

## **Informe trimestral del Defensor de Audiencia Once TV México 16 de octubre al 31 de diciembre de 2009**

Desde la creación de la Defensoría de la Audiencia de OnceTV México, cada tres meses esta instancia hace del conocimiento público un informe sobre las comunicaciones recibidas y sus respuestas, así como una evaluación general del resultado de este diálogo con los televidentes.

Por razones de la fecha en que fue creada la Defensoría de la Audiencia, los periodos trimestrales reportados no han coincidido con la división, generalmente aceptada, de los trimestres de un año. Por ello, esta Defensoría ha decidido hacer un pequeño ajuste en esta ocasión, de manera que este noveno reporte se refiere al periodo comprendido entre el 16 de octubre y el 31 de diciembre, con lo cual, por esta única ocasión, el informe incluye las comunicaciones recibidas en dos meses y medio. Así, a partir del siguiente informe los periodos serán enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre y octubre diciembre.

Hecha esta aclaración, pasamos a informar que en el periodo comprendido entre el 16 de octubre y el 31 de diciembre de 2009 se recibieron 21 comunicaciones del auditorio.

Llama la atención que ocho de estas comunicaciones están relacionadas con la queja de que no se transmitió el final de la serie *La señora*. A las ocho personas que presentaron esta queja se les explicó que la serie fue transmitida completa y se les dieron las fechas y horarios en los que se difundieron los dos capítulos finales, los que, incluso, se repitieron a solicitud de la audiencia. Sin embargo, nos parece claro que es necesario reforzar la estrategia de comunicación en este sentido, pues se puede considerar que aun cuando se avisó de los cambios oportunamente, una parte importante de la audiencia no tuvo conocimiento de ellos.

La siguiente es una relación de las partes esenciales de las quejas y/o sugerencias recibidas, las que fueron atendidas en su oportunidad

mediante una comunicación a las personas que las expusieron. Ahora se hacen del conocimiento público porque constituyen parte fundamental del diálogo que OnceTV México mantiene con el auditorio a través de la Defensoría de la Audiencia.

### **Acerca de la programación:**

*Es respecto a las transmisiones del fut americano colegial de la ONEFA. Habían prometido transmitirlos, pero el poder los orilló a olvidarlo, en perjuicio de la comunidad estudiantil.*

Comentario:

OnceTV México retransmite la señal de AYM Sports, que tiene los derechos de transmisión; es mediante convenio que proporcionan la señal al Canal, por lo que no fue posible hacerlo. Sin embargo, consideramos el interés que existe en este tipo de eventos.

### **Inconformidades específicas**

*Hay un spot del DIF Nacional y Canal Once que habla sobre los valores: muestran a los niños siguiendo el ejemplo –bueno o malo- de los adultos.*

*“Lo lamentable es que la idea es exactamente la misma que la de una organización australiana. ¿Se trata acaso de piratería institucional? Por lo menos denle crédito a esa organización.”*

Comentario:

Efectivamente, la campaña de Once TV titulada “Haz que vean lo mejor de ti” está basada en la campaña australiana “Children See, Children Do”. Se pidió autorización a los productores australianos para desarrollar esta idea en OnceTV México y se les expresó un agradecimiento público durante la presentación de la campaña mexicana a los medios de comunicación, el pasado 25 de agosto.

*Quiero señalar la incorrección de introducir en la pantalla avisos de programas de Canal 11. Esto me parece reprehensible cuando se trata*

*de películas, pero lo encuentro igualmente malo en todo (para eso están las 'pausas'). Es una falta de respeto a la obra de un cineasta y también al espectador, puesto que muchas veces esos avisos, en la parte inferior, no permiten leer los subtítulos de las películas en otros idiomas.*

Comentario:

En efecto, se trató de un error. Al introducir los letreros para anunciar el lanzamiento del programa *Naturaleza espectacular*, no se tuvo la precaución de no afectar los subtítulos. Lamentamos mucho lo sucedido y procuraremos que no vuelva a ocurrir.

*Mi inconformidad es con respecto a la serie de La señora, la cual no ha terminado, porque en la emisión de los viernes como en la del domingo la han repetido sin ningún orden, ya que en la emisión de los viernes se llevaba la vida del personaje en una secuencia y no se terminó, y luego colocaron episodios atrasados, quedando el viernes más atrasado que el domingo. Me gustaría saber si tienen la serie completa, porque me parece que no deberían dejar esta historia inconclusa.*

Sobre el mismo tema, otra televidente se pregunta:

*¿Por qué anunciaron varias veces desde el domingo 1 de noviembre el último capítulo para este domingo 8 de noviembre de La Señora, si van a dar el mismo que la semana anterior y ¡para colmo! El mismo de la semana anterior?*

Además, se recibieron otras seis comunicaciones en sentido similar.

Comentario:

La serie de *La Señora* se transmitió completa. La única diferencia entre la transmisión de viernes y los domingos es que la del domingo es versión original con duración de una hora y veinte minutos, por lo que se desfasaron los capítulos, y en la transmisión de los domingos la historia terminó antes.

Incluso, debido a que muchos televidentes pidieron la repetición del final se transmitieron de nueva cuenta los dos últimos capítulos. A las

personas interesadas se les detallaron los días y los horarios de la transmisión del final.

Adicionalmente, esta Defensoría de la Audiencia recomendará al área de programación revisar la estrategia de comunicación mediante la cual se avisa de los cambios en la programación, a fin de que OnceTV se asegure de que los televidentes estarán, efectivamente, informados.

*¿Por qué “el gran canal cultural de México” apoya una cosa infame, tan inhumana y tan cruel como las corridas de toros? ¿Por qué transmiten el programa Toros y Toreros? ... Canal Once es financiado con recursos públicos y por lo tanto es inaceptable que los recursos de la gente sean utilizados para difundir el maltrato hacia los animales, el goce en la tortura de un ser vivo y su posterior asesinato, y esto no es cuestión de gustos, se trata de una cosa más importante: el respeto a la vida.*

Comentario:

Existen múltiples manifestaciones de la cultura, y la audiencia de OnceTV México es diversa. El programa *Toros y toreros* se transmite en apoyo a la pluralidad que caracteriza a este Canal.

## **Problemas técnicos**

*No se pueden ver o descargar los capítulos de la serie XY desde las ligas dispuestas. ¿Podrían atender esta falla técnica? Además, sin previo aviso, los programadores movieron el horario de la repetición que fuera dominical y que ahora resulta de inicio de semana.*

Comentario:

Se informó al usuario, y ahora aprovechamos para comunicárselo a toda la audiencia, que cuando una persona no puede ver el video de XY puede deberse a dos causas: la primera es que nuestro servidor sólo cuenta con cien licencias simultáneas, por lo que, al llegar la petición 101 para el despliegue del video, ésta no se concede en tanto no se desocupe una plaza. Estamos trabajando para incrementar el

número de licencias disponibles. La segunda causa de que no se despliegue el video de XY puede deberse a que la versión de Real Player del usuario sea la “sd”, ya que se ha comprobado que esta versión ha dado problemas para ver los videos, en cuyo caso se recomienda utilizar la versión Windows Media Player. Para la atención de dudas al respecto, se sugiere comunicarse al área técnica, a la dirección [edavila@mail.oncetv.ipn.mx](mailto:edavila@mail.oncetv.ipn.mx)

## **Sobre ampliación de cobertura**

*¿Cómo se puede solicitar la transmisión de la programación de Canal 11 en señal abierta en el resto de la República mexicana?*

Comentario:

Actualmente OnceTV México se encuentra en una etapa de ampliación de su cobertura. Sin embargo, el otorgamiento de frecuencias en señal abierta en los distintos puntos de la República Mexicana depende de la Cofetel. Es intención de OnceTV México llegar al mayor número de mexicanos por medio de señal abierta.

La Defensoría de la Audiencia agradece a todas las personas que expresaron sus quejas, puntos de vista y sugerencias para mejorar la programación, los contenidos y el trabajo en general de OnceTV México, e invita a todos sus televidentes a exponer sus opiniones y quejas, con el compromiso de que todas las comunicaciones serán atendidas.