

**Informe trimestral\***  
**Defensor de la Audiencia**  
**Once TV México**

**Mauricio Merino**

\*Por única ocasión, debido al cambio de la figura del Defensor de Audiencia de Once TV México, se presenta un informe que abarca de septiembre a diciembre de 2012.

Este informe da cuenta de los mensajes recibidos en el sitio del Defensor de la Audiencia durante el último trimestre de 2012, así como de los principales resultados que se obtuvieron mediante esa forma de comunicación entre Once TV y quienes, entre sus televidentes, formularon quejas u observaciones de distinta índole. Aquí se incluyen también los datos relativos al mes de septiembre, que fue el periodo de transición entre la gestión de Guillermo Montemayor y mi incorporación como responsable de la defensa de los derechos de la audiencia.

En estos meses he recibido un total de 131 comunicaciones, entre las que han sobresalido cinco temas: las quejas recurrentes sobre la divulgación del programa “Toros y toreros”; la inconformidad por la salida del programa “Energía” de la programación habitual de Once TV; la preocupación por los cambios repentinos o sin previo aviso en la programación de series; las dudas o fallas respecto a la calidad de la señal del Canal en algunas entidades de la República; y los desacuerdos puntuales con los contenidos de algunos de los programas de producción propia.

Las observaciones y las quejas de la audiencia, organizadas en función de las áreas específicas de Once TV a las que se enviaron para obtener una respuesta específica --incluyendo aquellas que el Defensor de la Audiencia respondió directamente-- se distribuyeron de la siguiente manera:

Área correspondiente	Número de comunicaciones recibidas
Programación y Continuidad	25
Ingeniería	19
Noticiarios y Programas Informativos	10
Dirección General	9
Estrategia y Desarrollo	6
Hipermedia	5
Respuesta directa	57
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>

Todas las comunicaciones recibidas fueron respondidas directa y personalmente por el Defensor, luego de consultar con las áreas involucradas en el 56% de los casos. Y si bien no todas las comunicaciones estuvieron relacionadas con los derechos de la audiencia en sentido estricto, el criterio que seguí fue el de atenderlas sin excepción, en el entendido de que la página del Defensor de la Audiencia no sólo es un instrumento acotado de la ética aplicada a este medio, sino una forma de relación personal entre la audiencia y las áreas directivas del Canal, mediada por el propósito explícito de escuchar y atender en todo lo que sea posible las preocupaciones y los intereses legítimos de las y los televidentes. Y como se mostrará más adelante, en estos primeros meses ese criterio de atención personal y comunicación directa dio varios frutos valiosos, tanto para refrendar el

respeto que merece la audiencia de Once TV como para mejorar la comunicación, la programación y las transmisiones de propio Canal. En los anexos de este informe se presentan los temas y las áreas que conocieron o atendieron cada queja, mientras que en los incisos que siguen se sintetizan los asuntos que, a juicio del Defensor, resultaron de mayor importancia e interés para Once TV, no sólo por la frecuencia de las comunicaciones recibidas sino por su impacto en las decisiones estratégicas tomadas por la dirección del Canal.

### **Sobre las distintas alternativas para acceder a Once TV.**

Uno de los temas que cobraron mayor relevancia en el periodo, tanto por la frecuencia de las comunicaciones como por su contenido humano, fue la cancelación del programa “Energía” que se transmitía todos los días a las 9 a.m. con el objetivo de ofrecer rutinas de ejercicio durante 30 minutos. Tras consultar con las áreas de toma de decisiones del Canal, supe que su salida había obedecido a la baja audiencia que estaba registrando ese programa, así como a la conveniencia de renovar la programación matutina. Como se sabe, en esa materia el Defensor de la Audiencia no tiene facultades de intervención --salvo que se afectaran los derechos fundamentales de un sector de la audiencia--. Pero durante ese intercambio también resultó evidente la fidelidad de las y los televidentes que seguían el programa “Energía” todos los días y que lo habían convertido ya en parte de sus rutinas cotidianas. De modo que tras recibir varias quejas en el mismo sentido y luego de conocer la decisión definitiva de modificar

la programación de la barra matutina, propuse a la dirección del Canal que ese programa fuera recuperado a través de la página electrónica de Once TV

--mediante el sistema de "Video on demand"-- con el fin de que las y los seguidores de "Energía" pudieran usar ese medio alternativo para mantener intactas sus rutinas diarias de ejercicio. A través de la página del Defensor de la Audiencia, las y los seguidores de ese programa fueron enterados personalmente de esa posibilidad y hasta la fecha la página no ha vuelto a recibir ninguna queja en ese sentido.

No obstante, lo más relevante de ese intercambio fue el diálogo que despertó entre el Defensor de la Audiencia y las áreas de dirección del Canal, para subrayar la importancia de los medios alternativos de los que dispone Once TV para hacer llegar sus contenidos a la audiencia que lo sigue con fidelidad e incluso para acrecentarla de manera deliberada. Y sobre esa base, acordamos utilizar los espacios de difusión de los que ha venido disponiendo el Defensor de la Audiencia, para transmitir a los televidentes cápsulas de información en las que se les pondrá al tanto de la importancia del uso del Internet para acceder a la programación del Canal, así como de los diversos usos que esa página electrónica les ofrece, bajo el principio de que Once TV no sólo se ve en las pantallas de televisión. Así pues, a partir del primer semestre del 2013 saldrán al aire cápsulas del Defensor de la Audiencia en las que se explicarán y subrayarán las distintas plataformas de las que dispone el Canal para hacer llegar sus contenidos al público.

### **Sobre la polémica de “Toros y Toreros”.**

Otra queja frecuente que se recibió durante el periodo fue la de los antagonistas del programa “Toros y Toreros” que, con razón, advierten el respaldo que esa transmisión produce a favor de la vigencia de una práctica que no sólo consideran periclitada, sino abiertamente opuesta al derecho de los animales y favorable, más bien, a la expansión de una cultura de la violencia. De otro lado, sin embargo, en Once TV ha prevalecido el argumento que privilegia la divulgación de ese programa, en tanto que forma parte de las tradiciones culturales en el país, que su tratamiento no tiene más intención que dar noticia sobre la así llamada “fiesta brava” en México, y que su publicación se hace en un horario nocturno, de nicho, y una vez a la semana. La Dirección del Canal ha considerado, asimismo, que hay otro sector de la audiencia que ha reclamado la permanencia de “Toros y Toreros”, porque efectivamente representa una expresión cultural que, aun siendo minoritaria, sigue vigente. Ante esa polémica abierta --y tomando en cuenta la ausencia de facultades del Defensor para tomar decisiones sobre la programación del Canal-- recomendé que Once TV asumiera claramente la molestia que dicho programa causa a quienes se oponen a su divulgación, mediante la inserción de

un cintillo explícito. Así pues, a partir de la segunda quincena de diciembre de 2012, al inicio del programa mencionado ha aparecido una leyenda que dice:

“El siguiente programa contiene imágenes que pueden resultar perturbadoras para ciertas audiencias, se recomienda discreción”.

Desde la Defensoría de la Audiencia insistiré con la Dirección del Canal para que se cobre conciencia sobre la importancia de las comunicaciones que hemos venido recibiendo sobre este tema, en el entendido de que en esta materia y dada la existencia de esta polémica, mi criterio está del lado del reconocimiento franco de la violencia en contra de los animales que se trasmite a través de la “fiesta brava”.

### **Sobre los problemas de transmisión de la señal.**

Una parte relevante de las comunicaciones recibidas en este periodo se refirió a los problemas de recepción de la señal del Canal, en diversas entidades de la República. Fueron comunicaciones que aludieron a fallas de distinta naturaleza en la transmisión y a las dudas de algunos televidentes sobre la incorporación de la señal en algunos estados de la República. En este sentido, además de dar respuesta puntual a cada una de esas comunicaciones en particular --gracias al apoyo técnico del área de Ingeniería del Canal, que incluso ha estado dispuesta a enviar técnicos a los hogares de quienes han tenido problemas de recepción--,

hemos considerado también la conveniencia de ofrecer la más amplia y precisa información posible a la audiencia sobre los verdaderos alcances y limitaciones de la señal que se envía al país a través de televisión abierta, así como de la futura conversión de televisión analógica a televisión digital, utilizando las cápsulas del Defensor de la Audiencia. Estas cápsulas adicionales serán producidas durante los próximos meses, a fin de responder a las preocupaciones legítimas de la audiencia con la verdad exacta sobre el alcance de la señal de Once TV. Y a la vez, en los casos en que la mala recepción ha obedecido a cuestiones de ingeniería cuya solución ha estado en manos de la dirección del Canal, puedo dar constancia de que se han atendido con diligencia en todos los casos.

### **Sobre los contenidos y los cambios de programación.**

Por último, en el trimestre he recibido muy diversas comunicaciones que manifiestan desacuerdos puntuales con el contenido o el tratamiento de ciertos programas, o bien que se han dolido de la suspensión repentina de series de televisión o de cambios de programación en los que las o los televidentes no se han sentido suficientemente informados. En este rubro se han encontrado, también, las quejas que han hecho referencia al uso de términos inadecuados o imprecisiones en el tratamiento de los temas. En todos estos casos, el criterio que he seguido ha sido el de transmitir directamente a las áreas involucradas el contenido textual de esas quejas y pedir una respuesta específica o, en su caso, una corrección. Como Defensor de la Audiencia puedo dar testimonio de haber



encontrado siempre respuestas objetivas y puntuales a esas preocupaciones, he visto la corrección de las imprecisiones o el añadido de solicitudes específicas y he constatado que esa forma de retroalimentación de Once TV con su audiencia ha sido invariablemente productiva. En los cuadros anexos se da cuenta detallada de ese conjunto. Y a la vez, he solicitado a la dirección del Canal que se evite la suspensión repentina de series y que se produzca información adicional sobre los cambios de programación en el curso del tiempo. Y ambas solicitudes han sido atendidas.

Como Defensor de la Audiencia de Once TV ha sido un privilegio entablar una comunicación directa con quienes han decidido comunicarse a nuestra página electrónica. He atendido personalmente --y lo seguiré haciendo-- todas y cada una de las comunicaciones y puedo informar, con satisfacción, que los derechos de la audiencia de este medio de la televisión pública han sido respetados sin excepción, aun en los casos que han generado mayor polémica. Mi trabajo se afianzará en la búsqueda de formas más adecuadas de responder las inquietudes de los televidentes y de contribuir a que Once TV México siga cumpliendo con su misión como un medio cultural al servicio de servicio de las y los mexicanos.

## Cuadros anexos

Cuadro general de la recepción de quejas / observaciones del periodo sept.-dic. 2012 = 131					
FOLIO	TEMA / ASUNTO	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1139	Falla de señal	Septiembre	Hombre	Tampico	23
1140	Avisos sobre cambios de programación	Septiembre	Hombre	Distrito Federal	40
1141	Avisos sobre cambios de programación	Septiembre	Hombre	México	35
1142	Error de ortografía en comercial	Septiembre	Mujer	Distrito Federal	31
1143	CONSULTA DE ENSAYO	-	-	-	-
1144	Toros y toreros	Septiembre	Hombre	Coahuila	36
1145	Problemas en página web para ver programación	Septiembre	Hombre	Jalisco	17
1146	Falta reloj en noticiario matutino	Septiembre	Hombre	México	22
1147	Desacuerdo con programación	Septiembre	Hombre	Veracruz	52
1148	F O L I O S E N B L A N C O	-	-	-	-
1149	Falla de señal	Septiembre	Hombre	Tamaulipas	40
1150	Felicitación	Septiembre	Hombre	México	35
1151	Falla de señal	Septiembre	Hombre	Morelos	25
1152	Falla de señal	Septiembre	Hombre	Veracruz	40
1153	Volumen alto en comerciales	Septiembre	Hombre	Guanajuato	37
1154	Errores en "once más"	Septiembre	Hombre	Distrito Federal	39
1155	Felicitación	Septiembre	Mujer	Veracruz	32
1156	Agradecimiento por regresar el reloj a la pantalla de los noticiarios	Septiembre	Hombre	México	22
1157	Toros y toreros	Septiembre	Mujer	Distrito Federal	31
1158	Toros y toreros	Septiembre	Mujer	México	33
1159	Toros y toreros	Septiembre	Mujer	Yucatán	34

1160	Toros y toreros	Septiembre	Mujer	Distrito Federal	-
1161	Películas de los 30's	Septiembre	Mujer	Distrito Federal	32
1162	Falla de señal	Septiembre	Mujer	Hidalgo	21
1163	Persona extraviada	Septiembre	Mujer	Veracruz	30
1164	Avisos sobre cambios de programación	Septiembre	Mujer	Michoacán	52
1165	CONSULTA DE ENSAYO	Septiembre	Mujer	Distrito Federal	26
1166	Toros y toreros	Septiembre	Mujer	-	-
1167	Desacuerdo con programas que difunden violencia	Septiembre	Hombre	Chihuahua	62
1168	Error en banner de noticiario	Septiembre	Hombre	San Luis Potosí	70
1169	Felicitación	Septiembre	Hombre	Chihuahua	63
1170	Volumen alto en comerciales	Septiembre	Mujer	Morelos	54
1171	Sugerencia para página web de concurso de foto	Octubre	Hombre	-	-
1172	Desacuerdo con mal comentario en sección de deportes	Octubre	Mujer	Distrito Federal	53
1173	Volumen alto en comerciales	Octubre	Mujer	Guanajuato	56
1174	Anuncios del IFE forzados	Octubre	Mujer	Durango	47
1175	Felicitación	Octubre	Mujer	Zacatecas	35
1176	No aparece en página web el link para concurso de fotografía	Octubre	Hombre	Chihuahua	62
1177	La pantalla se ve en zoom	Octubre	Hombre	Guanajuato	20
1178	Desacuerdo porque los noticiarios no comentan paros estudiantiles	Octubre	Hombre	México	41
1179	Necesita descargar I-tunes para ver Once TV por página web	Octubre	Hombre	-	-
1180	En desacuerdo con lo que gana Adriana Pérez Cañedo	Octubre	Hombre	-	-
1181	Desacuerdo por la falta de información sobre el paro en la ENBC	Octubre	Mujer	Distrito Federal	22
1182	Energía	Octubre	Mujer	Morelos	-
1183	Energía	Octubre	Mujer	Morelos	-

1184	Toros y toreros	Octubre	Mujer	Distrito Federal	-
1185	Desacuerdo con "máquinas de maldad"	Octubre	Hombre	Distrito Federal	50
1186	Energía	Octubre	Mujer	Distrito Federal	58
1187	En desacuerdo con el formato del programa de la Sra. Pacheco	Octubre	Hombre	Morelos	41
1188	Desacuerdo por el mal uso del término "arte" en el programa "Arte al rescate"	Octubre	Mujer	Distrito Federal	40
1189	Avisos sobre cambios de programación	Octubre	Hombre	-	-
1190	Energía	Octubre	Mujer	México	50
1191	Energía	Octubre	Mujer	Distrito Federal	58
1192	Energía	Octubre	Mujer	México	25
1193	Energía	Octubre	Mujer	Distrito Federal	39
1194	Desacuerdo por cápsulas de niño extraviado por elitistas	Octubre	Hombre	Distrito Federal	27
1195	Desacuerdo porque en "Espiral" se criticó a Jalife, se debería dar réplica	Octubre	Mujer	Jalisco	36
1196	Extrañan películas extranjeras en programación	Octubre	Mujer	Quintana Roo	37
1197	Energía	Octubre	Mujer	Distrito Federal	54
1198	Energía	Octubre	Mujer	México	21
1199	Desean que la Sra. Pacheco entreviste a un chofer	Octubre	Hombre	Hidalgo	25
1200	Violación de derechos en el sistema educativo militar	Octubre	Hombre	Distrito Federal	23
1201	Energía	Octubre	Mujer	-	35
1202	Desean contenido de "El tímpano" (el sonidero mestizo) en youtube	Octubre	Hombre	México	18
1203	"Paramédicos" atrasado en página web	Octubre	Hombre	México	31
1204	Toros y toreros	Octubre	Hombre	Distrito Federal	28
1205	La imagen en algunas televisiones esta cerca y en otras lejos (zoom)	Octubre	Hombre	Guanajuato	19
1206	Energía	Octubre	Mujer	Distrito Federal	40

1207	¿Pueden transmitir con SAP?	Octubre	Mujer	-	-
1208	Energía	Octubre	Mujer	-	50
1209	Volumen alto en comerciales	Octubre	Mujer	Baja California	59
1210	Baja calidad de señal en canal 33.1 y 30.1	Octubre	Hombre	Hidalgo	35
1211	Felicitación	Noviembre	Mujer	-	-
1212	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Hombre	-	-
1213	Energía	Noviembre	Mujer	México	20
1214	Volumen alto en comerciales	Noviembre	Hombre	México	44
1215	Felicitación	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	40
1216	En desacuerdo con "Máquinas de maldad"			n o p r o c e d e n t e	
1217	En desacuerdo con "Máquinas de maldad"	Noviembre	Hombre	-	-
1218	Agradecimiento por subir "Energía" "Video on demand"	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	58
1219	Felicitación	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	42
1220	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	46
1221	¿Por qué sólo suben los programas de energía de baile latino?	Noviembre	Mujer	Morelos	42
1222	¿Pedro Torres dirigirá Once Tv?	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	42
1223	Desacuerdo con la percepción de ciencia en el programa "Encuentros"	Noviembre	Hombre	Chiapas	49
1224	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	34
1225	Energía	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	59
1226	No son legibles los mapas del tiempo en los noticieros	Noviembre	Hombre	Michoacán	-
1227	Toros y toreros	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	34
1228	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	55
1229	¿Pedro Torres dirigirá Once Tv?	Noviembre	Mujer	Hidalgo	43
1230	En Nayarit ya no transmiten la señal de Once TV	Noviembre	Hombre	Nayarit	26

1231	No se ve señal HD en Monterrey	Noviembre	Hombre	Nuevo León	60
1232	Desactualización en página web de "Cine del Once"	Noviembre	Hombre	-	-
1233	Desacuerdo con personas entrevistadas en un programa matutino	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	40
1234	Desacuerdo con quitar tiempo al programa "Conversando con Cristina Pacheco"	Noviembre	Hombre	México	74
1235	No hay señal en Guanajuato	Noviembre	Hombre	Guanajuato	71
1236	Toros y toreros	Noviembre	Mujer	México	19
1237	Toros y toreros	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	36
1238	Toros y toreros	Noviembre	Mujer	Guanajuato	36
1239	Desacuerdo con el programa "Cristianismo" resalta estereotipos y desvirtúa	Noviembre	Mujer	Puebla	58
1240	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Hombre	Querétaro	32
1241	¿Cuándo se transmitirá la señal HD en Chihuahua?	Noviembre	Hombre	Chihuahua	34
1242	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	24
1243	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Hombre	-	22
1244	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Mujer	México	19
1245	Desacuerdo con programa "Primer Plano"	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	65
1246	Toros y toreros	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	20
1247	Las recetas de cocina no se ven con el fondo en movimiento	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	49
1248	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Mujer	Jalisco	48
1249	Desacuerdo con la música en clases de baile de "Energía", no es adecuada	Noviembre	Mujer	Jalisco	49
1250	Desacuerdo con el nombre del programa "Dinero y Poder"	Noviembre	Hombre	Sinaloa	63
1251	F O L I O S   E N   B L A N C O				
1252	F O L I O S   E N   B L A N C O				
1253	Toros y toreros	Noviembre	Mujer	-	-

1254	Transmitir con SAP	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	26
1255	Desea que los recuadros de las interpretaciones sean más grandes	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	32
1256	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Hombre	-	46
1257	Transmitir con SAP	Noviembre	Hombre	Michoacán	57
1258	Señal HD en Jalisco	Diciembre	Hombre	Jalisco	32
1259	Nueva temporada "Paramédicos"	Diciembre	Mujer	Distrito Federal	42
1260	Horario de programación de películas	Diciembre	Hombre	Jalisco	45
1261	Palabras obscenas en películas extranjeras	Diciembre	Hombre	Durango	43
1262	Imprecisiones en los contenidos de documentales	Diciembre	Hombre	Distrito Federal	43
1263	Toros y toreros	Diciembre	Hombre	-	-
1264	Programación en 11.2	Diciembre	Hombre	Distrito Federal	18
1265	Canal digital en Culiacán, Sinaloa	Diciembre	Hombre	Sinaloa	45
1266	Grafiti en la programación	Diciembre	Hombre	-	41
1267	Toros y toreros	Diciembre	Hombre	Distrito Federal	31
1268	Contenidos en noticiarios	Diciembre	Mujer	Distrito Federal	55
1269	Deformación del idioma	Diciembre	Hombre	Querétaro	70

**DESACUERDO CON CONTENIDOS = 25**

<b>FOLIO</b>	<b>TEMA/ASUNTO</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>
1147	Desacuerdo con programación	Septiembre	Hombre	Veracruz	52
1167	Desacuerdo con programas que difunden violencia	Septiembre	Hombre	Chihuahua	62
1172	Desacuerdo con mal comentario en sección de deportes	Octubre	Mujer	Distrito Federal	53
1178	Desacuerdo porque los noticiarios no comentan paros estudiantiles	Octubre	Hombre	México	41
1180	En desacuerdo con lo que gana Adriana Pérez Cañedo	Octubre	Hombre	-	-
1181	Desacuerdo por la falta de información sobre el paro en la ENBC	Octubre	Mujer	Distrito Federal	22
1185	Desacuerdo con "Máquinas de maldad"	Octubre	Hombre	Distrito Federal	50
1187	En desacuerdo con el formato del programa de la Sra. Pacheco	Octubre	Hombre	Morelos	41
1188	Desacuerdo por el mal uso del término "arte" en el programa "Arte al rescate"	Octubre	Mujer	Distrito Federal	40
1194	Desacuerdo por cápsulas de niño extraviado por elitistas	Octubre	Hombre	Distrito Federal	27
1195	Desacuerdo porque en "Espiral" se criticó a Jalife, se debería dar réplica	Octubre	Mujer	Jalisco	36
1216	En desacuerdo con "Máquinas de maldad"	n o p r o c e d e n t e			
1217	En desacuerdo con "Máquinas de maldad"	Noviembre	Hombre	-	-
1223	Desacuerdo con la percepción de ciencia en el programa "Encuentros"	Noviembre	Hombre	Chiapas	49
1233	Desacuerdo con personas entrevistadas en un programa matutino	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	40
1234	Desacuerdo con quitar tiempo al programa "Conversando con Cristina Pacheco"	Noviembre	Hombre	México	74



<b>1239</b>	Desacuerdo con el programa "Cristianismo" resalta estereotipos y desvirtúa	Noviembre	Mujer	Puebla	58
<b>1245</b>	Desacuerdo con programa "Primer Plano"	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	65
<b>1249</b>	Desacuerdo con la música en clases de baile de "Energía", no es adecuada	Noviembre	Mujer	Jalisco	49
<b>1250</b>	Desacuerdo con el nombre del programa "Dinero y Poder"	Noviembre	Hombre	Sinaloa	63
<b>1261</b>	Palabras obscenas en películas extranjeras	Diciembre	Hombre	Durango	43
<b>1262</b>	Imprecisiones en los contenidos de documentales	Diciembre	Hombre	Distrito Federal	43
<b>1266</b>	Grafiti en la programación	Diciembre	Hombre	-	41
<b>1268</b>	Contenidos en noticiarios	Diciembre	Mujer	Distrito Federal	55
<b>1269</b>	Deformación del idioma	Diciembre	Hombre	Querétaro	70

**Cuadros por tema / asunto**

<b>ENERGÍA = 16</b>						
<b>FOLIO</b>	<b>Tema/Asunto</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>	
1182	Energía	Octubre	Mujer	Morelos	-	
1183	Energía	Octubre	Mujer	Morelos	-	
1186	Energía	Octubre	Mujer	Distrito Federal	58	
1190	Energía	Octubre	Mujer	México	50	
1191	Energía	Octubre	Mujer	Distrito Federal	58	
1192	Energía	Octubre	Mujer	México	25	
1193	Energía	Octubre	Mujer	Distrito Federal	39	
1197	Energía	Octubre	Mujer	Distrito Federal	54	
1198	Energía	Octubre	Mujer	México	21	
1201	Energía	Octubre	Mujer	-	35	
1206	Energía	Octubre	Mujer	Distrito Federal	40	
1208	Energía	Octubre	Mujer	-	50	
1213	Energía	Noviembre	Mujer	México	20	
1218	Agradecimiento por subir "Energía" "Video on demand"	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	58	
1221	¿Por qué sólo suben los programas de "Energía" de baile latino?	Noviembre	Mujer	Morelos	42	
1225	Energía	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	59	

<b>TOROS Y TOREROS = 16</b>						
<b>FOLIO</b>	<b>TEMA / ASUNTO</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>	
1144	Toros y toreros	Septiembre	Hombre	Coahuila	36	
1157	Toros y toreros	Septiembre	Mujer	Distrito Federal	31	
1158	Toros y toreros	Septiembre	Mujer	México	33	
1159	Toros y toreros	Septiembre	Mujer	Yucatán	34	
1160	Toros y toreros	Septiembre	Mujer	Distrito Federal	-	
1166	Toros y toreros	Septiembre	Mujer	-	-	
1184	Toros y toreros	Octubre	Mujer	Distrito Federal	-	
1204	Toros y toreros	Octubre	Hombre	Distrito Federal	28	
1227	Toros y toreros	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	34	
1236	Toros y toreros	Noviembre	Mujer	México	19	
1237	Toros y toreros	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	36	
1238	Toros y toreros	Noviembre	Mujer	Guanajuato	36	
1246	Toros y toreros	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	20	
1253	Toros y toreros	Noviembre	Mujer	-	-	
1263	Toros y toreros	Diciembre	Hombre	-	-	
1267	Toros y toreros	Diciembre	Hombre	Distrito Federal	31	

**AVISOS DE CAMBIO DE PROGRAMACIÓN = 14**

<b>FOLIO</b>	<b>TEMA / ASUNTO</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>
1140	Avisos sobre cambios de programación	Septiembre	Hombre	Distrito Federal	40
1141	Avisos sobre cambios de programación	Septiembre	Hombre	México	35
1164	Avisos sobre cambios de programación	Septiembre	Mujer	Michoacán	52
1189	Avisos sobre cambios de programación	Octubre	Hombre	-	-
1212	Horarios en 11.2, no corresponden a los anuncios	Noviembre	Hombre	-	-
1220	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	46
1224	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	34
1228	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	55
1240	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Hombre	Querétaro	32
1242	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	24
1243	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Hombre	-	22
1244	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Mujer	México	19
1248	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Mujer	Jalisco	48
1256	Avisos sobre cambios de programación	Noviembre	Hombre	-	46

**DUDAS SOBRE LA SEÑAL = 12**

<b>FOLIO</b>	<b>TEMA / ASUNTO</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>
1139	Falla de señal	Septiembre	Hombre	Tampico	23
1149	Falla de señal	Septiembre	Hombre	Tamaulipas	40
1151	Falla de señal	Septiembre	Hombre	Morelos	25
1152	Falla de señal	Septiembre	Hombre	Veracruz	40
1162	Falla de señal	Septiembre	Mujer	Hidalgo	21
1210	Baja calidad de señal en canal 33.1 y 30.1	Octubre	Hombre	Hidalgo	35
1230	En Nayarit ya no transmiten la señal de Once TV	Noviembre	Hombre	Nayarit	26
1231	No se ve señal HD en Monterrey	Noviembre	Hombre	Nuevo León	60
1235	No hay señal en Guanajuato	Noviembre	Hombre	Guanajuato	71
1241	¿Cuándo se transmitirá señal HD en Chihuahua?	Noviembre	Hombre	Chihuahua	34
1258	Señal HD en Jalisco	Diciembre	Hombre	Jalisco	32
1265	Canal digital en Culiacán, Sinaloa	Diciembre	Hombre	Sinaloa	45

<b>FELICITACIONES = 7</b>						
<b>FOLIO</b>	<b>TEMA / ASUNTO</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>	
1150	Felicitación	Septiembre	Hombre	México	35	
1155	Felicitación	Septiembre	Mujer	Veracruz	32	
1169	Felicitación	Septiembre	Hombre	Chihuahua	63	
1175	Felicitación	Octubre	Mujer	Zacatecas	35	
1211	Felicitación	Noviembre	Mujer	-	-	
1215	Felicitación	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	40	
1219	Felicitación	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	42	

<b>PÁGINA WEB = 6</b>						
<b>FOLIO</b>	<b>TEMA / ASUNTO</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>	
1145	Problemas en página web para ver programación	Septiembre	Hombre	Jalisco	17	
1171	Sugerencia para página web de concurso de foto	Octubre	Hombre	-	-	
1176	No aparece en página web el link para concurso de fotografía	Octubre	Hombre	Chihuahua	62	
1179	Necesita descargar I-tunes para ver Once TV por página web	Octubre	Hombre	-	-	
1203	“Paramédicos” atrasado en página web	Octubre	Hombre	México	31	
1232	Desactualización en página web de “Cine del Once”	Noviembre	Hombre	-	-	

**PROBLEMAS DE VOLUMEN = 5**

<b>FOLIO</b>	<b>TEMA / ASUNTO</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>
1153	Volumen alto en comerciales	Septiembre	Hombre	Guanajuato	37
1170	Volumen alto en comerciales	Septiembre	Mujer	Morelos	54
1173	Volumen alto en comerciales	Octubre	Mujer	Guanajuato	56
1209	Volumen alto en comerciales	Octubre	Mujer	Baja California	59
1214	Volumen alto en comerciales	Noviembre	Hombre	México	44

**ERRORES EN PANTALLA = 3**

<b>FOLIO</b>	<b>TEMA / ASUNTO</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>
1142	Error de ortografía en comercial	Septiembre	Mujer	Distrito Federal	31
1154	Errores en "Once más"	Septiembre	Hombre	Distrito Federal	39
1168	Error en banner de noticiario	Septiembre	Hombre	San Luis Potosí	70

<b>SAP = 3</b>					
<b>FOLIO</b>	<b>TEMA / ASUNTO</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>
1207	¿Pueden transmitir con SAP?	Octubre	Mujer	-	-
1254	Transmitir con SAP	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	26
1257	Transmitir con SAP	Noviembre	Hombre	Michoacán	57

<b>OTROS = 24</b>					
<b>FOLIO</b>	<b>TEMA / ASUNTO</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>
1143	CONSULTA DE ENSAYO				
1146	Falta reloj en noticiario matutino	Septiembre	Hombre	México	22
1148	F O L I O S E N B L A N C O				
1156	Agradecimiento por regresar el reloj a la pantalla de los noticiarios	Septiembre	Hombre	México	22
1161	Películas de los 30's	Septiembre	Mujer	Distrito Federal	32
1163	Persona extraviada	Septiembre	Mujer	Veracruz	30
1165	CONSULTA DE ENSAYO	Septiembre	Mujer	Distrito Federal	26
1174	Anuncios del IFE forzados	Octubre	Mujer	Durango	47
1177	La pantalla se ve en zoom	Octubre	Hombre	Guanajuato	20



1196	Extrañan películas extranjeras en programación	Octubre	Mujer	Quintana Roo	37
1199	Desean que la Sra. Pacheco entreviste a un chofer	Octubre	Hombre	Hidalgo	25
1200	Violación de derechos en el sistema educativo militar	Octubre	Hombre	Distrito Federal	23
1202	Desean contenido de “El tímpano” (el sonidero mestizo) en youtube	Octubre	Hombre	México	18
1205	La imagen en algunas televisiones esta cerca y en otras lejos (zoom)	Octubre	Hombre	Guanajuato	19
1222	¿Pedro Torres dirigirá Once Tv?	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	42
1226	No son legibles los mapas del tiempo en los noticieros	Noviembre	Hombre	Michoacán	-
1229	¿Pedro Torres dirigirá Once Tv?	Noviembre	Mujer	Hidalgo	43
1247	Las recetas de cocina no se ven con el fondo en movimiento	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	49
1251	F O L I O S   E N   B L A N C O				
1252	F O L I O S   E N   B L A N C O				
1255	Desea que los recuadros de las interpretaciones sean más grandes	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	32
1259	Nueva temporada “Paramédicos”	Diciembre	Mujer	Distrito Federal	42
1260	Horario de programación de películas	Diciembre	Hombre	Jalisco	45
1264	Programación en 11.2	Diciembre	Hombre	Distrito Federal	18

Cuadros por área

**RESPUESTA DIRECTA = 59**

FOLIOQUEJA	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1143 CONSULTA DE ENSAYO	-	-	-	-
1148 REPETIDO AL FOLIO 1147	-	-	-	-
1158 Toros y toreros	Septiembre	Mujer	México	33
1165 Prueba de recepción de respuesta	Septiembre	Mujer	Distrito Federal	26
1166 Toros y toreros	Septiembre	Mujer	-	-
1167 Existen programas que difunden violencia	Septiembre	Hombre	Chihuahua	62
1169 Felicitación	Septiembre	Hombre	Chihuahua	63
1174 Anuncios del IFE forzados	Octubre	Mujer	Durango	47
1175 Felicitación	Octubre	Mujer	Zacatecas	35
1176 No aparece en portal de internet link para concurso de fotografía	Octubre	Hombre	Chihuahua	62
1180 En desacuerdo con lo que gana Adriana Pérez Cañedo	Octubre	Hombre	-	-
1188 Mal uso del término “arte” en el programa “Arte al rescate”	Octubre	Mujer	Distrito Federal	40
1191 Energía	Octubre	Mujer	Distrito Federal	58
1192 Energía	Octubre	Mujer	México	25
1194 Desacuerdo por cápsulas de niño extraviado por elitistas	Octubre	Hombre	Distrito Federal	27
1195 En “Espiral” se criticó a Jalife, se debería dar réplica	Octubre	Mujer	Jalisco	36

<b>1196</b>	Extrañan películas extranjeras en programación	Octubre	Mujer	Quintana Roo	37
<b>1200</b>	Violación de derechos en el sistema educativo militar	Octubre	Hombre	Distrito Federal	23
<b>1202</b>	Desean contenido de "El tímpano" (el sonidero mestizo) en youtube	Octubre	Hombre	México	18
<b>1204</b>	Toros y toreros	Octubre	Hombre	Distrito Federal	28
<b>1206</b>	Energía	Octubre	Mujer	Distrito Federal	40
<b>1208</b>	Energía	Octubre	Mujer	-	50
<b>1209</b>	Volumen alto en comerciales	Octubre	Mujer	Baja California	59
<b>1211</b>	Felicitación	Noviembre	Mujer	-	-
<b>1213</b>	Energía	Noviembre	Mujer	México	20
<b>1216</b>	En desacuerdo con "Máquinas de maldad"			n o p r o c e d e n t e	
<b>1217</b>	En desacuerdo con "Máquinas de maldad"	Noviembre	Hombre	-	-
<b>1218</b>	agradecimiento por subir "Energía" "Video on demand"	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	58
<b>1221</b>	¿Por qué sólo suben los programas de energía de baile latino?	Noviembre	Mujer	Morelos	42
<b>1222</b>	¿Pedro Torres dirigirá Once Tv?	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	42
<b>1223</b>	Percepción de ciencia en el programa "Encuentros"	Noviembre	Hombre	Chiapas	49
<b>1224</b>	No se anunció horario de la 2° temporada de "Pacientes"	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	34
<b>1225</b>	Energía	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	59
<b>1227</b>	Toros y toreros	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	34
<b>1229</b>	¿Pedro Torres dirigirá Once Tv?	Noviembre	Mujer	Hidalgo	43

<b>1233</b>	Enredo familiar en programa del canal	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	40
<b>1236</b>	Toros y toreros	Noviembre	Mujer	México	19
<b>1237</b>	Toros y toreros	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	36
<b>1238</b>	Toros y toreros	Noviembre	Mujer	Guanajuato	36
<b>1239</b>	El programa “Cristianismo” resalta estereotipos y desvirtúa	Noviembre	Mujer	Puebla	58
<b>1240</b>	Cambio de horario de programación	Noviembre	Hombre	Querétaro	32
<b>1242</b>	Cambio de horario de programación “Chevolution”	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	24
<b>1243</b>	Cambio de programación “Docs 360°”	Noviembre	Hombre	-	22
<b>1244</b>	Cambio de horario de programación “Chevolution”	Noviembre	Mujer	México	19
<b>1245</b>	Desacuerdo con programa “Primer Plano”	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	65
<b>1246</b>	Toros y toreros	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	20
<b>1247</b>	Las recetas de cocina no se ven con el fondo en movimiento	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	49
<b>1248</b>	Duda sobre repetición “Las mañanas en el once”	Noviembre	Mujer	Jalisco	48
<b>1249</b>	La música en clases de baile de “Energía” no es adecuada	Noviembre	Mujer	Jalisco	49
<b>1250</b>	No es adecuado el nombre del programa “Dinero y Poder”	Noviembre	Hombre	Sinaloa	63
<b>1251</b>	Este folio no aparece en el sistema del Defensor				
<b>1252</b>	Este folio no aparece en el sistema del Defensor				
<b>1253</b>	Toros y toreros	Noviembre	Mujer	-	-
<b>1254</b>	Transmitir con SAP	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	26

<b>1255</b>	Recuadro de interpretación más grande para que se vea	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	32
<b>1256</b>	Interrupción de programación por corte informativo	Noviembre	Hombre	-	46
<b>1257</b>	Transmitir con SAP	Noviembre	Hombre	Michoacán	57
<b>1263</b>	Toros y toreros	Diciembre	Hombre	-	-
<b>1267</b>	Toros y toreros	Diciembre	Hombre	Distrito Federal	31

## PROGRAMACIÓN Y CONTINUIDAD = 25

FOLIO	QUEJA	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1140	Programa sin repetición	Septiembre	Hombre	Distrito Federal	40
1141	Salida de Programa al aire	Septiembre	Hombre	México	35
1147	Desacuerdo con programación	Septiembre	Hombre	Veracruz	52
1150	Felicitación	Septiembre	Hombre	México	35
1155	Felicitación	Septiembre	Mujer	Veracruz	32
1161	Películas de los 30's	Septiembre	Mujer	Distrito Federal	32
1164	Final de serie sin aviso	Septiembre	Mujer	Michoacán	52
1182	Energía	Octubre	Mujer	Morelos	-
1183	Energía	Octubre	Mujer	Morelos	-
1185	Máquinas de maldad	Octubre	Hombre	Distrito Federal	50
1186	Energía	Octubre	Mujer	Distrito Federal	58
1189	Cambio de horario de programa "Primer plano"	Octubre	Hombre	-	-
1190	Energía	Octubre	Mujer	México	50
1193	Energía	Octubre	Mujer	Distrito Federal	39
1197	Energía	Octubre	Mujer	Distrito Federal	54
1198	Energía	Octubre	Mujer	México	21

<b>1201</b>	Energía	Octubre	Mujer	-	35
<b>1212</b>	Horarios en 11.2, no corresponden a los anuncios	Noviembre	Hombre	-	-
<b>1220</b>	Sin aviso dejan de transmitir "Hospital de Londres"	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	46
<b>1228</b>	Finaliza "Diario de Viaje" sin aviso	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	55
<b>1259</b>	Nueva temporada "Paramédicos"	Diciembre	Mujer	Distrito Federal	42
<b>1260</b>	Horario de programación de películas	Diciembre	Hombre	Jalisco	45
<b>1264</b>	Programación en 11.2	Diciembre	Hombre	Distrito Federal	18
<b>1266</b>	Grafiti en programación	Diciembre	Hombre	-	41
<b>1269</b>	Deformación del idioma	Diciembre	Hombre	Querétaro	70

**DIRECCIÓN DE INGENEIRÍA = 19**

FOLIO	QUEJA	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1139	Falla de señal	Septiembre	Hombre	Tampico	23
1149	Falla de señal	Septiembre	Hombre	Tamaulipas	40
1151	Falla de señal	Septiembre	Hombre	Morelos	25
1152	Falla de señal	Septiembre	Hombre	Veracruz	40
1153	Volumen alto en comerciales	Septiembre	Hombre	Guanajuato	37
1162	Falla de señal	Septiembre	Mujer	Hidalgo	21
1170	Volumen alto en comerciales	Septiembre	Mujer	Morelos	54
1173	Volumen alto en comerciales	Octubre	Mujer	Guanajuato	56
1177	La pantalla se ve en zoom	Octubre	Hombre	Guanajuato	20
1205	La imagen en algunas televisiones esta cerca y en otras lejos	Octubre	Hombre	Guanajuato	19
1207	¿Pueden transmitir con SAP?	Octubre	Mujer	-	-
1210	Baja calidad en canal 33.1 y 30.1	Octubre	Hombre	Hidalgo	35
1214	Volumen alto en comerciales	Noviembre	Hombre	México	44
1230	En Nayarit ya no transmiten Once Tv	Noviembre	Hombre	Nayarit	26
1231	No se ve HD en Monterrey	Noviembre	Hombre	Nuevo León	60
1235	No hay señal en Guanajuato	Noviembre	Hombre	Guanajuato	71



<b>1241</b>	¿Cuándo se transmitirá HD en Chihuahua	Noviembre	Hombre	Chihuahua	34
<b>1258</b>	Señal HD en Jalisco	Diciembre	Hombre	Jalisco	32
<b>1265</b>	Canal digital en Culiacán, Sinaloa	Diciembre	Hombre	Sinaloa	45

**DIRECCIÓN NOTICIARIOS Y PROGRAMAS INFORMATIVOS = 10**

<b>FOLIO</b>	<b>QUEJA</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>
1142	Error de ortografía en comercial	Septiembre	Mujer	Distrito Federal	31
1146	Falta reloj en noticiario matutino	Septiembre	Hombre	México	22
1154	Errores en “Once más”	Septiembre	Hombre	Distrito Federal	39
1156	Agradecimiento por el reloj	Septiembre	Hombre	México	22
1168	Error en banner de noticiario	Septiembre	Hombre	San Luis Potosí	70
1172	Mal comentario en sección de deportes	Octubre	Mujer	Distrito Federal	53
1178	Los noticiarios no comentan paros estudiantiles	Octubre	Hombre	México	41
1181	Falta de información sobre el paro en la ENBC	Octubre	Mujer	Distrito Federal	22
1226	No son legibles los mapas del tiempo en los noticieros	Noviembre	Hombre	Michoacán	-
1268	Contenidos en noticiarios	Diciembre	Mujer	Distrito Federal	55

**DIRECCIÓN GENERAL = 7**

<b>FOLIO</b>	<b>QUEJA</b>	<b>MES</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>EDAD</b>
1144	Toros y toreros	Septiembre	Hombre	Coahuila	36
1157	Toros y toreros	Septiembre	Mujer	Distrito Federal	31
1159	Toros y toreros	Septiembre	Mujer	Yucatán	34
1160	Toros y toreros	Septiembre	Mujer	Distrito Federal	-
1163	Persona extraviada	Septiembre	Mujer	Veracruz	30
1184	Toros y toreros	Octubre	Mujer	Distrito Federal	-
1215	Felicitación	Noviembre	Mujer	Distrito Federal	40

## DIRECCIÓN DE HIPERMEDIA = 5

FOLIO	QUEJA	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1145	Problemas para ver programación en línea	Septiembre	Hombre	Jalisco	17
1171	Sugerencia para página de concurso de foto	Octubre	Hombre	-	-
1179	Necesita descargar I-tunes para ver Once TV por internet	Octubre	Hombre	-	-
1203	"Paramédicos" atrasado en internet	Octubre	Hombre	México	31
1232	Desactualización en web de "Cine del Once"	Noviembre	Hombre	-	-

**DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y DESARROLLO = 6**

FOLIO	QUEJA	MES	SEXO	ESTADO	EDAD
1187	En desacuerdo con el formato del programa de la Sra. Pacheco	Octubre	Hombre	Morelos	41
1199	Desean que la Sra. Pacheco entreviste a un chofer	Octubre	Hombre	Hidalgo	25
1219	Felicitación	Noviembre	Hombre	Distrito Federal	42
1234	Le quitan tiempo al programa "Conversando con Cristina Pacheco"	Noviembre	Hombre	México	74
1261	Palabras obscenas en películas extranjeras	Diciembre	Hombre	Durango	43
1262	Imprecisiones en los contenidos de documentales	Diciembre	Hombre	Distrito Federal	43