

## **Informe del Defensor de la Audiencia**

### **Once TV México**

**1° de julio al 31 de agosto de 2012**

En los meses de julio y agosto del 2012, esta Defensoría recibió 45 correos sobre diversos temas. Incluimos las preguntas tal y como nos llegaron para no alterar el contenido ni el tono de los mismos. Los enlistamos de manera cronológica.

A continuación, enumeramos origen y número:

Distrito Federal: 22  
Estado de México: 6  
Jalisco: 1  
San Luis Potosí: 2  
Coahuila: 1  
Morelos: 1  
Michoacán: 3  
Guerrero: 2  
Oaxaca: 1  
Sin datos de origen: 6

Las respuestas a los televidentes están destacadas en **negritas**, para facilitar su lectura.

## **JULIO**

### **02/07 OAXACA**

El nivel del volumen del sonido que se recibe de la señal libre del Canal 11 en la ciudad de Oaxaca, es mucho menor que el de los otros canales de televisión, de tal manera que es una molestia estar aumentando el volumen cuando se cambia al Canal Once, o bien se tiene que disminuir el volumen para pasar a otro canal a partir del Canal Once.

Gracias.

**Gracias por reportar esta situación. He enviando tu correo a la Dirección de Ingeniería. Espero lo corrijan en breve.**

### **02/07 Nogales, Sonora**

No es fácil ver Canal Once por internet, tampoco puedo ver los noticieros, no son sencillas las instrucciones.

Me informan que los principales espacios informativos de Once Noticias pueden ser vistos por internet desde la página [www.oncenoticias.tv](http://www.oncenoticias.tv). Estos son el Noticiero Matutino, que inicia a las 5:30 am; el Meridiano, a las 12:45 pm; Vespertino, 7:00 pm y Nocturno, 9:00 pm, con transmisiones de lunes a viernes.

En promedio, quince minutos antes de cada espacio informativo, en la parte superior de la página de Internet aparece una barra que anuncia el noticiero. Sólo deberás dar *click* al anuncio para poder verlo. La transmisión sólo puede ser vista a partir de que inicie el espacio informativo.

También podrás ver estos espacios informativos a través de la barra que dice *ON DEMAND*. Sólo debe darle *click* a la barra para acceder al listado de los noticieros.

Espero que ya no tengas problemas. Saludos.

### **03/07 Morelia Michoacán**

En el programa de los lunes, "Primer Plano", sería bueno recomendarle a María Amparo Casar, que evite el protagonismo, pues se extiende demasiado repitiendo lo que dice y lo que expresan los demás analistas, interrumpiéndolos con frecuencia y no respetando el turno de los mismos.

Por otro lado, las pantallas que aparecen detrás de los analistas molestan a la vista de los televidentes por sus colores y monotonía. Gracias por la atención que le presten a esta sugerencia.

**Estimado Carlos:**

**Gracias por escribir. He enviado tus comentarios a los productores del programa y a la misma María Amparo Casar, aunque te informo que los conductores de *Primer Plano* establecen ellos mismos la dinámica de sus intervenciones.**

## **04/07 sin origen**

Los felicito por retransmitir la serie *El mundo de Beakman*, soy profesora y mis alumnos me comentan que les gusta mucho, lo cual demuestra que las series de este tipo siguen siendo vigentes a pesar de que yo misma la disfruté en mis años escolares. Es muy importante fomentar el pensamiento científico usando los medios de comunicación masiva, por lo que considero que se podría aprovechar la audiencia de este programa para presentar más programas de este tipo, por ejemplo la serie animada *Érase una vez los inventores*.

**Estimada Diana:**

**Gracias por escribir y por la felicitación. He enviado tu sugerencia a la Dirección de Programación. Ojalá se tengan todavía los derechos de transmisión de *Érase una vez los Inventores*, para que se considere volver a pasarla. Sin embargo, te informo que la programación se planea, la mayoría de las veces, semestralmente, aunque a veces se hacen ajustes cada tres meses, dependiendo del número de capítulos de cada serie. Así, hay series que tiene 13, 26, 39 o 52 capítulos que corresponden al número de semanas por año. Ojalá la puedan programar pronto.**

## **06/07 DF**

El pasado 1° de junio se transmitió por última vez el programa *Solórzano 3.0*, ya que el 8 de junio no fue transmitido sin que hubiera una explicación por parte de Canal Once a nosotros como televidentes, lo que desde mi punto de vista constituye una falta de respeto a la teleaudiencia que los sigue.

En lo que a mí concierne, no he visto ninguna explicación por el retiro del programa, a pesar de que ya hace un mes de que esto sucedió. En principio pensé que se debía a que Javier Solórzano sería el moderador del 2° debate entre los candidatos presidenciales. Sin embargo, he estado atento a la programación que se ha transmitido en el horario del programa mencionado y no he visto ninguna comunicación oficial del Canal. Creo que merecemos mas respeto.

**Gracias por escribir. Entiendo tu queja y la he enviado a la Dirección de Programación. Sin embargo, te explico que este tipo de programas se**

producen en series de 13 capítulos. Se que comienza a grabar la 3ª. Temporada la semana que entra. Y, si recuerdas, cuando sólo faltan dos o tres programas, siempre se avisa con la frase "últimos capítulos"... En fin, insistiré en que se avise correctamente a los televidentes, que no solamente merecen "más respeto": son los que hacen posible la vida de la Emisora, son la razón principal de la existencia de Once TV México.

**08/07 DF**

Estimados Señores:

Ustedes dicen en todo momento en su programación habitual que ahora es posible ver los programas que transmiten accediendo al portal [www.uncetvmexico.tv](http://www.uncetvmexico.tv) Sin embargo, eso no es verdad. Tengo mucho interés en volver a ver uno de sus excelentes programas icónicos, que se llama AQUÍ NOS TOCÓ VIVIR y, sencillamente, no encuentro el icono de ese programa. Es más, ni siquiera existe la pagina mencionada. El servidor manda automáticamente a [www.uncetv/ipn.net](http://www.uncetv/ipn.net) ¿Cómo es posible que ofrezcan algo que no existe, y que uno de sus programas más representativos no se pueda ver, a diferencia de otros que no tienen ningún éxito, y ellos sí se pueden ver?

Espero su respuesta y gracias.

**Te envío la respuesta de la Dirección de Tecnologías de la Información: es correcta su apreciación y le ofrecemos una disculpa; a fin de facilitar el acceso a nuestros programas en video bajo demanda agregamos a la mitad de nuestra página <http://uncetv-ipn.net> el icono siguiente: VIDEO EN DEMANDA.**

**Al darle *clic*, ahí encontrará las diferentes series de nuestra programación. Para el caso concreto del programa *Aquí nos tocó vivir*, puede disfrutarlo en iTunes en la categoría de Podcast y, para ello, debe realizar la búsqueda con la palabra "ONCETVMEXICO". Ahí le aparecerán las App's y todos nuestros Podcast que puede descargar de manera gratuita, la liga directa es la siguiente:**

**<http://itunes.apple.com/mx/podcast/aqui-nos-toco-vivir/id544718748>**

De igual forma, en YouTube contamos con los programas y la liga en nuestra página es la siguiente:

<http://oncetv-ipn.net/aquinostocovivir/video.htm>

Es importante mencionarle que, gracias a sus comentarios, estamos renovando nuestra página a fin de que sea más amigable, intuitiva, atractiva y fácilmente navegable.

Saludos, Carlos, y espero que esta información sea de utilidad.

Gracias por participar y ayudarnos a tener un mejor Canal para todos.

### **10/07 Acapulco, Guerrero**

Saludos, soy televidente del Canal 11. Últimamente no podemos ver los programas completos, ya que la televisora local hace cortes sin tener en cuenta que sincronizar es elemental y entran sus cortes a destiempo, y todo el día hasta las 12 de la noche. Así, perdemos la secuencia de los programas. Lo puede constatar.

Un saludo desde Acapulco.

**Gracias por escribir. Te informo que a partir del 16 de junio se concluyó el convenio que suscribieron RTG y Once TV México para que retransmitiera parte de los contenidos del Canal.**

**Como te comenté, envié tu queja a la Dirección de Ingeniería y me informan que iniciaron ya los estudios técnicos para instalar una repetidora en Acapulco, aunque tardará un poco, quizá hasta principios del 2013, pero ya podrás disfrutar plenamente del Canal.**

### **12/07 DF**

Les mando un saludo y felicitación por la programación y contenido de la misma, mi observación es porque no se puede consultar y ver los documentales transmitidos como DOC360 o FORO ONCE, ya que por tiempo no los he podido ver completos y los he querido terminar de ver en su página y no lo permite. Gracias.

**Te informo que ONCE TV sólo puede subir a internet las producciones de las que tiene los derechos para su publicación. Lamentablemente, la serie**

**DOCS 360 no cuenta con dicha autorización; para el caso de FORO ONCE, me informan que están trabajando y en breve lo podrás ya disfrutar por internet, junto con otros programas de los que sí se tienen los derechos.**

**Aprovecho para comentarte que puedes ver la programación por Internet, al dar Clic al icono de “Video Bajo Demanda” ubicado en la parte media izquierda de nuestra página principal en <http://oncetv-ipn.net> y descargarlos sin costo, ya sea vía YouTube o por iTunes, (para ubicar más fácilmente el sitio en iTunes, ingresa en la sección de Podcast y en el buscador escribe “ONCETVMEXICO” ésta mostrará las Apps y programas disponibles a la fecha).**

#### **14/07 Michoacán**

Mi observación es sobre la línea editorial que Canal Once tiene sobre la información que se presenta en la barra de Noticias. Desde mi punto de vista, parte de la información no toca temas de relevancia del país. Se le da un peso importante a temas relacionados con el ejecutivo, y no se privilegian escándalos políticos o decisiones que nos afectan a todos de forma directa. Sugeriría realizar un análisis de la información integral, que incluya fuentes de periódico y revistas nacionales e internacionales de amplio reconocimiento, que complementen la selección de temas. También los temas que medios de radio reconocidos, como el de Carmen Aristegui, presentan en su programación. La ampliación de la señal nacional de canal once requiere explorar los problemas que los estados tienen, los cuales requieren atención urgente para comunicar sus necesidades, y no solo las del Distrito Federal. Saludos.

**Estimado Luis Fernando:**

**Gracias por tu observación. He enviado tu correo a la Dirección de Noticiarios y Programas Informativos. Seguramente, la tomarán en cuenta.**

#### **14/07 DF**

He buscado inútilmente el correo electrónico de Adriana Perez Cañedo, lo requiero para ver si acepta mandar un reportero a un costado de la pista de hielo de San Jerónimo, y tome testimonio de que están *tapiando* el muro que permite observar

el Río de la Magdalena, con enormes muros publicitarios. Esa área es pública (ningún río es propiedad privada en México). Sin embargo, el delegado de la Magdalena Contreras ha rentado el espacio a una casa publicitaria y están *tapiando* el sitio. No sólo es un atropello a la población de la demarcación: también es un riesgo a los habitantes, ya que no es posible ahora conocer el nivel del afluente, además de que la afectación al mobiliario urbano es ilegal en México. Ya mandé quejas al delegado y las ignora. Por supuesto es otro de los tantos negocios que los delegados hacen antes de dejar el puesto. Estoy desesperado, ya que no encuentro apoyo en medios y autoridades. ¿Me puede Canal 11 ayudar?

**Gracias por escribir. He enviado tu petición a la Dirección de Noticiarios y Programas Informativos, que más que Adriana, es la instancia adecuada. Espera una respuesta en breve.**

#### **16/07 DF**

El día sábado 15 de julio, al sintonizar su canal, observé un programa acerca de una marisquería ubicada en el DF de nombre DON CHAVA, en la zona de Coapa. Sería pertinente que aunque el espacio pudiera haber sido pagado, consideren aclarar que el lugar cuenta con muchos casos y varios que pueden señalarlo (varios significa de mi círculo personal, así como mi esposa y un servidor), en los cuales hemos sido intoxicados por la pésima calidad del producto que ahí se maneja, independientemente de lo costoso que es el sitio.

En mi experiencia personal, se *sobresazonó* un caldo de camarón y éste perdió su sabor y consistencia correcta. Tuve una muy grave intoxicación, lo que me ocasionó una visita al hospital y un tratamiento muy agresivo. Recordemos que un marisco descompuesto te puede llevar hasta la muerte.

También me gustaría comentar que una vez que me encontré en mejor estado fui a reclamar y recibí un trato muy grosero, al grado de que me tuve que ver en la necesidad de tener que responder en el mismo tono y se escondieron los propietarios y decidieron guardar silencio.

Por favor: no promocionen lugares que atentan contra la salud y la vida de las personas. Por último, cabe aclarar que yo no tengo nada personal, ni un trabajo relacionado con ese giro, por lo que les puedo asegurar que mi reclamo es legítimo. Sin más nada, me pongo a sus órdenes.

**Esta es la respuesta del los Productores del programa En Materia de Pescados, que confirma lo que ya te había contestado:**

**Agradecemos sinceramente su preferencia por los programas que producimos. Para nosotros, el principal objetivo es ser la mejor opción en la televisión mexicana, por esta razón, la retroalimentación recibida de nuestros televidentes es sumamente importante y necesaria.**

**Como parte de un balance equilibrado en su programación, Once TV México incluye series donde se recomiendan lugares y/o espacios en los que aparecen productos, servicios y/o atractivos dignos de probar al momento de evaluarse.**

**La producción de “En Materia de Pescado” siempre confirmó con anticipación la calidad gastronómica y el prestigio de cada lugar propuesto a lo largo de sus programas. Reseñas, investigaciones y recomendaciones, fueron las que definieron la selección de contenidos de esta serie, ya sea por la tradición del espacio o por su reconocimiento nacional e internacional (en algunos casos). Como parte de un periodo natural de vida, sabemos que muchos establecimientos sufren cambios que no siempre resultan afortunados.**

**Sinceramente, nos apena mucho la experiencia que usted tuvo en el restaurante “Don Chava”. Lamentamos lo sucedido en este lugar, que en cierto momento fue reconocido por la producción, gracias a su calidad. Tenga por seguro que tomaremos muy en cuenta sus comentarios para ser más estrictos en nuestra selección y en los programas por venir.**

**También es importante mencionar que Once TV México NO permite ningún acuerdo o negociación de por medio, entre las producciones y los propietarios de los lugares que se recomiendan.**

**Saludos y recuerda lo que te mencioné... con los mariscos, nunca se sabe.**

**17/07 DF**

**En el programa Primer Plano, en la participación de los panelistas, se dio una serie de comentarios que son a mi parecer muy tendenciosos y que carecen del rigor al que esta obligado un programa con el prestigio del mismo. En su participación la Sra. Ma. Amparo Casar expuso lo sig: “Sí, toda una pared tapizada. Esas cosas ya las vimos también en el 2006, un cúmulo de supuestas pruebas”. Pero la Sra. Casar no menciona las facturas de Monex y desestima el**



valor de las pruebas de la coalición Movimiento Progresista. más adelante emplea el mismo termino para su análisis: "Pero me preocupa una cosa, decías, Leonardo, que este movimiento anti-imposición se le ha adelantado a López Obrador, porque esta semana, que comienza ahora, él dijo que anunciaría su Plan de Defensa de la Democracia. Pero yo no creo que estén desvinculadas las dos cosas. Yo creo que Andrés Manuel está también con todo éste y liderando, no es movimiento, digamos, espontáneo, autónomo que no haya tenido ligas durante el proceso electoral y mucho antes del proceso electoral con Andrés Manuel López Obrador."

Dentro de su argumento, ella emplea las palabras "yo no creo", es decir, que su argumentación que vincula a AMLO con el Movimiento "Yo soy 132" se basa en una especulación. Más adelante, Leonardo Curzio dice: "...la avanzadilla del movimiento de protesta son estos grupos, que son políticos profesionales que tienen su propia agenda, insisto, la CNTE, los Atenco y el SME". y la Sra. remata: "Pero tú no crees que con una bendición de Andrés Manuel... Eso es lo que yo plantearía." La participación de La Sra. Casar se basa en una serie de suposiciones que siempre van en sentido negativo a un líder social. Por último, les pregunto a los panelistas, ¿son ilegítimos o contraproducentes los movimientos sociales? ¿No fueron las reformas electorales del 89, 93 y 94 producto de la movilización de 1988? ¿Tenemos una vida institucional tan robusta como para que ella por sí sola se renueve? Gracias.

**Gracias por escribir. Como lo advierten todos los programas de análisis que transmite Once TV México, los conductores e invitados son responsables de sus dichos, creencias y opiniones. El Canal privilegia la Libertad de Expresión, aunque no comparta lo que afirman. Sin embargo, he enviado tu observación a los productores del programa para que los conductores de Primer Plano conozcan tus comentarios.**

**18/07 DF**

Quiero saber si reaccionaron horario a la serie Pacientes, porque ahora está XY, e parece que no avisaron si era el fin de la temporada.

**Agradecemos su comentario. Es política de nuestra promoción anunciar cuando se trata del último episodio o final de temporada. Quizá no tuvo la oportunidad de ver nuestros promocionales donde anunciamos el último episodio de Pacientes. De cualquier forma puede acceder a nuestra página donde podrá encontrar la programación actualizada y con cuatro semanas de anticipación.**

## **18/07 Estado de México**

En el programa reciente de "Escrituración", no estuvo presente ningún representante del Infonavit y me gustaría saber si en el Edo. de México hay algún tipo de facilidad o apoyo para liberación de escrituras para personas pensionadas o discapacitadas, como es mi caso, ya que los costos de escrituración que he investigado son altos y no me ha sido posible liberar mis escrituras por invalidez, ya que los costos son altos y éste ha sido el motivo que no me permite llevar a cabo este trámite. Por su atención, gracias.

**Gracias por escribir. He enviado tu pregunta a los productores del programa. Por lo pronto, te recomiendo que visites directamente (o le pidas hacerlo a alguien de tu confianza), las oficinas del Infonavit en el Estado, para que te informen de primera mano.**

**Espero que obtengas una respuesta favorable.**

## **Saludos**

18/07 DF

El lunes próximo pasado, como es mi costumbre desde hace muchísimos años me apresuro a escuchar su programa Primer Plano. Siendo como hasta ahora había pensado uno de los pocos espacios donde en éste país se nos podía ofrecer una visión plural y medianamente democrática en términos informativos. Cuál es mi sorpresa cuando la mencionada transmisión inicia con la muy poco atinada intervención de la Sra. María Amparo Casar, acusando sin más al "surgiente" movimiento estudiantil y social que le acompaña en términos como "es fácil sacar a la gente a la calle y difícil después detenerlos". Es de extrañarse que una supuesta doctora en alguna rama de las ciencias sociales adjudique este tipo de movimientos a un candidato específico y no lo ubique en un contexto más amplio que es precisamente el del hartazgo social, imprimiéndole además un tono terrorista y de alarma social que en nada nos beneficie hoy en día. La Sra. Casar está en todo su derecho de defender a su candidato, mismo al que en la prensa escrita se la fotografió durante su campaña acompañándolo. Sin embargo, es de esperarse que este tipo de defensa se haga en canales de Televisa, pero no lo es para aquellos de nosotros que nos encontramos ávidos de contar con espacios más neutros y donde no se emitan juicios a priori.

**Gracias por escribir y por sus observaciones. Como usted seguramente sabe, la responsabilidad de las opiniones en los programa de análisis, es totalmente de quien la emite, y así lo advierte el Canal en este tipo de**

**programas. Once TV México, privilegia la libertad de expresión de los conductores e invitados, aunque no comparta sus opiniones.**

**Sin embargo, he enviado su correo a los productores del programa y a María Amparo Casar, para que conozcan directamente sus comentarios.**

### **23/07 Cuernavaca Morelos**

Hola, directivos y operadores de Canal Once, miren, lo que pasa es que los últimos días, el Canal Once en Cuernavaca ha perdido sus señal y, usualmente, se ve sumergido en fallos bastante complicados en la transmisión. Yo sólo sugeriría que revisaran la repetidora del Estado de Morelos, Cuernavaca, o la que transmita esta señal porque ya es bastante que se interrumpa la programación por estos fallos que le quitan el prestigio a este canal tan bueno. Gracias.

**Estimado Jordy:**

**Gracias por escribir. He enviando tu queja a la Dirección de Ingeniería. Espero que se corrija en breve.**

### **23/07 EDOMEX**

Buen día, les envió un cordial saludo y una felicitación por la programación en general del canal, sólo tengo dos preguntas: ¿Cuándo pondrán en la red los programas de "El libro y los lectores"? O, si ya están en la red, ¿me proporcionarían los datos para acceder? Gracias.

**Esta es la respuesta de la Dirección de Tecnologías de la Información y Calidad:**

**Agradecemos la felicitación por la programación, lo que nos compromete a seguir superándonos para brindar día a día, contenidos de calidad, que enriquezcan la vida de nuestros Televidentes y Cibernautas.**

**Respecto a su petición de que estén en la Red los programas de "EL LIBRO Y LOS LECTORES", desafortunadamente, no es posible ya que los tres programas que se grabaron y que se presentaron en pantalla en octubre del año pasado, fueron en coproducción y, por ello, el Canal NO cuenta con los derechos para su transmisión por internet.**

**24/07 DF**

El programa "Toros y toreros" es una apología de la crueldad y violencia hacia individuos que, por no tener el nivel de pensamiento racional de los seres humanos, no pueden defender sus derechos; todo justificado en una tradición característica de tiempos oscuros donde ciertos grupos de personas disfrutaban con este tipo de actos. En una sociedad que pretende ser civilizada no se puede permitir que estas muestras de desprecio por la vida de un animal sigan festejándose como actos culturales. Está demostrado que la violencia hacia animales se relaciona directamente, en cierto tipo de personas, con una escalada de violencia hacia otros seres humanos. La programación de Canal Once sería maravillosa en su totalidad, de no ser por este programa que enaltece la violencia y la crueldad. Muchas gracias por el espacio y la atención a esta queja. Quedo a sus órdenes.

**Estimado Renato:**

**Esta respuesta estaba perdida en la nube. Te la envío aunque sea a destiempo. Gracias por escribir. Como usted sabe, existen múltiples manifestaciones de la cultura y entenderá que la audiencia de Once TV México es diversa. Entre los televidentes hay a quienes les agrada el programa "Toros y Toreros", que por otra parte, lleva casi 40 años al aire. Por lo que se transmite en apoyo a la pluralidad que caracteriza a este Canal. Seguimos a sus órdenes para cualquier comentario u observación.**

**24/07 DF**

El domingo 22 de julio de 2012 se llevó a cabo en el Distrito Federal y en otras ciudades, una marcha importante que no fue reportada en el noticiero de las 9 pm del Canal Once del día 23 de julio. Dicha marcha fue importante porque además de involucrar a alumnos y miembros del Politécnico, involucró a miles de personas inconformes con la reciente elección del 1° de julio. No obstante esto, el noticiero no la mencionó y dedicó un gran segmento a las Olimpiadas a inaugurarse próximamente en Londres. Es importante mencionar que yo no pertenezco a ningún partido ni represento ningún interés político, ni asistí a esta marcha, pero a la hora de estar informado busco fuentes confiables que narren el acontecer político de manera objetiva y plural, como normalmente lo hace el canal Once. Deja mucho a la sospecha y mucho que desear el que no se haya reportado

esta importante marcha que inclusive en medios como la BBC de Londres, que está en el país sede de las olimpiadas, y con la enorme carga de trabajo que esto conlleva, sí se dieron el tiempo de reportar: (<http://www.bbc.co.uk/news/world-latin-america-18949755>). Le ruego tome en consideración mi queja y la canalice a quien corresponda, ya que en tiempos recientes muchos medios de comunicación se han enfocado a otros intereses que no son propiamente los de informar, y un medio público como el Once no debe ni tiene por qué caer en ese deplorable manejo informativo a conveniencia.

**Antes que nada, agradecemos el comentario y, respondiendo a tu demanda, te comenté que nosotros tenemos un noticiario todos los domingos; en nuestro espacio del domingo 22 de julio, día en que se registro la marcha mencionada, se registró ese acontecimiento puntualmente en nuestro informativo. Posteriormente, se le dio seguimiento en los noticiarios matutino y meridiano del lunes 23 de julio. Efectivamente, se reportó la información sobre los juegos olímpicos en Londres en nuestro espacio del lunes porque era información relevante originada ese mismo día y no el anterior, como ocurría en el caso de la marcha. Nuestra vocación sigue siendo la misma: informar a nuestros televidentes del acontecer nacional e internacional, basta ver cualquiera de nuestros espacios noticiosos para darse cuenta de que ahí se consigna la información diaria originada alrededor del proceso electoral 2012 y las manifestaciones que se han generado a su alrededor sin discriminar a ninguno de sus actores.**

**25/07 DF**

Me parece indignante que el reportero que dio la noticia referente a la victoria de las estadounidenses ante las francesas en futbol se refiera a estas jugadoras como "las gringas". Debe estar consciente de que, hablar ante el público, no es como estar viendo un partido en *Hooters*. La responsabilidad del canal para dar noticias con respeto y dignidad fue ignorada. Espero mucho más del Once.

**Gracias por escribir. Envíe tu queja a la Dirección de Noticiarios y programas Informativos. He aquí la respuesta del director de esa área:**

**No sólo entiendo la inquietud de nuestro televidente, sino la comparto. Me parece importante aclarar que no fue un reportero el que cometió este desliz,**

**sino uno de nuestros comentaristas, quienes son responsables de sus contenidos, te ofrezco hablar con él para hacerle esta observación al respecto.**

### **28/07 Saltillo Coahuila**

La señal de su canal de televisión en mi ciudad, Saltillo, Coahuila es PÉSIMA. Quisiera saber si pudieran hacer algo (cambiar la antena de ubicación, aumentar la potencia o no sé qué) para hacer la señal medianamente visible en la ciudad, pues en la mayoría de tv's no se ve, o se ve de malísima calidad la señal de su canal.

**Estimado Roberto:**

**Gracias por escribir. He enviado tu queja a la Dirección de Ingeniería. Espero que lo resuelvan a la brevedad.**

### **AGOSTO**

#### **01/08 DF**

Son las 00:53 hrs del miércoles 1 de agosto de 2012. Los camiones de filmación de la serie "Pacientes" se encuentran estacionados a lo largo de la calle Presa Cointzio, frente al número 30, esquina Presa El Azúcar, colonia Irrigación, Delegación Miguel Hidalgo, Distrito Federal. Los camiones y camionetas obstruyen el paso peatonal y entradas de acceso a las casas.

La operación de sus motores están contaminando con ruido a 84 decibeles y el humo de sus máquinas es intolerable. La prepotencia de los operadores es tal que no apagan sus máquinas ni permiten el paso peatonal. El ruido y los humos son intolerables. Argumentan que tienen permiso de la Comisión de Filmaciones, no obstante, ese permiso venció a las 24:00 hrs del martes 31 de julio de 2012.

Tales acciones son claramente violatorias del Artículo 4, fracción XXVI, inciso B de la Ley de Filmaciones del Distrito Federal.

**Estimado Carlos:**

**Gracias por reportar esto. Lamento las molestias que le ocasionaron. He enviado su queja a la Dirección de Producción. Espero que no se vuelva a repetir esta situación.**

**01/08 EDOMEX**

Bueno, el motivo de mi observación es el contenido del programa Toros y Toreros, si bien en México se le llama "tradicción" pero me parece que este programa promueve las practicas taurinas donde como diversos movimientos a favor de los animales exponen el evidente maltrato que se les da a todos los animales que son cruelmente usados durante estas "exhibiciones". Me parece que no concuerda entonces que en un mismo canal donde se le dan tantos espacios para fomentar el cuidado, amor y la admiración, por la naturaleza haya un programa de este tipo.

**Estimada Viridiana:**

**Gracias por escribir. He enviado tu observación al área correspondiente. Este programa es, sin duda, el que más polémica causa de toda la programación de Once TV México.**

**Saludos**

**02/08 SIN ORIGEN**

**“ESTADO DE GRACIA”: EN ESTA SERIE, LA CÁMARA SE MUEVE MUCHO Y ACABA UNO CON UN DOLOR DE OJOS Y DE CABEZA FUERTE. ¿ES POSIBLE QUE LAS IMÁGENES DE ESTA SERIE SE MUEVAN MENOS POR EFECTO DE MOVER LA CAMARA QUE LAS GRABA?**

**Estimado Pedro:**

**Esta es la respuesta de los productores de la serie “Estado de Gracia”:**

**Agradecemos mucho su preferencia por la programación de Once TV México. Para nosotros, es fundamental la retroalimentación con los**

**televidentes, ya que a ustedes está dirigido el esfuerzo de las personas que laboran en esta emisora.**

**El lenguaje propuesto por la producción de “Estado de Gracia”, fue escogido así por el director, con el fin de acentuar el dramatismo y generar una sensación de libertad y subjetividad con la cámara.**

**No obstante, comprendemos lo que a usted le incomodó, por lo que debemos decirle que si bien este tipo de movimiento no fue eliminado en su totalidad, conforme avanzaron los capítulos subsecuentes, la tónica en el movimiento se fue mesurando.**

### **03/08 Sin datos de origen**

La presente observación se refiere a la línea editorial del programa "Dinero y Poder", en el cual se establecen y aseguran, como leyes científicas irrefutables, sin matiz alguno, los puntos de vista de los tres participantes, por ejemplo: 1- Que la medida sobre REPSOL que se tomó en Argentina fue la peor determinación y que dicho país, junto con Brasil y Venezuela, están al borde del colapso (los conductores les dieron uno o dos años de vida), espero el plazo fatídico. 2- Que a AMLO lo único (único) que le interesa, es mantenerse visible durante los próximos 6 años. 3- Que del movimiento “Yo Soy 132” sólo quedan restos irrelevantes. 4- Que urgen las famosas reformas, particularmente la energética. 5- Que la economía del país es más que buena. 6- Que urge el desarrollo de una izquierda moderna (cualquier cosa que eso signifique)... Respetuosamente, pregunto: Por lo menos en el canal del IPN, ¿no sería conveniente más pluralidad? A veces pienso que me equivoqué de programa y estoy viendo "En contexto". ¿No es suficiente con escuchar al 95 % de los “genéticamente seleccionados” comentaristas neoliberales de Televisa, Canal 13 y 40? Gracias por su atención. PS. Las observaciones señaladas no corresponden a una sola emisión del programa.

**Estimado Doctor:**

**En seguimiento a mi correo anterior, le envío la respuesta de la Dirección de Producción que, con mayor precisión, señala lo que le había adelantado en el correo anterior:**

**La línea editorial del programa Dinero y Poder se fundamenta en la libre opinión de cada uno de sus participantes. Así se ha hecho en los cuatro años de transmisión al aire.**



**Para apoyar lo anterior se coloca un texto al final de cada programa, el cual dice:**

**"Las opiniones vertidas en este programa son responsabilidad de cada participante. Canal Once las ha incluido en apoyo a la libertad de expresión y el respeto a la pluralidad".**

**Once TV México respeta todas las posturas sobre los temas tratados en su programación, por creer que ello fortalece la discusión constructiva sobre la realidad nacional. Muestra de ello es la variedad de contenidos que esta Emisora pública transmite constantemente, con programas diversos de opinión y debate como Primer Plano o Espiral, donde igualmente cada uno de los ponentes y entrevistados hace uso de la libertad de expresión en todo momento.**

**04/08 DF**

Desde que en las noticias y en los documentales o reportajes se mencionan las formas y métodos de secuestro, tortura y la forma en que la policía y el delincuente (narcotraficante, zeta, secuestrador, etc.) realizan sus actividades, se le proporciona al público (incluyendo al anteriormente mencionado) ideas para actuar e idear. Éste es uno de los pocos canales (junto con el canal 22) que se preocupan por una calidad televisiva. Sugiero que a través de su canal se reúnan los directivos o coordinadores de los programas nacionales y que en la medida de lo posible, las noticias traten con mas delicadeza estos asuntos y se reflexione qué tan conveniente o no es mencionar lo anteriormente expresado. Tan sólo analicen que, a partir de hace 35 o 40 años, se incrementó la delincuencia en mayor proporción, con gente que no tenía ni idea de lo que son estas actividades. Claro, siempre a través de la historia del hombre ha existido el robo, la agresión de unos contra de otros, pero considero que puede ser el momento de modificar en algo esta situación, espero que les sirva esta observación y mucha suerte, deseo un mayor continuo éxito para la televisora y todo su personal y haya una mejora general en la sociedad. "El hombre es bueno por naturaleza, solo le falta darse cuenta de eso", hay que ser humilde y desearle bienestar y salud a toda la gente que nos rodea...

Gracias

**Gracias por escribir, por tus deseos para el Canal y tus valiosas observaciones. He enviado tu correo a la Dirección de Noticias para que**

**tomen en cuenta tus reflexiones en el tratamiento que se le da a las noticias y reportajes. Saludos**

**04/08 DF**

En la emisión del día de hoy (sábado 4 de agosto de 2012) del programa Aquí nos tocó vivir, titulada “De Morelia a Cremona”, Cristina Pacheco entrevistó a un laudero michoacano que vive en Garibaldi. Este personaje afirmó que había viajado a Cremona, ciudad situada en Alemania. Mencionó que allí había asistido a un taller de laudería, y que una de las cosas más difíciles que recuerda es que sólo se hablaba en alemán.

Cristina Pacheco no lo corrigió, y esto quedó como un hecho cierto. Sabemos que Cremona es la capital del municipio del mismo nombre situado en la región de Lombardía, en Italia. Es conocida porque allí se ha desarrollado una gran tradición de elaboración de instrumentos de cuerda, entre las que han destacado las familias Stradivarius y Guarneri.

Si la conductora no corrigió a su entrevistado para no perder el hilo de la entrevista, o para no evidenciar su ignorancia o su desmemoria, habría sido pertinente que se hubiera insertado una aclaración en pantalla donde se mencionara el país correcto de dicha ciudad.

No es posible que en Canal 11 se deslicen este tipo de mentiras, que pasan como verdades, sobre todo en un programa que encabeza Cristina Pacheco, una de las más ilustres y reconocidas escritoras mexicanas.

Cordialmente,  
Ricardo Monroy

**Estimado Ricardo:**

**Gracias por escribir. Como podrás entender, hasta Cristina Pacheco puede equivocarse o tener una distracción en sus casi 40 años de hacer televisión. Sin embargo, creo que es importante que los productores y ella misma conozcan tu queja, por lo que la enviaré a la Dirección de Producción.**

**Saludos.**

**05/08 San Luis Potosí**

Quiero saber por qué programas como "XY" no se transmiten con el mismo volumen que el resto de la programación (incluyendo comerciales). Esto hace necesario subir el audio del aparato para escuchar mejor, pero cuando termina la serie o están los comerciales, el volumen se escucha muy alto. Por lo demás, es excelente!!!!!!

**Estimado Leonardo:**

**Gracias por escribir. Lo que comentas es algo "normal" en la TV... y no es que esté bien, pero los promos y las identificaciones de canal casi siempre tienen un volumen más alto porque son breves (30 segundos), y el audio se controla mucho mejor que todo el audio de un programa de 30 minutos o una hora. Sin embargo, enviaré tu observación a la Dirección de Ingeniería para que revisen los niveles de audio. Saludos y gracias, también, por tu apreciación sobre la serie.**

**06/08 DF**

Hola, me gustaría comenzar por decirles que yo desde niña he sido fiel seguidora de su programación y nunca había tenido motivos para quejarme ni reclamar pero últimamente he tenido un malestar y me gustaría hacerlo saber: he notado que repiten mucho las series, y sí las veo, pero me parece injusto que la repitan más de tres veces en lo que va del año. Un ejemplo el de "Románticos desesperados", que como dura sólo 4 episodios, ya les gustó repetirla. No lleva ni dos meses que la repitieron y ya van a programarla el 12 de agosto. Hay infinidad de casos como "Matrioshki", "London hospital" y la serie de "Hitler..." además de que las películas que están transmitiendo también son repetidas, y eso ya no me gusta. Soy muy fan de su canal, pero ya he visto todo lo que ofrecen gracias a que lo repiten y lo repiten. Muchas gracias, y espero que puedan explicar el por qué, y que haya un mejoramiento. Ya una vez les recomendé que transmitan películas tailandesas.

**Estimada Ana:**

**En alcance a tu correo, te envió la respuesta de la Dirección de Programación:**

**Agradecemos su atento comentario.**

**La serie “Románticos desesperados” consta de 6 episodios, y la hemos repetido a petición de otros televidentes que, como usted, gustan de nuestra programación. No obstante, ya hemos estrenado “El Prisionero”, “Estado de Gracia”, “Paramédicos”... y vienen otras más que estamos seguros le van a gustar. De igual forma, se ha renovado el acervo de cine para ofrecerles una mayor variedad. Le sugerimos que consulte nuestra programación.**

**Saludos**

**07/08 EDOMEX**

¿Por qué dejaron de pasar el programa “Historias de leyendas”? Muy buen programa que estimula la imaginación, además de dar a conocer un poco más de nuestra cultura mexicana...

**Estimado Arturo:**

**En alcance a tu correo, te envió la respuesta de la Dirección de Programación:**

**La serie a la que hace mención tiene más de diez años de haberse producido, y los derechos han vencido. Por ello no podemos incluirla en nuestra programación. No obstante, existen otros programas igual de interesantes como “Sensacional de diseño”, o bien nuestros próximos estrenos como “Manos de artesano”, “Bebidas de México” y “Del mundo al plato” que, si bien no son leyendas, sí nos hablan de nuestras tradiciones y cultura. Lo invito a conocerlos.**

**Saludos**

**12/08 Jalisco**

No he podido ver el programa Primer Plano del lunes 6 de agosto de 2012, pues al intentar hacerlo desde mi tableta, aparecen mensajes informando que el video ha sido retirado por el usuario o que no está disponible para móviles. Anteriormente no tuve ese problema. De hecho, aún pude ver ediciones anteriores del mismo programa, o los más recientes programas de "Espiral" y "Dinero y poder".

Ojalá se trate de un problema técnico solucionable, y no de una restricción vinculada al corte y contenido del programa.

Agradezco la atención que se sirva dar a la presente.

**Estimado Sr. Carlos Curiel:**

**Por algún problema técnico que tiene YouTube únicamente con el Programa No. 31 de Primer Plano que se transmitió el 6 de agosto del año en curso, no es posible descargarlo en tabletas electrónicas vía YouTube, situación que ya se reportó a Google-YouTube. Mientras se corrige esta anomalía, le sugerimos lo siguiente:**

**Que lo descargue desde su PC vía YouTube a través de la siguiente liga:**

**[http://www.youtube.com/watch?v=yjUDDVjZzjQ&list=PLF9BC1B8DB6F1D91B&index=3&feature=plpp\\_video](http://www.youtube.com/watch?v=yjUDDVjZzjQ&list=PLF9BC1B8DB6F1D91B&index=3&feature=plpp_video) o bien:**

**Que lo descargue desde su tableta o PC vía Podcast de iTunes, a través de la siguiente liga: <http://itunes.apple.com/mx/podcast/primer-plano/id453649934>**

**18/08 DF**

Anteriormente salía un programa llamado "SER O NO SER MEXICANO", en el año 2010, con la conmemoración de los programas del Bicentenario de la Independencia de México. Me gustaría saber en dónde lo puedo conseguir, o si se pudiera volver a transmitir, ya que era de gran valor social y de identidad. Agradezco la atención brindada, y espero su respuesta.

**Estimado Mario Alberto:**

**Esta es la respuesta que me envió la Dirección de Programación:**

**Agradecemos su atento mensaje. En efecto, “Ser o no ser mexicano”, es una serie atractiva que dejó de transmitirse hace dos años pues la producción es del 2007 y tratamos de incluir producciones propias más recientes, además de las del año lectivo.**

**No obstante, puede solicitarla de manera formal mediante una carta dirigida a Relaciones Públicas. El correo lo podrá obtener en la página web del Canal.**

**25/08 EDOMEX**

En verdad es un gusto ver siempre que tengo tiempo su programación, tanto por su contenido como por la variedad. Pero me gustaría hacerles una observación sobre un programa que va a pasar el próximo 30 de agosto, y es que el título del mismo es un error enorme, ya que en la infinita variedad de los cuerpos de rescate de nuestro país no existen PARAMÉDICOS, sino TÉCNICOS EN URGENCIAS MÉDICAS. Un PARAMÉDICO es aquel que terminó la carrera de Medicina, y está capacitado en ATLS (siglas en inglés), nivel que debe de ser renovado cada cierto tiempo por médicos traumatólogos, y de los cuales sólo unos pocos hay en nuestro país, dentro de la institución está bien reglamentado. Lo único en lo que pueden interferir los Técnicos en urgencias médicas, y si leyeran ustedes ese documento, sabrían a lo que me estoy refiriendo, y verían la cantidad de faltas a ese reglamento se llevan a diario por esos elementos. Claro que es de reconocer su labor diaria, pero en los escudos que llevan en su brazo dice “Técnico en urgencias medicas”. De antemano, agradezco la atención que tengan para con esta pequeña observación.

**Estimado Fernando:**

**Esto es lo que me informan de la Dirección de Estrategia y Desarrollo, que es la responsable de los contenidos de Once TV México:**

**La profesión del paramédico está claramente descrita en los programas educativos tanto nacionales como internacionales, así como el profesional de la atención prehospitalaria. Esta profesión nace a mediados de los 70 en EUA, cuando se crea el programa de Técnico en Urgencias Médicas en sus 3 niveles ( TUM Básico, TUM Intermedio y TUM Paramédico). En nuestro país, se adopta esta currícula en los 80 en la Cruz Roja Mexicana con el mismo formato del americano. Sin embargo, la Ley General de Salud de esas fechas**

consideraba al personal paramédico como el auxiliar del facultativo médico (laboratorista, rayos x, etc.), por lo que se adoptó el concepto del TUM Avanzado para el nivel paramédico.

Actualmente, los conocimientos y habilidades de los TUM's y paramédicos están descritos en las guías de competencias profesionales de la NOM237 de la SSA de acuerdo a su nivel de formación académico (TUM Básico, TUM Intermedio y Paramédico o TUM Avanzado).

En Cruz Roja Mexicana, los TUM Básicos e Intermedios cuentan con un certificado registrado ante la Secretaría de Educación Pública y la Secretaría de Salud y, en el caso del paramédico (TUM Avanzado), además de estas certificaciones, se les entregará, a partir de febrero próximo, cédulas profesionales.

En la serie, los personajes son TUM Básicos, Intermedios y Paramédicos, por lo cual se considera correcto usar el término "Paramédicos" (aplicado de forma genérica), como nombre de la serie, mismo que fue avalado por la Cruz Roja Mexicana, institución que también asesoró en el desarrollo de los contenidos.

## **25/08 EDOMEX**

Por medio del presente, me permito enviarle un cordial saludo al tiempo de solicitar lo siguiente:

- 1.- Hay personas con discapacidad auditiva, lo cual dificulta entender los programas interesantes. La petición, si es posible, es anexar subtítulos para su entendimiento.
- 2.- Desgraciadamente hay series que repiten, eso da a entender la falta de creatividad o la adquisición de series más nuevas.

**Estimado Don Sergio:**

**En seguimiento a su correo, le anexo la respuesta de la Dirección de Programación:**

**Existen varios programas ya con subtítulos, no obstante consideraremos su propuesta para hacerla llegar a los productores.**

**En cuanto a contenidos, las series adquiridas se programan cada seis meses, y se repiten la programación propia, de acuerdo también a solicitud de nuestros televidentes. Saludos**

**27/08 DF**

No se puede distinguir la dirección de internet para ver las noticias de las 9 pm en vivo, tanto este anuncio como otros que ponen en el noticiero de las 9 no se distinguen, el tamaño de la letra y el contraste no ayudan a la lectura.

**Gracias por tu observación... la he enviado a la Dirección de Noticias. Seguramente corregirán esto.**

**Saludos**

**28/08 DF**

A QUIEN CORRESPONDA:

ESTA QUEJA VA DIRIGIDA AL PROGRAMA DE TOROS Y TOREROS QUE SE TRANSMITE TODOS LOS LUNES A LAS 11:30PM. DIRECTAMENTE AL SR. PEPE MATA, QUE ES EL CONDUCTOR DEL PROGRAMA.

EL DOMINGO PASADO ACTUÉ EN LA NOVILLADA DE LA PLAZA MÉXICO Y EL DÍA DE AYER EL SR. PEPE MATA SE ENSAÑÓ EN CONTRA DE MI PERSONA, HACIENDO COMENTARIOS MAL INTENCIONADOS, Y NO ES LA PRIMERA VEZ QUE LO HACE: SIEMPRE QUE PUEDE ME TIRA A MATAR.Y COMO MUESTRA TENGO LA RESEÑA DE ALGUNOS PORTALES DE INTERNET Y PERIÓDICOS DEPORTIVOS EN DONDE DICEN TODO LO CONTRARIO, ASÍ COMO LA OPINIÓN DE ALGUNOS MATADORES DE TOROS QUE ESTUVIERON PRESENTES EN LA NOVILLADA DEL DOMINGO EN LA PLAZA MÉXICO .YO SÉ QUE HAY LIBERTAD DE EXPRESIÓN, PERO ESTA PERSONA UTILIZA EL PROGRAMA PARA DIFAMAR A LOS TOREROS QUE NO SON DE SU AGRADO.

SIN MÁS POR EL MOMENTO, QUEDO DE USTEDES.  
CESAR IBELLES.



**Esta es la respuesta de la Dirección de Producción:**

**Es importante mencionar que el programa “Toros y Toreros” es un programa de opinión, el cual se basa en el libre juicio de cada uno de sus participantes. Así se ha hecho en los cuarenta años que tiene de estar al aire. De cualquier forma se le solicitará al Sr. Pepe Mata que sea más cauteloso y menos ofensivo en sus comentarios.**

**Para apoyar lo anterior a partir de ahora se colocará un texto al final de cada programa:**

**“Las opiniones vertidas en este programa son responsabilidad de cada uno de los participantes. Once TV México las ha incluido en apoyo a la libertad de expresión y el respeto a la pluralidad”.**

**30/08 San Luis Potosí**

El Sr. Tomás Yartington fue gobernador de Tamaulipas y no como dice la nota, el ex gobernador de Coahuila.

**Estimado Don Manuel:**

**Gracias por la corrección. Se la haré llegar a la Dirección de Noticiarios para que tomen las medidas pertinentes. Saludos**

**30/08 DF**

Esta mañana, en el noticiero se ha dicho con respecto a una noticia sobre ciencia, que la teoría del Big Bang, fue original de A. Einstein y que S. Hawkings la desarrollo. Esto no es cierto. La teoría del Big Bang, como tal, no tiene padre. En todo caso el primero que pensó en un origen del Universo a partir de un punto fue Lemaitre, a quien Einstein no quiso recibir para que se la explicara. Hawkings no la ha hecho grandes contribuciones a la cosmología (la ciencia que estudia el origen del Universo). Por favor, hay más científicos en el mundo que estos dos, así que si no quieren indagar mas no digan cosas que no son ciertas porque influye mucho a la gente.

Un cordial saludo.

**Estimada Doctora:**

**Gracias por su observación. La he enviado a la Dirección de Noticiarios. Con seguridad la tomarán en cuenta y evitarán ser imprecisos con los datos que difunden.**

**Saludos**

**30/08 DF**

Deseo expresar mi felicitación por la presencia de la chef Thelma Morgan, me encanta su programa, antes lo veía todas las mañanas muy temprano, pero ahora ya no pasa diario, aunque aún disfruto de las transmisiones matutinas, preferiría seguir viendo a Thelma todas las mañanas.

**Estimada Olga:**

**En seguimiento a tu correo, te anexo la respuesta de la Dirección de Programación:**

**Agradecemos su atento mensaje. El cambio se realizó para ofrecer un contenido distinto en ese horario ya que Thelma llevaba más de un año en ese espacio. No obstante, tomaremos en cuenta su comentario para la siguiente temporada de cambios en la programación.**

**30/08 DF**

Hola. Hoy vimos junto con mi familia la transmisión del 1º programa de la serie Paramédicos. Todos apreciamos a la vez, que el volumen en las voces de los actores es pobre, pero también detectamos que hay quienes su dicción es realmente deplorable. Ambas circunstancias se convierten en diálogos incomprensibles. En fin, ¿podieran por favor mejorar al menos, el volumen, calidad y claridad en las subsecuentes entregas de los programas restantes? Gracias.

**Estimado Joel:**

**Gracias por escribir y por tu observación. He enviado tu correo a la Dirección de Producción. Espero que mejoren el audio.**

**Saludos**

**31/08 Guanajuato**

Sugiero se pongan en las noticias que se ven en línea la fecha, pues no se sabe en la página a que día se refiere el noticiero.

**Estimada María de Lourdes:**

**En alcance a tu correo, te envió la respuesta de la Dirección de Nuevas Tecnologías y Calidad:**

**Le agradecemos su sugerencia y le informamos que vamos a proceder a incluir la fecha, en cada uno de los noticieros que se encuentran en línea (VOD = Video en Demanda), por lo que en la próxima semana verá usted aplicada su petición.**

**Gracias por ayudarnos a mejorar nuestros sitios WEB**