se trata de exponer una perspectiva “externalista” en la que el desarrollo de la ciencia y la tecnología van siempre entendidos en función de su relación con los factores económicos, políticos, sociales, etc. De acuerdo con esta metodología, es también importante reconstruir la historia de todas aquellas tesis y disciplinas que, aunque hoy sean consideradas como “pseudociencias”, en algún momento fueron consideradas válidas, lo cual es una de las labores fundamentales de la historia de la ciencia. Continuamos a sus órdenes. Reciba un cordial saludo.

- **Es importante desarrollar programas con contenido tanto cultural como informativo, lo cual no significa que sea aburrido. Por ello propongo el desarrollo de un nuevo programa dedicado únicamente a dar a conocer de manera más profunda el estilo de vida de los ciudadanos del DF, es decir, plasmar en video la vida tal cual de los jóvenes, los adultos y los niños de cada estrato social. Es decir, a dónde van, qué hacen, qué les gusta, que no les gusta. También me gustaría ver un poco más de programas dedicados a los conciertos, no sólo videos musicales, sino programas**

especializados en conciertos de música actual, especiales de festivales musicales (algo así como Glastonbury), y que incluyeran también más programación de la BBC.

Respuesta:

Agradecemos mucho sus propuestas y observaciones.

Queremos informarle que en OnceTV México nos interesan mucho las ideas y comentarios de nuestro público, por lo que contamos con un Buzón de Proyectos (<http://oncetv-ipn.net/buzon/>) a través del cual usted puede enviarnos sus propuestas, mismas que serán evaluadas para determinar su viabilidad.

Respecto a los musicales y programas de la BBC, los tendremos presentes en la selección de materiales extranjeros.

- Nos ha llegado la noticia y los videos del contenido de un programa en su canal que se llama “Criando al bebé”, en el que se exponen métodos de crianza muy dañinos para la salud tanto emocional como física del bebé, en concreto el método King, que expone la Sra. Claire Verity:

Tras las 800 quejas de madres que recibió su transmisión en el Chanel 4 para el público británico, el canal admitió que esta señora no tenía ninguna titulación y retiró el programa de la emisora.

Además existen numerosas investigaciones sobre esta corriente de crianza conductista para que los niños duerman sin poner a trabajar de más a sus padres, y se concluyó una gran cantidad de graves perjuicios que conlleva. Por no hacer demasiado extensa esta queja, sólo citaré algunas:

La psicóloga infantil Rosa Jové, especialista en el sueño infantil, comenta en su web y en los libros que ha publicado sobre el tema: “Su aplicación conlleva secuelas importantes a corto, medio y largo plazos: trastornos de ansiedad, depresiones, indefensión aprendida, trastornos de apego, trauma por estrés agudo y síndrome de estrés postraumático». Jové mantiene que estas alteraciones son reparables, aunque «no reversibles», ya que pueden quedar enmascaradas y no hacerse evidentes hasta la vida adulta.”

Y hay más argumentos acerca de la peligrosidad de estos métodos de adiestramiento infantil en estos enlaces, entre otros:

1. <http://www.bebesymas.com/ser-padres/el-abandono-del-bebe-en-la-cuna-es-comparable-al-desamor-en-el-adulto-segun-punset>
2. <http://www.crianzanatural.com/art/art69.html>
3. <http://www.crianzanatural.com/art/art23.html>

Con la esperanza de que retiren ese programa lo antes posible para evitar que ningún niño pueda sufrir las consecuencias de aplicar los métodos aconsejados en él, les saludo atentamente.

- En defensa del derecho de los bebés a ser acariciados y bien cuidados.

Mi muy estimado señor,

Mi queja es contra del programa “Criando al bebe”, que se comenzó a transmitir recientemente en su canal los miércoles a las 6:00 pm, porque como madre no puedo aceptar el hecho de que de los tres estilos de crianza que proponen establezcan como válido el del método King que defiende la según “experta” Sra. Claire Varity, ya que, en primer lugar, después de ser presentado en Europa se puso al descubierto que cuando la cadena BBC hizo el documental no corroboró las credenciales de esta señora y al final resultó no estar calificada como ella alegaba (ni qué decir del hecho de cómo alguien que no ha pasado por la experiencia puede dar consejos con tanta seguridad); segundo, ¿es un método basado en la crianza de becerros! ¿Qué acaso los seres humanos podemos ser criados igual? Tercero, este método atenta contra la integridad de los bebés al recomendar dejarlos solos a la intemperie por lo menos tres horas, así haya temperaturas extremosas y, considerando el problema del síndrome de muerte súbita, esta indicación contradice las recomendaciones de pediatras calificados que sugieren una atención constante sobre el bebé. Cuarto, la sugerencia de no cargar al bebe, dejarlo llorar para que se acostumbre, abandonarlo por la noche y alimentarlo quiera o no a un horario determinado, es abuso infantil y el más cruel de todos, pues lo hace con pequeños indefensos que, como usted y como yo, son seres humanos con derechos, aunque no puedan reclamarlo. Y ni qué decir de las repercusiones psicológicas que este trato puede tener en el futuro de bebés tratados así.

Así que por todo lo expuesto anteriormente demando que el programa sea sacado del aire, o que por lo menos se especifique y desacredite a este método como válido durante la transmisión ya que no aporta nada bueno y sólo desinforma a las madres, sobre todo a las primerizas que son más susceptibles, y aunque usted pueda alegar que queda al libre albedrío de ellas (cosa cierta), en estos tiempos donde para todo se consulta a un experto, el que a esta señora se le valide como tal le da confianza al público de acallar su instinto y dejarse convencer tal, y como lo hicieron los padres que salen en el documental.

Respuesta:

“Criando al bebé” es una serie documental que compara tres métodos de crianza, cada uno completamente distinto de los otros y populares en diferentes décadas del siglo pasado, aunque, y esto es muy importante, todavía en uso. La dinámica de la serie implica que varias familias apliquen alguno de ellos, que acepten la supervisión de una guía y compartan sus experiencias de manera continua. La serie, que consta sólo de cuatro capítulos, tuvo una programación normal en Channel Four durante 2007 y aún se encuentra dentro del catálogo de programación de esa televisora británica. Cabe apuntar que después de recibir diversas protestas, la Independent Regulator and Competition Authority for the UK Communications Industries (OFCOM), resolvió que a pesar de que las técnicas de crianza mostradas podrían generar controversia, fueron presentadas en un contexto adecuado, que la audiencia

fue debidamente informada de los beneficios y desventajas de cada una, que la producción tuvo cuidado en no causar ningún daño a la salud de los menores, y que sus familias dieron su consentimiento y la posibilidad de abandonar el experimento en cualquier etapa si así lo consideraban pertinente (<http://stakeholders.ofcom.org.uk/enforcement/broadcast-bulletins/obb98/>). Las controversias mencionadas no sólo fueron entre los televidentes, también están presentes en cada uno de los programas, en particular entre las guías y los padres de familia que constantemente cuestionan la efectividad de alguno de los métodos o la pertinencia de ciertas acciones que les son recomendadas.

Nuestro interés es mostrar distintas visiones sobre cualquier tema y consideramos que esta serie las ofrece. No adoptamos ningún método en particular y es probable que a algunas personas los tres métodos que se presentan les parezcan inaceptables; afortunadamente, cada familia es libre de elegir lo que más le convenga y aprovechar la experiencia que otros han convertido en contenidos televisivos interesantes y reveladores, y tomar sus propias decisiones.

Creemos también que el contenido de esta serie servirá a los padres de ahora y a los del futuro para reflexionar acerca de la gran responsabilidad que implica la crianza de un hijo, y lo valioso de estar informados y alertas para procurarles los mejores cuidados, algo que no siempre ha sido prioritario en nuestra sociedad.

- **En referencia al documental “Sinaia, más allá del océano”, difundido por Canal 11 el pasado 12 de julio a las 22:30 hrs., que inició con el homenaje al Maestro Adolfo Sánchez Vázquez. Mi sorpresa fue mayor al ver que ni es documental, y que nada nos dejó como televidentes, ningún conocimiento ni mensaje de contenido o calidad de un hecho tan significativo para México y España, como la llegada de los primeros exiliados políticos de la Guerra Civil Española. Producido y dirigido por Joan López, utilizó voces y tomas de algunas gentes del Sinaia que merecen más respeto, porque vimos un buque contemporáneo con imágenes de contenedores y que nada concordaba con el audio, así como una falta total de contenido histórico. No esperábamos esto de Canal 11 del IPN, institución que albergó a muchos académicos del Exilio español de 1939. Por favor, a quienes ahora les resulta “llamativo”, revisen esta tragedia, que vivieron varias generaciones de las primeras tres décadas del siglo XX.**

Respuesta:

En Once TV México presentamos programas de calidad que permiten conocer distintas visiones sobre un tema. “Sinaia, más allá del océano” es un documental que aborda el exilio español de una manera novedosa y que permite revalorar este importante momento de la historia de España y México. Realizado por Joan López Lloret e Inti Cordera, fue apoyado y financiado por casas de producción españolas y mexicanas, y estrenado por el canal TV3 Catalunya, en España. Como cualquier obra cinematográfica, se trata de un ejercicio personal cuyos recursos pueden ser del gusto o no del espectador, aunque es preciso anotar que todos individuos que aparecen en él dieron su

beneplácito al mismo. Al ser un medio respetuoso del trabajo de los realizadores y de la libertad de expresión, Once TV México, decidió transmitir este trabajo porque creemos de manera ferviente que el registro y conservación de estos testimonios permitirá que en el futuro no olvidemos este evento, el cual marcó, como bien menciona, a tantas generaciones.

Entendemos su preocupación, y estamos al tanto de sus observaciones y las de otras personas que diariamente nos ayudan a mejorar nuestro trabajo.

- **Desde hace un tiempo su programación ha pasado de cultural a comercial, buscando audiencia por medio de programas con morbo, como las televisoras comerciales, para atraer público a partir de mostrar desnudos, erotismo y vocabulario soez. Además, los anuncios de programas para adultos, con imágenes inconvenientes para los niños, los transmiten en horarios en los que los pequeños están viendo la televisión. Y en otros programas y/o anuncios usan un lenguaje vulgar que no tiene que ver nada con “Divulgación y difusión de la cultura”, por ejemplo, para hacerse populares usan la palabra “chido”, y así por el estilo. Considero que esto no es cultura, sino por el contrario, degradar el idioma.**

Respuesta:

Antes que nada le agradecemos que nos haya enviado sus comentarios. Cabe precisar que Once TV México como televisora pública, comprometida con la sociedad, busca atender las necesidades de información, cultura, educación y entretenimiento de una audiencia muy amplia, y esta labor la ha llevado a cabo desde sus orígenes y así continuará de forma ininterrumpida, teniendo como único objetivo el servicio público.

Es importante mencionar que Once TV México, en su compromiso con la libertad de expresión, el respeto y la tolerancia hacia los demás, brinda los espacios necesarios para exponer diferentes temas y propuestas. Partiendo de una base tan amplia, pues “cultura” es todo aquello que nos distingue como humanos, entenderemos que las reflexiones sobre sexualidad, relaciones interpersonales y las infinitas transformaciones del lenguaje, son netamente humanas y, por tanto, culturales.

Le agradeceríamos que por favor nos indicara, más específicamente, dónde aparecen las imágenes eróticas y desnudos que usted menciona, porque tenemos sumo cuidado en nuestra programación de Once Niños y estamos seguros que no existe tal irregularidad.

Así, tendremos especial cuidado en revisar todos los aspectos que nos menciona y reiteramos nuestro agradecimiento por sus comentarios.

- **En varias ocasiones he observado en el espacio “Las mañanas en el Once” que cuando visitan un lugar, por ejemplo Xochimilco, el sábado pasado 9 de julio en el espacio de Galerías, dicen “hay lugares donde se puede comer bien”. Mi observación es la siguiente: ¿comer bien? Pero si somos un país de obesos. Los locales que hay en Xochimilco es fábrica de gordos desnutridos.**

Sugiero que se cambie eso de “hay lugares donde se puede comer bien” por lugares donde se puede comer al gusto de la gente.

De esta manera nuestro querido Canal Once se desliga y propone que no está de acuerdo en esas fábricas de gordos desnutridos, pues esa frase de “hay lugares donde se puede comer bien”, la repitió la conductora en varios lugares.

El programa en sí no lo recuerdo bien, pero “En las mañanas en el Once” hay un espacio dedicado a diferentes lugares y siempre repiten esa frase.

Respuesta:

Agradecemos enormemente sus comentarios, ya que esto nos permite hacer una revisión de lo que se comenta en pantalla, y en el futuro inmediato subsanar nuestro discurso. Estamos conscientes de que lo que se dice en Canal Once es tomado por muchos televidentes al pie de la letra, por lo que tratamos de ser coherentes entre lo que se dice y lo que se hace. Nuestro objetivo siempre es ofrecer una televisión de calidad.

Sobre los noticiarios:

- **Hasta hace un par de años ver el noticiero del Canal Once era un oasis para quienes buscábamos algo que no nos hiciera sentir mal con el contenido y la forma de dar lo relevante. Desafortunadamente, aquella objetividad, equidad, imparcialidad y defensa del televidente se acabó. Son demasiadas las notas que tienen que ver con la religión católica que ofenden a los de otras creencias o sin ellas, sólo les digo como los laicos de España: “No de mis impuestos”; mientras no sean incluyentes y objetivos: No del erario público.**

Respuesta:

Todas las observaciones de nuestros televidentes son tomadas con una gran seriedad, por lo que queremos comentarle que por su propia naturaleza nuestros noticiarios no manejan la información desde un punto de vista religioso, sin embargo, reportamos eventos y sucesos de personajes relevantes de la sociedad. Nos gustaría aclarar también que en nuestros informativos no sólo se reportan actividades vinculadas con la religión católica –desde una perspectiva social e informando sobre las diversas opiniones y puntos de vista, manteniendo siempre una postura imparcial–, también lo hacemos en actividades importantes en el mundo islámico, como el Ramadán y eventos importantes de otras religiones.

Somos una televisora de servicio público, por lo que nuestro interés se centra en servir a la sociedad. Gracias por sus comentarios, pues son siempre bienvenidos, ya que enriquecen nuestra perspectiva.

- **Hablaron acerca de que el portaaviones USS Ronald Reagan se encontraba en Hong Kong, y mencionaron que tenía un peso de cien toneladas, cuando su peso aproximado es de 101 mil toneladas largas (103,000 t) a plena carga. Excelente programación**

siempre, pero estos detalles se ven mal, les recuerdo que hay muchos niños viendo sus programas y un error de tantas toneladas es difícil de digerir. Saludos.

Respuesta:

Agradecemos su comentario. Indudablemente tiene razón por lo que ya se tomaron las medidas para que ese tipo de errores no se repitan. Son justamente las observaciones de nuestros televidentes las que ayudan a mejorar la calidad de nuestros programas informativos.

- **Hola, espero mi correo llegue a la persona correcta. Soy fan de los noticieros del Once, y por ello creo importante manifestar una observación, ya que en mi opinión la forma que tiene Irma Pérez Lince de entrevistar a diversas personalidades no es la apropiada, ya que ella es muy protagónica, habla mucho y no permite que el entrevistado hable casi nada. En su afán de hacer bien su trabajo (pienso que por eso actúa así), cae en el protagonismo, en el exceso de información dicha por ella, para introducir una pregunta o para dirigir el tema.**

Respuesta:

Agradecemos nos muestre su inquietud y que le agraden nuestros noticieros. Nos esforzamos diariamente en satisfacer las necesidades informativas de televidentes que, como usted, siguen nuestra programación. Con gusto haremos llegar sus comentarios a Irma Pérez Lince, quien es una persona receptiva y abierta a las observaciones que ayudan a mejorar su desempeño profesional.

Sobre la transmisión de Once TV México en los sistemas de cable:

- **Cablevisión en Tuxtla Gutiérrez ha retirado la transmisión de Canal Once en prácticamente todos los paquetes. Pregunta: ¿Cuál es la negociación con Cablevisión para la transmisión de Canal Once? ¿Tienen obligación de incluirlo en todos sus paquetes? ¿Hay algo que se pueda hacer para obligarlos a incluir Canal Once en su programación? ¿Violan alguna reglamentación al cambiar unilateralmente la programación, motivación misma de su contratación? ¿El retirar el Canal es una forma de censura o manipulación informativa preelectoral? Nota: Cablevisión dice que cancele el servicio si no me gusta.**

Respuesta:

Agradecemos mucho nos haya hecho llegar sus comentarios. Queremos comunicarle que nos hemos puesto en contacto con su compañía de cable, y nos es muy grato informarle que en los próximos días deberá restablecerse la señal de Once TV México en el mismo. Reiterando nuestro agradecimiento, lo invitamos a continuar al pendiente de nuestra programación.

Sobre Toros y Toreros:

- **Entiendo que puede tomarse sólo como una opinión personal, pero también creo que entre más personas apoyen este tipo de iniciativas y se involucren podría haber un cambio positivo.**

Respeto de una manera muy fiel este Canal, creo que su programación influye de manera increíblemente positiva a la población, y que se han tomado con seriedad no incluir tv basura.

Mi observación es:

Con la calidad de espectadores que atraen con toda su programación, ¿no creen que es deplorable darle aliento a un pseudodeporte como la tauromaquia? Pues ética y moralmente sólo hay que sentir los instintos básicos del ser humano para saber que no es natural.

De antemano gracias por su tiempo y espero que poco a poco (como así puede serlo esta observación), cambien al “poco” y, para mí, no admirable público por el cual transmiten este programa, por la siempre sensación de ayudar a otros y hacer las cosas bien.

Solamente, y de corazón les pido que no lean esta observación ¡con prejuicios!

Respuesta:

Como usted sabe, existen múltiples manifestaciones de la cultura y entenderá que la audiencia de Once TV México es diversa. Entre nuestros televidentes hay a quienes les agrada el programa “Toros y Toreros”, por lo que se transmite en apoyo a la pluralidad que caracteriza a este Canal.