

## Informe trimestral del Defensor de Audiencia Once TV México

1 de enero al 31 de marzo de 2011

En el primer trimestre del 2011 se recibieron 29 comunicaciones del auditorio.

A continuación se presenta una síntesis de las comunicaciones, que consisten básicamente en quejas y observaciones. Asimismo, se ofrece la respuesta que se brindó en cada caso, ello con el propósito de compartir con toda la audiencia las partes sustanciales de la comunicación que Once TV mantiene con sus televidentes a través de la Defensoría de la Audiencia.

### Sobre la programación:

- **Me parece que el Canal Once ha hecho un buen trabajo en parte de su programación y merece felicitaciones. Pero se ha equivocado en otras partes de la misma. Por ejemplo (y como ya lo he visto en otros comentarios anteriores), la programación empieza a lucir más como la de TV azteca y Televisa. Sé que de alguna forma hay que ganarse al público, ¿pero así de feo? Es decir, cada vez hay más comerciales de bancos, Pan Bimbo, condones y, recientemente, de Telmex (¿será por ello que no pasan la disputa entre el duopolio televisivo y Telmex en las noticias?). Además, la calidad de sus caricaturas ha disminuido bastante. Recuerdo haber visto con gusto “Los Moomins”, “Cuentos de la Calle Broca” y “31 Minutos”, por mencionar algunas, pero debo decíselos: las caricaturas que presentan ahora son aburridas y sin el suficiente contenido científico, cultural o de valores. En cuanto a las series para adultos, series como “XY”, “Soy tu fan” (que a veces hace parecer que la juventud idónea es la de jóvenes consumistas, groseros y fresas), o Bienes Raíces, es dudosa. ¿Qué pasó con el Politécnico, del que me llegué a sentir orgulloso?, (siendo que estudio en al UNAM). [...] Si bien deben ser neutrales en su programación, entonces, ¿por qué no ponen en el informativo matutino al periódico La Jornada, si están poniendo también el encabezado de los derechistas del Reforma? Aparte de ello, siento que le dan demasiada importancia a la sección de Deportes, y no la suficiente a los aconteceres mundiales, como el caso de la intervención en Libia, o el terremoto en Japón (no quiero decir que no los pongan, sino que no les dan el espacio suficiente). Eso tiene más relevancia en nuestras vidas que si anotó un gol “el Chicharito” Hernández, o que si cualquier otro sujeto haya hecho algún logro deportivo, incluso durante el mundial de futbol hicieron una sección dedicada sólo a eso en el informativo de las 7, ¿por qué no hacen una sección entonces dedicada a las protestas en el mundo árabe y la intervención de la OTAN en Libia? Ahí está muriendo gente, en el mundial no. Además, algo que me ha molestado desde hace años es que en la programación de Once Niños, cada vez que ocurre un mundial de futbol, los conductores van a echarle porras a la selección, a hacer encuestas y otras acciones en favor de una**

**selección que ni siquiera se sabía su himno nacional, ¿no que muy neutrales? Allí los conductores denotan explícitamente una conducta tendenciosa.**

**También aprovecho la oportunidad para pedirles atentamente que pasen más programas de filosofía básica, algo acerca de Marx, la Segunda Guerra Mundial, la URSS, la Guerra Civil Española y el comunismo, eso sólo si es posible [...] Y, nuevamente, recalco que siento que su programación en parte ha mejorado, pero sus mejoras han venido con suficientes decadencias, que estimulan la sociedad de consumo (comerciales, “Soy tu fan”, Once Niños etc.), que su programación no da la suficiente información en cuanto a hechos relevantes (la disputa entre Telmex y las dos principales televisoras), y no se da tanta importancia a las noticias mundiales. Siento que las secciones infantiles han decaído en cuanto a cultura, valores y ciencia y que, por mucho que duela, su programación a veces me recuerda (al tiempo que me decepciona) a TV Azteca y Televisa. Les sugiero (y perdónenme si fui cortante) una mejora en cuanto a la programación.**

Respuesta:

Agradecemos el interés por nuestra programación, y por hacernos partícipes de sus comentarios. Canal Once busca atender las necesidades de información, cultura, educación y entretenimiento de una gran cantidad de televidentes, desde preescolares hasta adultos mayores, en distintos horarios de programación y con una oferta variada en cuanto a géneros y contenidos.

Con relación a su comentario, nos permitimos hacer de su conocimiento que en Canal Once, desde hace muchos años, tenemos establecido un esquema de patrocinios donde empresas públicas y privadas, líderes en sus respectivos segmentos y socialmente responsables apoyan la generación y transmisión de contenidos inteligentes, educativos y culturales que nos han hecho estar en la preferencia del televidente.

Como televisión pública, tenemos recursos limitados y requerimos generar nuestros propios ingresos para poder continuar con nuestra importante labor. Dichos recursos los obtenemos a través de patrocinios. Al igual que las empresas de Grupo Carso, que han venido patrocinando al Canal desde hace más de 10 años, existen otras empresas mexicanas y extranjeras de primer nivel como Bimbo, Banorte, Gruma, Nestlé, Panasonic, Lala, General Motors, Alestra, Intejet, Dish, Banamex, Grupo Modelo, Aeroméxico, entre otras, que nos han distinguido con su importante participación. El Canal no tiene preferencia, ni favorece a ninguna empresa o empresario, y contamos con un código de ética de patrocinios que cumplimos cabalmente.

Queremos comentarle que las series de ficción han representado un gran esfuerzo por incursionar en nuevos géneros, pero entendemos que haya elementos en ellas que no sean acordes a todos los gustos y sensibilidades; cabe señalar que estas producciones cubren sólo cuatro horas a la semana, incluyendo las repeticiones.

Afortunadamente contamos con contenidos diversos que incluyen una barra dedicada a jóvenes los fines de semana; una presencia constante de documentales con temas históricos, sociales y económicos de lunes a jueves a partir de las 20:15 hrs., y de largometrajes documentales todos los martes a las 22:30 hrs. Tenemos, inclusive, una miniserie adquirida dedicada a la vida de Adolfo Hitler, por mencionar los temas que resultan de su interés, que será estrenada próximamente.

Agradecemos también, su comentario respecto a nuestro noticiario matutino y lo hemos compartido al área, por lo cual procuraremos incluir más periódicos en esta sección.

Por otra parte, queremos comentarle que una de nuestras fortalezas se encuentra en la pluralidad en todos los ámbitos, es por eso que en nuestros programas incluimos no sólo temáticas de política nacional e internacional, sino de cultura, ciencia y deportes. Son muchos nuestros televidentes y buscamos satisfacer, en la medida de nuestras posibilidades, las necesidades informativas de todos y cada uno de ellos.

Es importante también señalar que nuestros noticiarios contienen la información internacional más completa. Le aseguramos que cada nota es analizada escrupulosamente y se le da un seguimiento.

En Once Niños continuamente estamos buscando nuevos programas que, además de ser entretenidos para los niños y niñas, aporten a su desarrollo integral. Nos esforzamos por ofrecer contenidos que sean atractivos para todos; es nuestro deber ofrecer la mayor cantidad de alternativas. Incluimos la ciencia en programas como T-Reto, Diarios de Animales o Ciencia en el Jardín, el arte en programas como Mr. Maker, Un Minuto en el Museo, Autorretratos o Jack y su Gran Show; mostramos diferentes culturas alrededor del mundo en Éste es mi País, fomentamos el deporte en Alcánzame si Puedes y en general ofrecemos un sano entretenimiento a través de contenidos nacionales y de países como Francia, Inglaterra, Estados Unidos, Canadá o Dinamarca, entre otros. En todas las técnicas y formatos para que cada televidente pueda escoger lo que más le agrade.

Agradecemos nuevamente sus comentarios, mismos que tendremos presentes a la hora de seleccionar nuestros contenidos y diseñar nuestra programación.

#### Sobre los contenidos:

- **La barra de programas de Once TV incluye programas de apología del miedo (mil maneras de morir, hora cero) que no deben transmitirse en nuestro país; ponderar el miedo como valor es reconocer el impedimento de gobernar en la libertad y en la democracia, valores que los mexicanos conocemos.**

Respuesta:

Agradecemos su interés en nuestra programación y su puntual comentario. El programa "Mil maneras de morir" explica diferentes accidentes que tienen como

consecuencia una muerte totalmente inesperada. Su objetivo no es hacer un espectáculo de la muerte, ni de los hechos de sangre, ni una apología del miedo; tampoco es un programa que trate casos de suicidio, sino todo lo contrario, se trata de una amplia explicación científica de lo que le sucede al cuerpo humano en cada caso y el por qué del desenlace. Por esta razón, al principio de cada episodio, una voz en *off* lee en español la leyenda expuesta durante 15 segundos en inglés: “Advertencia, las historias que están por ver son verdaderas y están basadas en eventos reales, los nombres han sido cambiados para proteger la identidad de los fallecidos. No intente imitar ninguna de las acciones que está a punto de ver, porque morirá”. Consideramos que esta advertencia es de suma importancia, porque pone en alerta al televidente.

En lo que se refiere a “Hora cero”, es importante precisar que se trata de una serie de documentales en los que se exploran diferentes hechos de gran relevancia que, históricamente, han marcado a la civilización actual. Como ejemplo podemos mencionar el documental “Masacre real”, que narra el asesinato de la familia real nepalesa, cuya monarquía duró 240 años.

No obstante entendemos su preocupación y reiteramos nuestro agradecimiento por sus observaciones, porque nos ayudan a mejorar nuestra labor como televisora pública.

- **Veo con preocupación y malestar programas que hacen apología del miedo, la violencia e incluso xenofobia como el que estoy viendo ahora, en “Hora cero”, la masacre de Columbine, que es además un programa de la barra de programas producidos por canales con interés de mantener en la raya de la inacción a la sociedad. En OnceTV he visto también programas de apología a la construcción de instalaciones bélicas y a las capacidades de guerra que tienen países desarrollados, sobre todo de los EEUU. ¿Qué está pasando? ¿Para eso fue el OPMA? Una pena que Canal Once, del que una vez nos enorgullecíamos, en el que la SEP tenía el desarrollo humano como premisa, haya caído así de bajo.**

Respuesta:

Agradecemos su interés en nuestra programación y su puntual comentario. En lo que se refiere a “Hora cero”, es importante precisar que se trata de una serie de documentales en los que se exploran diferentes hechos de gran relevancia que, históricamente, han marcado a la civilización actual para bien o para mal, con diversas implicaciones sociales, como el asesinato de la familia real nepalesa, o esta masacre de Columbine, perpetrada en una escuela de Colorado (EUA) en 1999, y cometida por dos adolescentes de 18 y 17 años, respectivamente.

Sobre Toros y toreros:

- **Mi observación en particular es acerca del programa “Toros y toreros”, el cual promueve la tauromaquia en el país sin hablar de la contraparte en este show de sangre, en el cual los toros son asesinados de manera cruel, sin siquiera procurarles una muerte digna. [...] Lo que este país necesita es una programación con un contenido interesante y que no contenga tintes tan agresivos hacia los animales. México está considerado dentro de los países tercermundistas que apoyan las corridas de toros. Los otros países son: Portugal, Colombia, Venezuela, Perú y Ecuador. Este tipo de ¿deportes? tan sangrientos hacen una diferencia cultural enorme frente a países dentro de la región con un nivel de vida mejor al del mexicano, promedio en verdad me gustaría que tomaran acciones al respecto. De hecho, están tipificados dentro de los puntos rojos de varias ONG’s internacionales. Los invito a consultar el enlace: [http://www.hsi.org/spanish/action/ayudar\\_toros.html](http://www.hsi.org/spanish/action/ayudar_toros.html) Muchas gracias.**

Respuesta:

Agradecemos de antemano que nos haga llegar su valiosa y respetable opinión.

Asimismo, nos permitimos informarle que, entre nuestros televidentes, hay quienes gustan del programa “Toros y toreros”, por lo que éste se transmite en apoyo a la pluralidad que caracteriza a esta Emisora. En espera de su comprensión, le enviamos un cordial saludo.

Sobre la señal de OnceTV México en Quintana Roo:

- **Espero que ya hayan reportado esto, y no sea la primera vez: su canal y programación es muy muy buena, el problema es que, al menos en Quintana Roo, el Canal 7 (local) se roba su señal desde las 3 hasta las 10 pm, lo cual es demasiado, y no sé si así sea en toda la república, pero cuando por fin vuelve la señal, ésta es muy mala. Regresa sin sonido, o sin imagen, o de plano no regresa por la noche entera. No sé de quién dependa eso pero, lamentablemente, los que perdemos somos nosotros y los que quedan mal son ustedes: ¡mayor calidad para los que tenemos bajos recursos y no contamos con tv por cable!**

Respuesta:

Agradecemos mucho sus comentarios, y queremos informarle que la señal de televisión en Quintana Roo pertenece al estado que, mediante convenios con OnceTV México, transmite parte de nuestra programación en su canal regional. En este sentido, le recomendamos hacer llegar su petición al gobierno del

estado y a su televisora estatal, quienes tienen las facultades de hacer los ajustes respectivos.

Sobre la página web:

- **Trabajo con muchachos sordos a nivel secundaria y considero importante que, en este medio [web], incluyan en sus noticias al intérprete en lengua de señas mexicana, como lo hacen a mediodía. O que transmitan esa misma cápsula por internet, pues es un referente para trabajar cuestiones actuales y de interés social con el grupo. Mil gracias.**

Respuesta:

Esperamos se encuentre muy bien. En respuesta a su solicitud de transmitir el video en demanda del avance informativo en lenguaje de señas, hacemos de su conocimiento que se han realizado las pruebas necesarias para analizar la viabilidad y logística de tan pertinente propuesta y, con enorme gusto, le comunicamos que a partir del 2 de mayo se subirá diariamente al portal de Once Noticias (<http://www.oncetv-ipn.net/noticias/>) dicho segmento (que dura alrededor de 4 minutos). Usted lo encontrará cerca de la sección “Lo más relevante”.

Le agradecemos mucho su entusiasta participación, ya que su idea nos permite ofrecer mejores propuestas a los cibernautas y ampliar la cobertura en los diferentes tipos de Accesibilidad web.

Sobre la señal internacional:

- **Siempre que quiero ver el programa “Primer plano” a través de la señal internacional de Canal Once por Internet, no se puede. Por alguna razón, cambian la programación, y aparecen programas que no corresponden ni con el día ni con el horario. ¿Por qué? Me parece que sólo modifican la programación con este programa, pues el noticiero (que sale antes de primer plano), sí sale al aire. ¿Es una medida de autocensura?**

Respuesta:

El programa “Primer plano” se transmite (en nuestra señal nacional) los lunes a las 21:30 hrs. Sin embargo, es importante comentarle que nuestra señal internacional, que es la que puede usted ver a través de nuestro sitio de Internet, está programada específicamente para el televidente hispanohablante que reside en Estados Unidos, por lo cual el programa “Primer plano” se transmite por internet a las 12:00 am (Centro). Con gusto lo invitamos a consultar la programación de nuestra señal internacional en [www.oncemexico.tv](http://www.oncemexico.tv)

Le comentamos que también puede encontrar dicho programa en la sección de *Video en demanda* de nuestro sitio web, todos los martes por la tarde.

Varias:

- **Sería muy importante seguir dando seguimiento al Fútbol Americano Estudiantil, no solamente ONEFA, también las ligas intermedias. Esto coadyuvará a la formación de más mexicanos apegados al deporte.**

Respuesta:

Agradecemos su atento mensaje y coincidimos con usted en la importancia que el deporte tiene en el desarrollo de nuestra sociedad. Queremos comentarle que el Instituto Politécnico Nacional cuenta únicamente con los derechos de transmisión de los partidos en los que sus equipos, las Águilas Blancas y los Burros Blancos, juegan como locales. Es por ello que son éstos los juegos que hemos transmitido.

- **El motivo de mi queja es que el día de hoy, 20 de febrero de 2011, adquirí su serie “Soy tu fan” y viene incompleta. En el primer disco no se ve el capítulo 3, y el capítulo 2 viene repetido. Quisiera saber con quién dirigirme para que me lo cambien o me reembolsen mi dinero.**
- **El motivo de mi queja es que el día de hoy adquirí la primera temporada de su serie “Soy tu fan” y en el DVD la serie no venía completa. En el primer disco falta el capítulo 3 y viene repetido el capítulo 2. Quisiera saber con quién dirigirme para cambiarlo, o que me den un reembolso.**

Respuestas:

En atención a su correo, le ofrecemos una enorme disculpa y le pedimos que se comunique con la distribuidora, que está al tanto de este error y le cambiará sus DVD's por la serie completa.

Los datos son los siguientes: Distribuidora Distrimax, tel. 5277 8999. Correo electrónico: [buzon@distrimax.com.mx](mailto:buzon@distrimax.com.mx)