

## Informe trimestral del Defensor de Audiencia Once TV México

1 de abril al 30 de junio de 2011

Durante el segundo trimestre de 2011 se recibieron 25 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:

- **Quisiera preguntarles si está en la programación “Interesados presentarse”, ¡realmente me gusta mucho! Espero su respuesta, ¡gracias!**

Respuesta:

Antes que nada, agradecemos mucho su interés en nuestra programación. En cuanto a su pregunta, hemos verificado con la Dirección de Programación y Continuidad, y queremos comentarle que el programa “Interesados presentarse” se transmitió desde el mes de marzo de 2009 hasta mayo del presente año, por lo que cumplió su ciclo y, actualmente, no se encuentra ya al aire.

Es importante también mencionarle que la barra Central Once estrenó programación el día 4 de junio con programas como “Mi historia de amor”, “Jóvenes politécnicos”, “Habla de frente” e “Instantáneas”, así como las series “Split” y “Made”, que se acompañan de bloques musicales muy atractivos. Esperamos seguir contando con su preferencia y que la nueva programación también sea de su agrado.

- **Han anunciado en fechas recientes el cambio de la programación de series como "Dime que me amas", "Mad Men", etc., con programación a las 2:30 de la mañana. Si pretenden que el público las vea, no creo que tengan considerado que la mayoría de las personas descansamos a esa hora, a menos que piensen en público especial como veladores, vigilantes, etc., Por el tipo de contenido, entiendo que lo programen tarde. Sin embargo, las series pueden variar el contenido de una a otra, por ejemplo: "Dime que me amas" contiene muchas escenas gráficas de sexo, que es muy diferente al contenido que maneja “Mad Men”. Esta última no maneja ese tipo de escenas y es, en este caso, menos "censurable"**

que la anteriormente mencionada. Inclusive me parece que “Mad Men” debería de ser transmitida más temprano y, dicho sea de paso, es mucho mejor serie que la primera mencionada.

Espero tomen en cuenta esta observación o queja, por favor, pues una de las programaciones que vale la pena seguir es, en muchos programas, de Canal Once. No nos “ahuyenten” con sus nuevas políticas de programación.

Respuesta:

Queremos comentarle que todas las series adquiridas por OnceTV México pasan por un estricto filtro de selección; la mayoría han recibido premios a nivel internacional y son realizadas con altos valores de producción y de calidad.

La serie “Mad Men” se transmitió desde el año pasado (los miércoles, a las 23:30 horas), y se sigue transmitiendo, en repetición desfasada, los viernes a las 22:00 hrs.

“Dime que me amas” es una serie original de HBO, dirigida por Rodrigo García (hijo del reconocido escritor Gabriel García Márquez), y su objetivo principal es abordar los diferentes tipos de crisis vividas por todo tipo de parejas, por lo que se centra totalmente en torno al concepto del amor, y cómo éste varía. Dicha serie estuvo programada anteriormente los miércoles, a las 23:30 hrs.

Como usted menciona, sabemos que mucha gente se encuentra descansando en horario de madrugada, pero sabemos también que hay otras personas que, por sus actividades, tienen el televisor como compañía. Para ese tipo de televidente se creó una nueva franja de programación de madrugadas donde se incluyen estas series. De esta forma podemos satisfacer a diferentes públicos que, como usted, nos siguen día a día. Mil gracias por su comprensión.

- **Mi observación es sobre el programa “Arma humana”, donde he visto que aquí lo tienen programado los viernes a las 6 pm, cuando lleva tiempo transmitiéndose los jueves a esa misma hora. Además, quería informarme si con los recientes cambios de programación que se harán, será reubicado a otro horario, o se quitará de la programación, ya que llevo poco que lo he visto y me gusta mucho. ¿Se removerá, o sólo cambiará de horario?**

Respuesta:

El programa “Arma humana” consta de 15 capítulos, los cuales fueron transmitidos los viernes, a las 18:00 hrs., del 21 de mayo al 27 de agosto del 2010. Éstos contaron con una primera retransmisión en el mismo horario desde noviembre del 2010 hasta enero del 2011.

A partir de febrero del año en curso, se programó una segunda retransmisión todos los jueves a las 18:00 hrs., con repetición los domingos a las 17:00 hrs.

De esta manera, el programa ha cumplido su ciclo, por lo que ya no se encuentra al aire y, a partir del jueves 16 de junio, fue sustituido por “La ciencia del combate”, una serie similar que esperamos sea también de su agrado.

- **Soy televidente frecuente de sus programas, pues me parece la mejor propuesta de tv abierta. Pero es el caso que, este domingo, quitaron de su programación (sin previo aviso) el programa “Arma humana”, que pasa los domingos a las 18:00 hrs. en repetición. Eso sí me parece mal, y una falta de respeto al auditorio, que no avisen de esos cambios y, peor aún, que el programa ya no tenga repetición, ya que es muy bueno. Por ello, solicito que regresen el programa, si es posible, a la misma hora (en repetición), o lo pasen en fin de semana, en cualquier otro horario. Gracias.**

Respuesta:

Antes que nada agradecemos sus atentos comentarios. Como usted sabe, los programas en serie tienen un número determinado de episodios y, cuando éstos llegan a su fin, deben ser reemplazados por otros igualmente interesantes. En este caso, “Arma humana” terminó su vida al aire por el momento y, en su lugar, se transmiten dos programas de factura propia: “Los Once más” y “Mexicanos en el extranjero” que, si bien presentan otro tipo de contenido, son también muy atractivos, porque además abordan lugares y personajes mexicanos.

En cuanto al aviso al que se refiere, permanentemente se mencionan a lo largo de nuestra programación las series para los fines de semana.

No obstante, con enorme gusto le comunicamos que en los próximos días estrenaremos programación similar a “Arma humana”. Se trata de la serie: “La ciencia del combate”. Se transmitirá los jueves, a las 18:00 horas. Lo invitamos a conocerlo.

- **El pasado 4 de mayo, durante la transmisión de “Mad Men”, anunciaron que se trataba del fin de la temporada. Esto quiere decir que transmitieron sólo 12 de 13 capítulos, mismo número de capítulos de que constó la primera temporada. Espero que corrijan el error, por respeto a la audiencia que ha seguido esta serie.**

Respuesta:

De antemano agradecemos su atento mensaje. Debido a que queremos mantener informada a nuestra amable audiencia del desarrollo de series como “Mad Men” (que efectivamente esta temporada consta de 13 episodios y no 12), como parte de nuestra estrategia de comunicación se transmitió desde el

pasado 4 de mayo y hasta el día de ayer (10 de mayo) un promocional en el que se anunciaba que el final de la serie se transmitiría el próximo miércoles, es decir, el día de hoy. Esperamos que pueda ver el final de temporada de esta serie.

- **No me parece justo que le quiten 15 minutos al programa de "Conversando, con Cristina Pacheco" (que se transmite los viernes, a las 8:00 pm), al empalmar el estreno de "En materia de pescado" que, según la página web, se estrenará a las 7:45 pm en viernes y terminará a las 8:15 pm. Realmente se me hace una falta de respeto no sólo a los televidentes, sino a la conductora (quien es una gran personalidad del Canal) y a los invitados. En verdad no me parece, y estoy muy molesta.**
- **Les pido atentamente que no vayan a mover el horario del programa "Conversando, con Cristina Pacheco" por meter (empalmar) otro estreno. "Conversando" es el único programa que veo, y no me parece que hagan eso.**

Respuesta:

Gracias por escribir. Le comentamos que, si bien se modificó el horario de transmisión del programa "Conversando, con Cristina Pacheco", no se modificó la duración del mismo, ya que anteriormente se transmitía con múltiples cortes de estación, repartidos durante la hora de transmisión. Ahora usted puede disfrutarlo con un único corte y, de esta manera, no se pierde el tiempo de transmisión que siempre ha tenido este programa.

Sobre los contenidos:

- **Hoy estuve viendo el capítulo de "A prueba de todo", dedicado a las Barrancas del Cobre. Desgraciadamente, tiene una traducción (mexicana) mal cuidada. Ojalá ustedes se aseguren antes de la transmisión de que las traducciones usen términos correctos, especialmente cuando hablan de situaciones en México. En esta ocasión habla de "cactus" en lugar de nopales; de "cañones del Cobre", en lugar de barrancas... y se atreven a decir que "... ahí habitaban los aztecas". Son errores que pasan por alto, quizá, en otras entregas de otros sitios, pero cuando son en México, se nota mucho y habla mal de la emisora el comprar series de tan poca calidad de contenido.**

Respuesta:

Queremos comentarle que, en OnceTV México, revisamos por norma cada uno de los procesos: tanto de doblaje, como de calidad técnica de los materiales al aire. En este caso, la versión adquirida del programa "A prueba de todo" maneja un español neutro, para toda Latinoamérica, por lo que muchos términos permanecen lo menos local posible, para ser comprendidos en los

diferentes países que la conforman. No obstante agradecemos y tomaremos en cuenta su valiosa observación, en particular para los episodios realizados en nuestro país que mencionan a los aztecas.

- Desde hace más de 2 años me puedo considerar un seguidor de su programación, ya que no se basa en la telebasura que estamos acostumbrados a ver en este país. Su programación tiene contenidos inteligentes, educativos y culturales para todo tipo de audiencia, haciendo de Once TV mi canal favorito, sobre todo para los que no tenemos televisión por paga.

Sin embargo, mi queja se basa en los recientes comerciales que han transmitido por este canal, y que parece que hasta ustedes, un canal proveniente de una institución educativa tan privilegiada como el IPN, se ha vendido ante los intereses del Grupo Carso, especialmente en TELMEX que, sin duda, al no querer hacer comerciales en Televisa y TV Azteca, se ha enfocado en una televisora como ustedes. La verdad da lástima que tan buena televisora se haya rendido ante intereses monetarios, y haya dejado de lado su interés por los consumidores de productos televisivos que buscamos una televisión de calidad que nos aporte algo para nuestras vidas, no sólo entretenimiento barato. Ya nada más falta que anuncien en su canal que Laura Bozzo va a comenzar un programa.

Sin más, quedo de ustedes. Sé que no me van a hacer caso, pero no puedo permitirme quedarme callado cuando yo, al igual que muchos seguidores de Once TV, estamos viendo que sucumben ante intereses que van más allá de pensar en los televidentes. Si les conviene su acuerdo con Grupo Carso, adelante, pero quiero que sepan que aquí han dejado a un fan muy decepcionado y creo que a muchos más también. Hasta ustedes ya son parte de la monopolización TELMEX, una verdadera lástima, ya que ustedes ERAN una de las pocas cosas buenas en este país.

Respuesta:

Con relación a su comentario, nos permitimos hacer de su conocimiento que en OnceTV México, desde hace muchos años, tenemos establecido un esquema de patrocinios 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.

Como televisión pública tenemos recursos limitados y requerimos generar nuestros propios ingresos para poder continuar con nuestra importante labor. Dichos recursos los obtenemos a través de patrocinios.

Al igual que las empresas de Grupo Carso, que han venido patrocinando al Canal desde hace más de diez años, existen otras empresas mexicanas y extranjeras de primer nivel como Bimbo, Banorte, Gruma, Nestlé, Panasonic, Lala, General Motors, Alestra, Intejet, Dish, Banamex, Grupo Modelo, Avantel, y Aeroméxico, entre otras, que nos han distinguido con su importante participación. El Canal no tiene preferencia, ni favorece a ninguna empresa o empresario en particular. Contamos con un código de ética de patrocinios que cumplimos cabalmente y que usted puede consultar en nuestro portal electrónico [www.oncetvmexico.ipn.mx](http://www.oncetvmexico.ipn.mx)

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

Sobre la página web:

- **Ver la señal bajo demanda requiere usar un componente de la empresa RealNetworks. Hemos muchos usuarios de computadoras que usamos sistema operativo Linux, por razones de economía. Cuando un proveedor de contenidos elige usar mecanismos privativos, excluye a personas que usan equipos basados en tecnologías democráticas y libres. Esto es –efectivamente– una discriminación, ya que por mi elección de sistema operativo, soy relegado para obtener los contenidos ofrecidos. Antes que insistir en que el usuario final instale una pieza de tecnología privativa para poder acceder a contenidos, es la empresa la que debe contemplar otras tecnologías abiertas y libres que existen y satisfacen a todos.**

**Hay otros sistemas de emisión de audio y video en línea que no solamente son gratuitos, sino que permiten a todos recibir y consumir los contenidos digitales, por lo que no hay justificante en decir que se trata de la única o la mejor opción de difusión.**

**Le brindo un ejemplo de emisión en vivo, con tecnología incluyente: <http://www.canal21.df.gob.mx/>**

**Gracias de antemano por el tiempo dedicado a la atención de este tema.**

Respuesta:

Agradecemos su observación. Al respecto, le comentamos que, pensando en lo que usted expone, ya desde la segunda semana de mayo todos los programas de la sección de Video bajo demanda fueron migrados a YouTube, por lo que ya no debe tener problemas con el decodificador o el reproductor.

Adicionalmente, con respecto a la transmisión en vivo de la señal internacional, le enviamos la liga en la que, de manera gratuita, lo puede descargar el cibernauta que utiliza Linux:

<http://mexico.real.com/realplayer/other-versions/>

En espera de que esta información le resulte de utilidad, quedamos a sus órdenes para cualquier duda o comentario.

- **Estoy buscando el sitio de recetas del chef Paulino Cruz. Hasta antier podía llegar y consultar sus indicaciones en algunos platillos, pero ya no lo he podido encontrar. ¿Podría ayudarme a localizarlo?**

Respuesta:

Debido a un problema con el servidor de internet, las recetas no pudieron ser visibles cuando usted las consultó. En este momento todo está restablecido y usted podrá verlas en el menú "Nuestros sitios" (ubicado en el home, hasta el final). El enlace directo es: <http://oncetv-ipn.net/rincon/nuevo/>

Le ofrecemos una disculpa por los inconvenientes que esto provocó, y le agradecemos mucho su comunicación.

Sobre la transmisión de OnceTV México en los sistemas de cable:

- **Buen día, sólo quiero saber por qué en la ciudad de Toluca la empresa MEGACABLE quitó la programación del Canal Once. Era lo único bueno que podía ver en la tv :(**
- **Disculpe si me quejo con ustedes, pero es que en mi ciudad quitaron de la programación al Canal Once, no sé por qué. Dicen en el cable que debo reprogramar mi televisión, pero ya lo hice y no encuentro su señal, ¿qué puedo hacer? Espero respuesta, porque en MegaCable no me dan solución.**

Respuesta:

Agradecemos de antemano que nos haya hecho llegar su comentario. Le informamos que, lamentablemente, los sistemas de cable pueden incluir determinadas señales de forma discrecional. Nos hemos puesto ya en contacto con la compañía MegaCable para conocer los motivos que los llevaron a sacar del aire la señal de OnceTV México. Queremos comentarle también que los sistemas de cable determinan la inclusión de señales de acuerdo a la demanda que hacen los usuarios de la misma, por lo que le sugerimos hacerles llegar directamente su comentario.