

Informe trimestral del Defensor de Audiencia Once TV México

1 de abril al 30 de junio de 2010

En el segundo trimestre de 2010 se recibieron 42 comunicaciones del auditorio, lo que representó un 60 por ciento de incremento con respecto al primer trimestre del mismo año.

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.

Inconformidades específicas:

Sobre los programas *Bienes Raíces* y *Soy tu fan* (las siguientes son las observaciones más representativas de estas inquietudes):

- Considero que, como televisora pública, Canal 11 debe enfocarse en la producción de contenidos de interés general, documentales (cultura, historia de México, ciencia, etc.) y no en producir miniserias (o telenovelas) que nada aportan a la sociedad mexicana. Considero el ejemplo de la TV pública de Estados Unidos, donde la producción de contenidos es excelente, inteligente y crítica, y donde se pondera el contenido y no la promoción de actrices o actores como si se tratase de un fondo especial para la creación de proyectos cinematográficos a discreción. Mi crítica va en especial para la serie Bienes Raíces y al parecer la próxima, Soy tu fan.

Represento a un grupo de vecinos que estamos en total desacuerdo con el programa Bienes Raíces, el cual nos parece un insulto a la programación en general del Canal. Dicho programa no toca ningún tema de interés ni aporta nada bueno a los televidentes; únicamente se enfoca en temas sexuales, de conflicto de intereses y sin relevancia alguna.

Esperamos que muy pronto dejen de transmitir ese "programa" y vuelvan a ser lo que muchos consideramos el mejor canal de televisión abierta.

- El miércoles 21 de abril, a las 22:30 horas, en el making of de Soy tu fan, observé que en el próximo programa a estrenar existen escenas de sexo. En una escena sale completamente sin ropa la protagonista "Charly", en otra escena sale una chica mostrando los senos, aunque tenía cabello para que no se vieran por completo. Deben entender que a las diez y media de la noche hay aún muchos niños y adolescentes que ven la televisión. Creo que se pueden hacer nuevos programas sin tener que mostrar el cuerpo desnudo, sea masculino o femenino. El colmo es ver a la actriz Ana Claudia Talancón sin nada de ropa. Creo que Canal Once olvida que es una televisión educativa. Tache por mostrar mujeres desnudas ahora que existe tanta violencia y discriminación hacia las mujeres por considerarse un objeto de adorno o para atraer audiencia.

- Como comunicóloga me interesa estar al tanto de lo que sucede en la programación mexicana e internacional. Creo que Once TV ha bajado mucho de calidad, pues hasta las caricaturas eran mejores y ahora podemos ver hasta anime. Pongan programas de calidad. Estuve viendo el cómo se hace de Soy tu fan. La historia es para una audiencia juvenil, sin embargo hay desnudos, vemos a una actriz de cine que hará una serie de televisión a su manera: desnudo total, ¿acaso creen ustedes que eso es cultura? Por favor, no confundamos, se puede hacer televisión que eduque o que sea diferente a lo comercial, pero no debería implicar desnudos, salvo por rating. ¿O sea que Once TV ya es televisión porno?

- Soy exalumno del Instituto Politécnico Nacional. Hace semanas esperé con ansia una serie mexicana que comenzó hoy miércoles a las 22:30 horas. Me desilusionó totalmente. El contexto social y económico es irreal a lo que es México y al IPN.

Por favor, esta programación no es lo que es el Canal Once, ni mucho menos lo que el país necesita en este año tan importante para la nación. Sus series tienen una falta de identidad creando hasta cierto punto barbarie en sus personajes, como lo es la serie de Bienes Raíces. No se comprende que estas series pasen en un canal cultural por excelencia.

- Como un simple y común ciudadano joven, pues tengo 31 años, honorable, mexicano, sin filias políticas y que se esfuerza por avanzar en este país siempre con la frente en todo lo alto, quisiera expresarles mi desagrado por algunas decisiones de programación que están ofreciendo.

Programas como Soy tu fan, Bienes raíces y próximamente Enchúleme la máquina me convencen de ser aún más selectivo en mis decisiones de esparcimiento.

Ayer no podía creer que en el Canal Once utilizaran el slogan "Una tele + chida". ¡Que bárbaros! Parece que juegan a perder y que cometen el error de tratar de medir a sus televidentes con la misma vara que utilizan TV Azteca o Televisa.

Respuesta:

En su oportunidad, se envió respuesta a cada uno de los remitentes. Con el propósito de compartir con el resto de la audiencia el contenido de las respuestas, se reproducen a continuación sus principales puntos:

Once TV México busca atender las necesidades de información, cultura, educación y entretenimiento de una audiencia muy amplia y diversa que va desde preescolares hasta adultos mayores, en distintos horarios de programación y con una oferta variada en cuanto a géneros y contenidos.

Es importante resaltar que los niños son un sector que merece especial importancia para Once TV México, por tanto, la barra Once Niños está integrada por personal especializado que se encarga de llevar a cabo una puntual supervisión de los proyectos y los contenidos de producción, lo mismo que el personal dedicado a la selección de materiales para adquisición.

Por otra parte, en nuestro afán por satisfacer a diferentes segmentos de la audiencia y no quedar rezagados en los nuevos lenguajes televisivos, hemos incursionado en la producción de series, tomando como referencia las tendencias en cuanto a ficción desarrolladas en otras latitudes, en particular en Europa y Estados Unidos, pero con contenidos propios de nuestra cultura e idiosincrasia.

Así, en series como *XY*, *Bienes raíces* y *Soy tu fan* se plantean temas como la soledad, el aislamiento, las relaciones de pareja y la superación personal y profesional, al tiempo que se develan las formas de vivir, de relacionarse y de expresarse de diferentes segmentos de la sociedad mexicana, la cual, por cierto, ha dado pasos agigantados en el respeto, la libertad y la tolerancia a los demás, que es, en términos generales, la base de la convivencia social armónica.

Estas series han sido programadas en horarios apropiados para adultos, confiando en la madurez y el buen criterio del público al que van dirigidas y contando con la aprobación de los contenidos por parte de RTC. Cabe mencionar también que hemos recibido una cantidad sin precedentes de opiniones positivas tanto del público como de la crítica especializada por nuestras nuevas producciones de ficción. Por ejemplo, *Bienes raíces* y *XY* han sido seleccionadas como finalistas en el Festival de Televisión de Montecarlo y en el Festival de Ficción de Roma.

No obstante, es evidente que, para procurar la mejora de éstos programas, tanto en contenido como en factura, en estas primeras incursiones en el género es muy útil contar con las opiniones de la audiencia.

Por otra parte, este tipo de producciones sólo representan el tres por ciento de nuestra programación. Seguimos contando con una interesante y variada programación diaria de documentales sobre naturaleza, arqueología, ciencia, tecnología e historia, como *Horizon*, *Historia de América Latina* y *El viaje del hombre*.

La primera, desde un plano científico, nos ayuda a entender el cosmos que nos rodea, nuestro planeta, y nuestra propia mente y cuerpo; la segunda, desde un punto de vista histórico, hace una revisión de los diferentes movimientos de independencia en Latinoamérica; y la tercera plantea la evolución de los seres humanos. En cuanto a naturaleza, hemos transmitido *Life*, premiada serie de la BBC con imágenes nunca antes vistas.

Asimismo, generamos espacios para reflexionar sobre nuestra historia, como los documentales *1968* y *Las mujeres en la Revolución*; la revaloración del trabajo y los logros de destacados miembros de nuestra sociedad en *Mexicanos notables*; la orientación a nuestros jóvenes, con producciones originales como *Interesados presentarse*, *ABCDecide* y *Haciendo Eco*; la opinión y el análisis en *Primer plano*, *Dinero y poder*, y *Ciudad de todos*. Por otra parte, nuestros noticieros destacan por su veracidad e imparcialidad, lo mismo que nuestra barra para niños: Once Niños, la cual ha sido merecedora de diversos y prestigiosos premios internacionales.

Respecto de la expresión “Una tele + chida”, la frase corresponde a la promoción de una barra dirigida al público adolescente llamada Central Once, la cual se compone de programas que, además de divertidos, buscan fomentar valores y responder inquietudes latentes en esa difícil edad. Los jóvenes exigen honestidad, que les hablemos como ellos hablan, y eso es lo que estamos haciendo al comunicarnos con

ellos. Cabe mencionar que se realizó una investigación cualitativa de esta campaña y los resultados muestran que los jóvenes tuvieron mucha aceptación con el ícono, palabra e imagen que se realizó para la barra juvenil.

Aunque coloquial, la palabra “chida” tiene siempre connotaciones positivas, pues significa bonito o muy bueno, además de estar ya incorporada al diccionario por la Real Academia de la Lengua Española, y ser término de uso común entre nuestra juventud.

- *Sin aviso, en esta Semana Santa me encuentro con que han quitado programas muy interesantes como A prueba de todo, Bienes Raíces y XY.*

Respuesta:

El cambio se debió precisamente a la temporada vacacional y de Semana Santa, en la cual se programaron especiales sobre el tema. Hubo información indicando este cambio temporal. La programación se restableció el 11 de abril.

Sobre programa de Salud:

- *Hoy, 6 de abril, son las 11:30. En el programa de salud, la conductora se la pasa interrumpiendo a los invitados. Por ejemplo, están explicando que desde recién nacidos hay que iniciar con la limpieza de las encías, y posteriormente... Y la conductora interrumpe preguntando si las caries pueden ocasionar enfermedades de la garganta. Yo tengo una bebé de meses que inicia con los dientes y estaba interesada en escuchar cómo debe uno continuar con la limpieza bucal, y desafortunadamente ya me quedé con la duda.*

Respuesta:

En atención a esta carta, se proporcionó a su remitente el teléfono del odontopediatra Luis Karakowsky, para que recibiera la orientación que requería. Asimismo, se compartió dicho comentario con la conductora del programa.

Sobre tratamiento de la información en Once Noticias:

- *Qué lástima observar que la censura gubernamental ha permeado en una institución que en otro tiempo era confiable, a la luz de la ilegalidad con que se ha manejado el gobierno federal por el caso de Luz y Fuerza del Centro, ya que en estos momentos se está llevando a cabo un movimiento de resistencia civil de gran trascendencia que consiste en una huelga de hambre y el tema parece que ni existe. Se nota la vieja táctica ya conocida de "Ni los veo ni los oigo".*
- *Da lástima observar cómo ustedes los medios aun cuando su responsabilidad es ser objetivos, no pueden serlo debido a su entreguismo con los poderosos*

que malgobiernan a este país que cada día nos hunden más en la cloaca en la que nos tienen metidos.

Respuesta:

Agradecemos sus comentarios y observaciones. Queremos comentarle que la barra de Noticias de Once TV México siempre se ha distinguido por su imparcialidad y veracidad a la hora de comunicar los diferentes eventos noticiosos, tanto a nivel nacional como internacional. En toda la cobertura del tema mencionado, el noticiario ofreció diversos segmentos presentando los argumentos y situaciones desde ambos ángulos, dando voz también a los extrabajadores de *Luz* y *Fuerza del Centro*.

Agradecemos su interés en nuestra programación y sin más por el momento continuamos a sus órdenes.

Propuesta- mesa redonda:

- *Me gustaría que sus mesas redondas fueran como cuando uno recibe amigos en la sala de su casa, como los formatos de *Discutamos México*.*

Respuesta:

Agradecemos su interés en nuestra programación y también la amabilidad por hacernos partícipes de sus valiosos comentarios ya que estos nos ayudan a mejorar nuestra labor como televisora pública.

Sobre programa *Espiral*:

- *Soy politólogo de la UNAM y respeto mucho a Ricardo Raphael, pero en su programa de *Espiral* de hace 15 días sobre adolescentes embarazadas el programa fue muy tendencioso y en el fondo el mensaje fue que va a ser difícil la maternidad, pero que tengas el hijo y que sí se puede superar a pesar de todo. Lo correcto hubiera sido presentar otras opciones como la interrupción legal del embarazo, entre otras.*

Respuesta:

Si bien es cierto que el testimonio de una madre adolescente que propusimos en el primer bloque de este programa puede parecer sesgado en contra de la interrupción legal del embarazo, hay que tomar en cuenta que esta entrevista reflejaba una experiencia particular y un punto de vista estrictamente personal.

Esta opinión particular fue luego balanceada en el segundo bloque de debate, con la presencia en la mesa de Bárbara Pérez, de las clínicas Marie Stopes México, las cuales ofrecen todo tipo de soluciones a las jóvenes embarazadas incluyendo la

interrupción legal del embarazo, y de Ana Claudia Neria Ortega, del DDESER, red para los derechos sexuales y reproductivos, notoriamente a favor de dicha solución.

Siempre nos esforzamos en presentar puntos de vistas plurales y balanceados; a veces la opinión de los especialistas o la personalidad de los invitados no nos los permite.

Propuesta de programa:

- *Me fascina el programa de Pequeña Bretaña, inclusive lo veo en el canal de la BBC, en donde lo pasan traducido al español (mexicano), lo que es genial. Me gustaría que lo pusieran en español, y así inclusive tendrían más audiencia.*

Respuesta:

Agradecemos su interés en nuestra programación. Cabe subrayar que sugerencias tan valiosas como las tuyas nos ayudan a mejorar nuestra labor como televisora pública.

Le reiteramos nuestro agradecimiento y le hacemos extensiva la invitación para que continúe pendiente de nuestra programación.

Pide más documentales de la BBC:

- *Me gustaría ver más documentales buenos como los de la BBC.*

Respuesta:

Once TV ha programado dentro de la barra documental que se transmite de lunes a viernes, a las 18:00 horas (repetición domingos a las 15:30), un programa dedicado a la ciencia. Actualmente se transmite la serie de la BBC, *Human Journey / El viaje de la humanidad*, y próximamente 13 episodios de las más recientes temporadas de *Horizon*, la reconocida serie de la BBC sobre ciencia.

Sobre elección de invitado en interesados presentarse:

- *Fue inadecuado que en el programa Interesados presentarse, dedicado a la Bibliotecología, el experto que escogieron fue un licenciado en Filosofía y no uno en Bibliotecología, carrera que se imparte en la UNAM. Aunque el licenciado en cuestión trabaja en la Biblioteca Vasconcelos, esto no lo convierte en experto, por lo que mencionó imprecisiones, como el hecho de que todas las bibliotecas tienen una sección infantil. Este caso se presenta en las bibliotecas públicas o infantiles, no en todas. En México, los Sistemas bibliotecarios se organizan a nivel central, es decir, las bibliotecas públicas dependen de la SEP y las universitarias de las escuelas de educación superior como la UNAM, UVM y el IPN. Las personas encargadas del acomodo no son profesionales, sino personal administrativo al que se llama bibliotecarios. Como*

seleccionaron a un directivo de biblioteca y no a un experto, ocasionó impresiones en la emisión. La cuestión de que los directivos sean profesionistas del área ha sido ampliamente debatida por el Colegio Nacional de Bibliotecarios y en la lista Bibliomex bibliomex-l-bounces@lists.uanl.mx.

Respuesta:

La elección del invitado fue tomada con base en su experiencia laboral como asesor para la Dirección de Bibliotecas de Conaculta y como Coordinador Bibliotecario en la Biblioteca Vasconcelos, además de haber trabajado como jefe de Biblioteca en varios colegios de la ciudad de México.

En *Interesados presentarse* intentamos mostrar a los jóvenes la información más completa posible de las actividades a las que estará expuesto un profesional. Sin embargo, consideramos atendible el punto señalado por esta comunicación, por lo que lo turnamos al área correspondiente.

Sobre el programa *Primer plano*:

- *En la emisión de Primer plano del 7 de junio, se hace un comentario sobre el incidente ocurrido entre las Fuerzas de Defensa Israelíes y la Flotilla organizada por Free Gaza, sin dar detalles del incidente, haciendo un arco en el tiempo desde la creación del Estado de Israel y el fin de la Segunda Guerra Mundial y sus resultados funestos para la población judía de Europa hasta el incidente de la madrugada del lunes, omitiendo importantes detalles acerca del conflicto. No se habla del embargo ni las causas de éste, ni se dan detalles acerca del objetivo manifiesto de la flotilla, que era romper el bloqueo, no brindar ayuda humanitaria, ya que el gobierno israelí había ofrecido canalizar la ayuda humanitaria desde el puerto de Ashdod por vía terrestre. Se plantea que la justificación del Estado de Israel para proceder de esta manera reside en haber sido víctimas del Holocausto hace 65 años, sin referirse a Hamas en Gaza, sin mencionar la relación con los otros países árabes en el curso de la historia de Israel, la negativa de éstos y de los líderes palestinos a reconocer a Israel, y las innumerables guerras, ataques, políticas de terror como las llevadas a cabo por la OLP durante los primeros veinte años de su existencia, la Intifada, la segunda Intifada, impulsada por Arafat, después de los Tratados de Oslo y Camp David, la negativa de los palestinos ante muchas oportunidades de solución al conflicto vía la declaración del estado Palestino en innumerables negociaciones. (El televidente hace a continuación una pormenorizada relación de hechos que considera relevantes para un análisis contextualizado de los acontecimientos). Todo lo anterior me hace considerar que estas personas no están calificadas para hablar del tema, o deliberadamente dieron esta nota a medias, o por descuido, lo hicieron sin informarse realmente de lo ocurrido, del contexto en el cual esto tuvo lugar. El sesgo es evidente. El resultado de la acción israelí es lamentable, y reprobable, pero la sola reprobación de dicha acción sin ninguna otra consideración, está muy por debajo del nivel del debate que en otros temas se ha sostenido en este programa. Mientras, debido a la polarización en torno al conflicto, hay un enrarecimiento del ambiente a nivel internacional, dando lugar a un incremento*

en el número de incidentes de antisemitismo en el mundo, no me parece trivial que en este tipo de notas prevalezca un mínimo de imparcialidad.

Respuesta:

Agradecemos sus valiosos comentarios y la precisión con la que han sido vertidos. Es un honor para nosotros reconocer entre nuestro público a personas tan interesadas en nuestra programación y con un caudal de conocimiento tan amplio en ciertos temas, como es su caso.

Es importante mencionar que en OnceTV México damos lugar a todas las opiniones y puntos de vista, cuyos responsables son quienes las emiten. Por su propia naturaleza, la temática de programas como *Primer plano* da lugar a opiniones diversas, pero buscamos ser siempre un punto de encuentro respetuoso de todo tipo de voces, basados en la libertad de expresión de nuestros panelistas, sin responder a ningún tipo de favoritismo o tendencia.

Asimismo, se hizo llegar a los panelistas su comunicación.

- *El lunes 12 de abril la bandeja de entrada del programa Primer plano apareció saturada una hora después de haber terminado el programa, momento en el cual yo enviaba un comentario. En consecuencia, mi mensaje no pudo llegar al equipo del programa, mucho menos a los analistas que salen a cuadro. Esta falla es algo más que un problema técnico, pues implica un esfuerzo extra para el televidente si desea compartir sus impresiones con quienes participan en el programa.*

Respuesta:

Le ofrecemos una disculpa porque dada la alta cantidad de mensajes recibidos en *Primer plano*, efectivamente la cuenta de correos se saturó. Ya hemos tomado las medidas necesarias para resolver este inconveniente.

- *Soy asiduo teleescucha del programa Primer Plano y con sorpresa vi que la transmisión se interrumpió, el pasado 26 de abril, tanto en radio como en TV, aproximadamente veinte minutos antes de lo habitual. Ni en radio ni en TV la señal aquí en Morelos se restableció al día siguiente. ¿Cuál habrá sido la causa?*

Respuesta:

Le solicitamos que nos proporcione los datos de la estación en la cual escucha nuestros programas, ya que Once TV México no cuenta con transmisión en radio.

Por otro lado, hemos verificado su problema con nuestra área de Ingeniería, la cual nos ha informado que no se han presentado fallas en la señal, por lo que le pedimos por favor que intente reorientar su antena para ver si la señal mejora; le pedimos que, en caso de que el problema persista, se comuniqué con nuestra área técnica al teléfono: (55) 5356-11 11, a la extensión 44343, para que podamos brindarle asesoría.

- *Desde hace más de cuatro meses no se han realizado las actualizaciones en línea del programa Primer plano. El último mes, por ejemplo, sólo se ha podido ver un programa de los cuatro que se han transmitido. He estado enviando e-mails a la dirección electrónica info@oncetvmexico.ipn.mx para hacerles saber que no están los contenidos en línea y no he recibido respuesta. Canal Once es una empresa certificada ISO 9001 y por procedimiento debería estar atendiendo las observaciones antes de que se conviertan en quejas. Ojalá hagan algo para mejorar los dos temas, el de los contenidos en línea y el de la atención al buzón del e-mail que tienen de contacto.*

Respuesta:

El programa *Primer plano* se publica como video en demanda en el transcurso de cada martes, ya que dependemos de la entrega de la cinta del programa para poder digitalizarlo y codificarlo. Al revisar nuestros registros de accesos al programa (LOGS) hemos constatado que éstos sí presentan actividad (accesos reales registrados).

Nuestros ingenieros nos informan que tal vez el problema se deba a que se haya quedado en la memoria del explorador de su computadora el registro del programa o programas anteriormente vistos. Le sugerimos “refrescar” o actualizar nuestra página. Asimismo, puede consultar las versiones estenográficas que aparecen publicadas cada martes, en las que podrá recuperar la información que en su momento no pudo consultar:

<http://oncetv-ipn.net/primerplano/>

Finalmente, nos ponemos a sus órdenes en los siguientes correos electrónicos por si acaso este problema persiste, y con gusto lo ayudaremos a resolverlo:

apineda@mail.oncetvmexico.ipn.mx;

ldiaz@mail.oncetvmexico.ipn.mx;

Sobre el doblaje de la serie *Comidas exóticas*:

Se recibieron dos comentarios respecto del doblaje de *Bizarre Foods*:

- *En el programa Bizarre Foods hay un doblaje pésimo. En la segunda temporada está peor... doblaron el chino del programa a un chino del doblaje que nada que ver... Mi solución es que los pasen con subtítulos como Anthony Bourdain sin censura.*

- *Me parece muy importante la cuestión del doblaje en televisión. Y esto particularmente en Bizarre Foods de Travel Channel. Ya antes era difícil la comprensión aproximada de ciertas cosas, ya que las referencias distaban mucho de ser generales y, tratándose de las descripciones que Andrew Zimmern muy acertadamente hace (en su idioma original, claro) son incomprensibles gracias al doblaje. La gota que derramó el vaso fue la emisión de la semana pasada en la nueva*

temporada, el 17 de junio, en el episodio 4 en China: siguiendo con uno de los peores doblajes se atrevieron a doblar del chino al "chino", haciendo que sonara a burla.

Entiendo que eso no es directamente su problema, pero pueden intentar pasar este programa con subtítulos en su idioma original, que me parece la mejor opción y la mejor forma de que la información llegue de la manera correcta o por lo menos con la intención original. Ojalá tomen en cuenta esto ya que en este canal lamentablemente no hay opción al SAP.

Respuesta:

Programas como *Bizarre Foods* son adquiridos por esta emisora de acuerdo con la disponibilidad que tienen las distribuidoras. En algunos casos vienen doblados y en otros con subtítulos, dependiendo de las productoras y de la disposición que tienen de los programas en español. Once TV México no hace manipulación alguna del material. Haremos llegar su comentario al distribuidor del programa, a fin de que tome en consideración este tipo de errores.

Sobre el programa *Sexo entre cuatro*:

- *Tenía duda de enviar mi queja, pero al ver los términos en los que yo debo mandar mi queja me animé. Ustedes mismos piden que no se maneje un lenguaje soez y de eso se tratan sus nuevos programas. Vi con desagrado su programa *Sexo entre cuatro*. Qué pena me da que como madre deseo inculcar valores a mis hijas pero en este programa promueven las relaciones sexuales ocasionales, y vaya que se maneja un lenguaje soez. Por favor, no hay congruencia. Una cosa queda clara, las conductoras Verónica y Sandra son el claro ejemplo de lo que no se debe hacer como mujer. Qué triste que no sea un programa educativo, y sí un programa donde estas chicas hablan de la poca moral que tienen.*

Respuesta:

Agradecemos sus comentarios y su interés por nuestra programación. Desde sus orígenes, Once TV México tiene como objetivos, informar, educar y entretener. Estas labores las realizamos a través de nuestra variada programación, la cual incluye una oferta en contenidos de diferentes géneros y temas que atiende a las necesidades y requerimientos de un público amplio y diverso.

Y justamente, en nuestra práctica diaria de no exclusión, Once TV México ha programado, en un horario nocturno apropiado para adultos y con la aprobación oficial de los contenidos por parte de RTC, *Sexo entre cuatro*, en el que cuatro mujeres de diferentes edades y con distintos perfiles en cuanto a ideas y experiencias, opinan e intercambian sus puntos de vista particulares sobre temas relacionados con la sexualidad. En cada uno de los programas participa una sexóloga que es la que proporciona al televidente el punto de vista científico acerca del tema en turno.

Cabe destacar que contamos con una variada programación que brinda al televidente la oportunidad de seleccionar la que mejor se adapte a sus gustos y necesidades. Así, en nuestra programación diaria contamos con la barra de las Mañanas en el Once, donde se incluyen programas como *Escuela para Padres* y *Diálogos*, y la barra de Once Niños, con series dirigidas a niños y niñas de entre siete y doce años. Los sábados y domingos contamos con la barra para jóvenes con series dirigidas a jóvenes de entre 13 y 17 años, en las que se abordan diferentes temas de interés para este grupo, entre ellos la música, la sexualidad, ayuda a la comunidad y orientación vocacional. Contamos también con la barra de documentales de ciencia, historia, arqueología, naturaleza, deporte y actualidad, que se programa de lunes a viernes a partir de las 5 de la tarde.

Sobre el programa *Toros y toreros*

Se recibieron varias quejas respecto del programa *Toros y toreros*. Esta es una síntesis de los puntos esenciales contenidos en estas comunicaciones:

- *No creo que dentro de la pluralidad haya espacio para la muerte, la tortura y la violencia gratuita por televisión, violencia real con animales sufrientes. Ojalá quitaran la música y los olés para escuchar los gritos de sufrimiento e impotencia del toro.*
- *Es lamentable que el gobierno de México use los impuestos de todos para invertirlos en la diversión cruel de los aficionados a la fiesta brava y que los medios le den mayor difusión.*
- *La pluralidad es respetar una religión, una ideología, una preferencia sexual, no el maltrato y la tortura por diversión, de ser así los asesinos en la cárcel tendrían que ser aplaudidos también.*
- *No me parece correcto tolerar las tradiciones que implican sufrimiento y humillación a otros seres vivos, porque el ser humano es de la tierra, no la tierra del ser humano. Todos estamos aquí y todos tenemos derecho a la vida. Los toros igual que los perros, los gatos y las especies en extinción.*

Respuestas:

El programa *Toros y toreros* se transmite en concordancia a la pluralidad que caracteriza a Once TV, en atención a la diversidad de nuestra audiencia y a las múltiples manifestaciones de la cultura.

Sobre la programación:

He visto cómo ha cambiado la programación e imagen del Canal 11, al presentarlo como un canal público con una imagen institucional por parte del IPN, y su programación ha decaído en calidad y contenido.

Para apoyar su comentario, la televidente envía una nota del periódico *La Jornada*, en la que se entrevista a la periodista Florence Toussaint, quien hace diversos comentarios sobre la televisión pública. Entre otras cosas, afirma que Once TV se está acercando a un modelo privado y que debería haber mayor producción propia.

Respuesta:

El tema de un modelo ideal de televisión pública ha sido discutido por investigadores y académicos de diversas disciplinas en todo el mundo. En fechas recientes, la UNESCO y el Consejo Mundial de Radio y Televisión publicaron un documento que sintetiza las conclusiones de diferentes publicaciones, seminarios y congresos mundiales que apuntan hacia una definición de la misión y objetivos de la Televisión Pública (“La Radio y la Televisión Pública. ¿Por qué? ¿Cómo?):

“La radio y televisión pública se define como un lugar de encuentro donde todos los ciudadanos están invitados y son considerados sobre una base igualitaria. Es una herramienta de información y de educación, accesible a todos y que se dirige a todos, independientemente de la condición social o económica de unos y otros. Su mandato no se limita a la información y al desarrollo cultural; también ha de alimentar la imaginación y divertir, pero con una preocupación por la calidad que debe distinguirla del servicio audiovisual comercial.”

Con el propósito de satisfacer los gustos y necesidades de todos los segmentos poblacionales, hemos incluido en nuestra programación un pequeño porcentaje de programas que apuntan hacia el entretenimiento. Tal es el caso de las series de ficción, que si bien se encaminan hacia la diversión fueron desarrolladas por especialistas (*XY*, *Bienes Raíces* y *Soy tu fan*).

Cabe destacar que contamos con una variada programación que brinda la oportunidad al televidente de seleccionar la que mejor se adapte a sus gustos y necesidades. Nuestra programación incluye la barra de las Mañanas en el Once, en la que se transmiten, por ejemplo, *Escuela para Padres* y *Diálogos en confianza*. Además, la barra de Once Niños, con series dirigidas a niñas y niños, más un espacio dedicado exclusivamente a preescolares: Once Chiquitos. Los sábados contamos con la barra para jóvenes de entre trece y diecisiete años, además de nuestra emisión diaria de documentales históricos, científicos y temas de actualidad.

Sobre la Defensoría de la Audiencia:

- *No entiendo la concepción de la figura del Defensor. ¿Exactamente de qué o de quiénes defiende al indefenso televidente? Es una estrategia legal que no cuaja, ni en el Canal Once ni en su doble, el 22. Realmente no se puede defender a nadie contra un contenido, a lo mejor garantizar réplicas sistemáticas y programadas, pero eso atenta contra cualquier cadena televisiva, cultural o no.*

Deberán clarificar más sobre la figura legaloide de marras, huele a moda, a capricho. Esa figura del defensor es algo muy a modo de la empresa para conservar la forma y el fondo del negocio.

Organicen un foro sobre la pertinencia real de esta moda legal y con gusto participaremos muchos que no estamos convencidos de que exista el paternalismo ideológico en figuras como la que proponen y que es un cuchillo de palo.

Respuesta:

Once TV México creó la figura del Defensor de la Audiencia como un mecanismo de autorregulación que represente la conciencia deontológica de la televisora.

Como indica su Estatuto (el cual puede consultarse en nuestra página de Internet), atiende las quejas de los televidentes que planteen errores graves y cuestiones polémicas sobre el tratamiento de las informaciones y otros contenidos del medio, y las de quienes se vean afectados por una noticia y consideren vulnerados sus derechos. También recibe observaciones fundamentadas que no estén basadas únicamente en opiniones personales ni cuestiones de gusto.

Sobre la señal de Once TV México:

- *Por donde vivo sólo se capta la señal en alta definición pero sólo en el horario de 7:00 de la mañana a 9:30 de la noche y después se pierde cualquier señal. Quisiera saber a qué se debe.*

Respuesta:

Efectivamente, la señal que usted estaba recibiendo podía ser sintonizada únicamente durante el día, ya que se trataba de una señal de prueba. Sin embargo, le informamos que a partir del lunes 12 de julio del presente año puede ser sintonizada las 24 horas.

- *Vivo en Tizayuca, Hidalgo, en donde la señal del Canal 11 es muy deficiente desde hace más de 1 año. ¡Es imposible ver el canal! Este problema sucede también con mis vecinos.*

Respuesta:

Actualmente Once TV México no cuenta con una repetidora que dé cobertura a Tizayuca, Hidalgo; sin embargo, es probable que usted y sus vecinos alcancen a captar la señal que se genera desde el Cerro del Chiquihuite en la Ciudad de México.

Hemos verificado su problema con nuestra área de Ingeniería, la cual nos ha informado que no se han presentado fallas en la señal, por lo que le pedimos por favor que intente reorientar su antena para ver si la señal mejora; le pedimos que, en caso

de que el problema persista, se comunice con nuestra área técnica al teléfono: (55) 5356-11 11, a la extensión 44343, para que podamos brindarle asesoría.

Sobre comunicaciones que no son competencia de la Defensoría de la Audiencia:

- Se recibió una comunicación relativa al Renault, de un ingeniero en sistemas, que pone en tela de juicio la veracidad de la información de este registro y alerta sobre sus riesgos en materia de mal uso de los datos personales. Se aclaró que la Defensoría de la Audiencia sólo atiende asuntos relacionados con la programación de Once TV. Asimismo, se le dio la referencia para que pudiera comunicarse con el área de Noticias.
- Se recibió una comunicación en la que se manifiesta inconformidad con una entrevista realizada por el señor Ezra Shabot al excanciller Jorge Castañeda. Se le aclaró al remitente que la entrevista a la que se refiere no se llevó a cabo en el programa *Dinero y Poder*, que conduce el señor Shabot, por lo que es probable que la haya escuchado en el programa de radio que él mismo conduce.