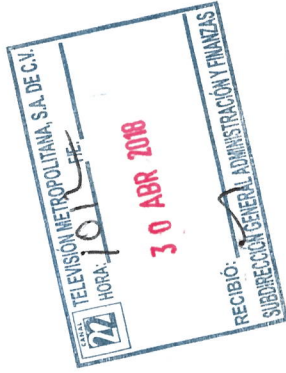


Ciudad de México, a 30 de abril de 2018.



Pedro Miguel Cota Tirado
Director General de Canal 22.

José Alejandro Villaseñor Valerio.
Subdirector General de Administración y Finanzas de Canal 22

A continuación presento a ustedes el reporte de las actividades de esta Defensoría en el mes de ABRIL de 2018.

INFORME DE MENSAJES Y RESPUESTAS A LA AUDIENCIA DURANTE EL PERÍODO DEL 01 AL 30 DE ABRIL DE 2018.

Número de mensaje	Fecha y hora de recepción	Fecha y hora de Acuse de Recibo por Defensora.	Texto del mensaje	Fecha de requerimiento de información	Área (s)	Término para Respuesta del Área	Recordatorios	Respuesta del área correspondiente (Fecha y texto)	Contestación al Televidente (Fecha, Hora y Texto)	¿Posible violación al Derecho de las Audiencias? Estatus
01	19/01/2018 08:40 p.m.	23/01/2018 11:54 a.m.	César Peraza mail: cesarp87@hotmail.com Mensaje: ¿cuándo será posible ver este canal de manera libre en la ciudad de Culiacán, Sinaloa?	23/01/2018	Producción y programación. Subdirección Técnica Operativa Transmisiones.	01/02/18	31/01/18 13/02/2018	No se ha dado	Primera respuesta: Las áreas competentes del Canal 22 a la fecha no nos han dado la información necesaria para responder su pregunta. Ya reiteraré la petición y en cuanto me respondan se lo comunico. Gracias. 13/02/2017	No. Pendiente de recibir respuesta de las áreas del canal.



Número de mensaje	Fecha y hora de recepción	Fecha y hora de Acuse de Recibo por Defensora.	Texto del mensaje	Fecha de requerimiento de información	Área (s)	Término para Respuesta del Área	Recordatorios	Respuesta del área correspondiente (Fecha y texto)	Contestación al Televidente (Fecha, Hora y Texto)	¿Posible violación al Derecho de las Audiencias? Estatus No.
02	14/02/2018 09:43 p.m.	15/02/18 02:54 p.m.	<p>Nombre: Tito Oldair Apellido: Peña Cedillo Email: oldair.pena@gmail.com</p> <p>Mensaje: Al defensor de la audiencia, sólo quiero hacer constar que es insultante que interrumpen la programación de manera abrupta con la propaganda electoral, sin importar que la gente proteste. Es una vergüenza. Si en algo estiman a los televidentes, hagan algo al respecto.</p>	15/02/18	Dirección de Programación	26/02/2018		No se ha dado		Pendiente de recibir respuesta de las áreas del canal.

Número de mensaje	Fecha y hora de recepción	Fecha de Acuse de Recibo por Defensora.	Texto del mensaje	Fecha de requerimiento de información	Área (s)	Término para Respuesta del Área	Recordatorios	Respuesta del área correspondiente (Fecha y texto)	Contestación al Televidente (Fecha y Texto)	¿Posible violación al Derecho de las Audiencias? Estatus No.
03	17/02/2018 09:05 p.m.	21/02/2018 01:01 p.m.	<p>Nombre: Francisco Javier Apellido: Treto Email: javierpostrero@gmail.com</p> <p>Mensaje: Hola Por favor ayuden me, tengo desde el 2011 que a nivel institucional no me dan trabajo a pesar de que tengo una pequeña trayectoria artística cultural. Estoy ofreciendo mis servicios como canta autor e intérprete del programa: AL RESCATE DE VALORES A TRAVÉS DE LA MÚSICA. Pláticas amenas introductoras previas a la ejecución de temas musicales con letras sobre valores en la familia, prevención de alcoholismo droga dicción y cuidado de nuestro hermoso planeta. OBJETIVO: Crear conciencia de que podemos ser mejores como especie. Si me envían su correo electrónico les mando más información desde Durango, Dgo. Cel 618 1 55 36 06.</p>	21/02/2018	Dirección de Programación	02/03/2018		No se ha dado		Pendiente de recibir respuesta de las áreas del canal.



Número de mensaje	Fecha y hora de recepción	Fecha y hora de Acuse de Recibo por Defensora.	Texto del mensaje	Fecha de requerimiento de información	Área (s)	Término para Respuesta del Área	Recordatorios	Respuesta del área correspondiente (Fecha y texto)	Contestación al Televidente (Fecha, Hora y Texto)	¿Posible violación al Derecho de Audiencias? Estatus
04	20/02/18 09:51 p.m	21/02/18 01:18 p.m	<p>Nombre: Jaime Apellido: Ramirez Email: mateo1967@hotmail.com Mensaje: Hola buenas noches. no se de qué manera o a quien comentar lo siguiente: en la zona de Xalapa Veracruz, la señal del canal 22 es intermitente, se ve bien pero cada determinado tiempo se corta y regresa en seguida, habrá alguna recomendación para evitar esto? Saludos desde Xalapa, Veracruz.</p>	23/02/18	Subdirección General Técnica Operativa	06/03/2018				No. Pendiente de recibir respuesta de las áreas del canal.



Número de mensaje	Fecha y hora de recepción	Fecha de Acuse de Recibo por Defensora.	Texto del mensaje	Fecha de requerimiento de información	Área (s)	Término para Respuesta del Área	Recordatorios	Respuesta del área correspondiente (Fecha y texto)	Contestación al Televidente (Fecha y Texto)	¿Posible violación al Derecho de las Audiencias? Estatus
07	06/03/2018, 11:20 a.m.	07/03/2018, 08:27 p.m.	<p>Nombre: Jorge Apellido: Vega Email: tasasjvg@yahoo.com.mx Mensaje: En la La Dichosa Palabra, de un tiempo a acá se escucha un CHIFLIDITO por demás tonto y molesto. No lo podrían , POR FAVOR!!!?</p> <p>Gracias de antemano</p> <p>El televidente contestó al informe que se le envió el 29 de abril de 2018 a las 02:44 p. m.</p> <p>Agradezco mucho la atención a mi mensaje. Si le confirmo lo molesto del chiflido. Ojalá si se elimine.</p> <p>Seguiré viendo el ameno y enserñador programa LA DICHOSA PALABRA</p> <p>Le mando un sincero saludo y mi reconocimiento.</p> <p>Atentamente</p>	7/03/2018	Subdirección General De Producción Y Programación Dirección de Programación. Subdirección General Técnica Operativa Dirección de Trasmisiones	16/03/2018		<p>25/04/18 08:12 p.m. "Estimado Jorge El chiflido al que te refieres es la música de entrada y salida al programa en esta temporada, próximamente tendremos una renovación de ésta, espera los cambios junto con la temporada 16 de esta serie."</p>	<p>27 /04/18 1.14 pm Estimado Jorge. La Dirección de Programación de Canal 22 ha enviado la siguiente respuesta a su queja: "Estimado Jorge El chiflido al que te refieres es la música de entrada y salida al programa en esta temporada, próximamente tendremos una renovación de ésta, espera los cambios junto con la temporada 16 de esta serie." Si tiene algún otro comentario o el problema continúa, no dude en comunicarlo a esta defensoría.</p>	<p>Si Respuesta del canal extemporánea, en un tema de un defecto de sonido en la transmisión... CONCLUIDO</p>



Número de mensaje	11	Fecha y hora de recepción	15/03/2018 9:07 p.m.	Fecha de Acuse de Recibo por Defensora.	15/03/2018	Texto del mensaje	Nombre: Matias Apellido: Ramirez Email: matias_rmz@hotmail.com Mensaje: Cuando he estado viendo programas como "La dichosa palabra" o musicales de Andre Riew, con mucha frecuencia ha ocurrido que repentinamente se bloquea la transmisión para transmitir publicidad de partidos políticos. Esto es una grosería, tanto para los presentadores como para la audiencia, ya que se deja de escuchar lo que a uno le interesa, para tener que aguantar mensajes con los que nos atiborran todo el día por todos lados. Considero que quienes deciden hacer tal interrupción se parecen a los delincuentes, ya que se meten sin sensibilidad ni respeto. El Sr. Riew, en una presentación en vivo en Monterrey, manifestó su inconformidad por las personas que llegaban tarde al evento y simplemente se introducían al lugar, sin más ni más. ¿Qué pensaría si se diera cuenta de que a mediación de la transmisión de una obra musical, alguien corta la señal para enviar al auditorio otra cosa totalmente diferente?	Fecha de requerimiento de información	20/03/2018	Área (s)	Dirección de Programación	Término para Respuesta del Área	29/03/2018	Recordatorios		Respuesta del área correspondiente (Fecha y texto)	3 abril 18, 11:28 a.m. Respuesta: Dirección de Programación Estimado Sr. Matias Ramirez, En primer lugar queremos agradecer su preferencia por la programación de Canal 22 y agradecer también su reporte sobre la transmisión de propaganda electoral en medio de los programas. Para nosotros es muy importante saber cómo recibe la programación, si es señal abierta o través de algún sistema de paga, y desde qué lugar del país, ya que estos cortes se deben a fallas técnicas en las diferentes formas de transmisión. De cualquier manera, le	Contestación al Televidente (Fecha y Texto)	03/04/18 4:22 p.m. Estimado Matias Ramirez. La Dirección de Programación del Canal 22 nos ha enviado la siguiente respuesta para usted: Estimado Sr. Matias Ramirez, En primer lugar queremos agradecer su preferencia por la programación de Canal 22 y agradecer también su reporte sobre la transmisión de propaganda electoral en medio de los programas. Para nosotros es muy importante saber cómo recibe la programación, si es señal abierta o través de algún sistema de paga, y desde qué lugar del país, ya que estos cortes se deben a	¿Posible violación al Derecho de las Audiencias? Estatus	Si. En el tema de continuidad de la transmisión y cumplimiento de los horarios. CONCLUIDO
-------------------	----	---------------------------	-------------------------	---	------------	-------------------	--	---------------------------------------	------------	----------	---------------------------	---------------------------------	------------	---------------	--	--	---	---	---	--	--



fallas técnicas en las diferentes formas de transmisión. De cualquier manera, le informo que estamos tomando las medidas necesarias para evitar en lo posible que se presenten estos cortes, ya que entendemos la molestia que se genera en los televidentes estas interrupciones sin sentido. No omito mencionar que la ley obliga a la transmisión de la pauta del Instituto Nacional Electoral sin beneficios comerciales para el canal, pero por supuesto sin la interrupción abrupta de los programas, por lo que agradeceremos su reporte si continua detectando los cortes. Seguimos a sus órdenes.	informo que estamos tomando las medidas necesarias para evitar en lo posible que se presenten estos cortes, ya que entendemos la molestia que se genera en los televidentes estas interrupciones sin sentido. No omito mencionar que la ley obliga a la transmisión de la pauta del Instituto Nacional Electoral sin beneficios comerciales para el canal, pero por supuesto sin la interrupción abrupta de los programas, por lo que agradeceremos su reporte si continua detectando los cortes. Seguimos a sus órdenes.																																																																																																																																																																											



Número de mensaje	12	Fecha y hora de recepción	17/03/2018 7:44 a. m.	Fecha de Acuse de Recibo por Defensora.	21/03/2018	Texto del mensaje	Nombre: Citlali Apellido: Rivera Email: citlalipolanco@gmzil.com Mensaje: por favor informen o avisen por algún medio cuando el canal 22.2 transmitido por internet va a recuperar el sonido. En el transcurso de seis meses esta transmisión esta careciendo de audio, por lo menos cuando yo he entrado al sitio de 22.2. Desconozco sé en algún periodo de tiempo a tenido audio.	Fecha de requerimiento de información	21/03/2018	Área (s)	Subdirección General de Producción y Programación Dirección de Programación Subdirección General Técnica Operativa Dirección de Trasmisiones	Término para Respuesta del Área	30/03/2018	Recordatorios		Respuesta del área correspondiente (Fecha y texto)	01/04, 10:46 p.m. Agradecemos mucho el interés por las transmisiones de la señal Canal 22.2 a través de internet, al respecto podemos comentar que durante los meses de febrero y marzo los días sábado se realizaron trabajos de mantenimiento a la infraestructura de transmisión, sin embargo estos concluyeron el sábado 10 de marzo, por lo que no debería existir inconveniente para su visualización y audio. Si se presentaran nuevamente los	Contestación al Televidente (Fecha y Texto)	3 abril 18 04:29 p.m. Estimada Citlali Polanco. La Gerencia de Informática del Canal 22 nos ha enviado la siguiente respuesta para usted: Agradecemos mucho el interés por las transmisiones de la señal Canal 22.2 a través de internet, al respecto podemos comentar que durante los meses de febrero y marzo los días sábado se realizaron trabajos de mantenimiento a la infraestructura de transmisión, sin embargo estos concluyeron el sábado 10 de marzo, por lo que no debería existir	¿Posible violación al Derecho de las Audiencias? Estatus	No. CONCLUIDO
-------------------	----	---------------------------	--------------------------	---	------------	-------------------	---	---------------------------------------	------------	----------	---	---------------------------------	------------	---------------	--	--	---	---	--	--	-----------------------------



								<p>inconvenientes señalados, sugerimos revisar las características técnicas señaladas en la página https://livestream.com/platform/tech-specs , que corresponde a la plataforma por medio de la cual se genera la transmisión.</p>	<p>inconveniente para su visualización y audio.</p> <p>Si se presentaran nuevamente los inconvenientes señalados, sugerimos revisar las características técnicas señaladas en la página https://livestream.com/platform/tech-specs , que corresponde a la plataforma por medio de la cual se genera la transmisión.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

TELEVISION METROPOLITANA,
S. A. DE C. V.
(CANAL 22)
PACALDO
14 JUN 2018
DEPTO. DE TESORERÍA

Número de mensaje	Fecha y hora de recepción	Fecha de Acuse de Recibo por Defensora.	Texto del mensaje	Fecha de requerimiento de información	Área (s)	Término para Respuesta del Área	Recordatorios	Respuesta del área correspondiente (Fecha y texto)	Contestación al Televidente (Fecha y Texto)	¿Posible violación al Derecho de las Audiencias? Estatus
13	22/03/2018 09:22 p.m.	23/03/2018 02:31 p.m.	<p>Nombre: Ricardo Apellido: Soto Email: rsoto1827@hotmail.com Mensaje: Estimados señores: Me dirijo a ustedes con el propósito de manifestar mi malestar por las repeticiones continuas de la programación de nuestro canal cultural 22, durante los últimos tiempos la programación carece de contenido actualizado, mientras que otros canales de televisión abierta se mantienen a la vanguardia ustedes van en retroceso constante y considero que la audiencia se merece una programación actualizada y moderna de acuerdo con los tiempos que vivimos, anteriormente manifesté mi queja y me respondieron que el problema se debe a problemas de carácter presupuestal y considera que ustedes deberían desarrollar alternativas que contribuyan a la mejoramiento de la programación y no en sentido contrario.</p> <p>Por lo anterior solicito considerar mis comentarios y buscar una solución adecuada porque la verdad hay programas como cuéntame como paso que se encuentran obsoletos y fuera de contexto entre muchos otros, considero que sería preferible que</p>	23/03/2018	Dirección de Programación	03/04/2018		<p>23 de marzo de 2018 02:33 p. m.</p> <p>Dirección de Programación: Estimado televidente, en primer término agradecemos sus comentarios y su interés por la programación de Canal 22. En efecto, en algunos momentos el tema presupuestario ha sido factor para repetir programación. Sin embargo, y como usted bien lo sugiere, hemos buscado alternativas para que la calidad de la programación</p>	<p>28 de marzo 18 06:32 p.m. Estimado Ricardo Soto. La Dirección de Programación del Canal 22 nos ha enviado la siguiente respuesta para usted: Estimado televidente, en primer término agradecemos sus comentarios y su interés por la programación de Canal 22. En efecto, en algunos momentos el tema presupuestario ha sido factor para repetir programación. Sin embargo, y como usted bien lo sugiere, hemos buscado alternativas para que la calidad de la</p>	No. CONCLUIDO



pasaran anuncios publicitarios en lugar de tanta información oficial repetitiva que lo único que hace es contribuir a la pérdida de audiencia, salven al canal y por favor mantengan su prestigio.
Por su atención muchas gracias
Ricardo Soto





no se vea afectada. Por ejemplo, en colaboración con Fundación Japón, estamos transmitiendo la serie "Clavel" en un horario estelar (lunes a viernes a las 21:00 horas), con una buena aceptación de la audiencia. Por otro lado, también hemos tenido estrenos de nuestra producción como la serie "Mundo tortuga" (jueves, 20:00 horas) y nuevos episodios de series emblemáticas como "La Raíz Doble" (martes, 20:00 horas) y "Tratos y retratos" (miércoles, 20:30 horas); estrenos de programación adquirida como la serie "Comida, ciencia deliciosa" de la BBC (domingos a las 20:00 horas); la serie "André Rieu: Bienvenidos a mi mundo" (sábados, 21:00 horas); programas especiales como la

programación no se vea afectada. Por ejemplo, en colaboración con Fundación Japón, estamos transmitiendo la serie "Clavel" en un horario estelar (lunes a viernes a las 21:00 horas), con una buena aceptación de la audiencia. Por otro lado, también hemos tenido estrenos de nuestra producción como la serie "Mundo tortuga" (jueves, 20:00 horas) y nuevos episodios de series emblemáticas como "La Raíz Doble" (martes, 20:00 horas) y "Tratos y retratos" (miércoles, 20:30 horas); estrenos de programación adquirida como la serie "Comida, ciencia deliciosa" de la BBC (domingos a las 20:00 horas); la serie "André Rieu: Bienvenidos a mi mundo" (sábados, 21:00 horas); programas especiales como la

			<p>horas); programas especiales como la conferencia magistral de Guillermo del Toro desde el Festival de Cine de Guadalajara; "Rumbo al Oscar" y el concierto de Lila Downs en el Auditorio Nacional. Igualmente hemos estrenado documentales en el espacio de "Visión Periférica" y los martes las películas del Cine Iberoamericano. En los próximos días, estrenaremos producciones de Canal 22 como Mar adentro (lunes, 20:00 horas); Nuestra lucha libre (lunes, 20:30 horas); Elecciones México 2018 (lunes, 22:00 horas); una nueva producción de BBC, "Madagascar", domingos a las 19:00 horas y documentales en Visión Periférica como "Cuba en debate" (lunes 16 de abril a las 23:00 horas) y "Teodoro en concreto" (lunes 30 de abril a las</p>	<p>conferencia magistral de Guillermo del Toro desde el Festival de Cine de Guadalajara; "Rumbo al Oscar" y el concierto de Lila Downs en el Auditorio Nacional. Igualmente hemos estrenado documentales en el espacio de "Visión Periférica" y los martes las películas del Cine Iberoamericano. En los próximos días, estrenaremos producciones de Canal 22 como Mar adentro (lunes, 20:00 horas); Nuestra lucha libre (lunes, 20:30 horas); Elecciones México 2018 (lunes, 22:00 horas); una nueva producción de BBC, "Madagascar", domingos a las 19:00 horas y documentales en Visión Periférica como "Cuba en debate" (lunes 16 de abril a las 23:00 horas) y "Teodoro en concreto" (lunes 30 de abril a las</p>
--	--	--	---	--



			<p style="text-align: center;">  </p>					<p>como "Cuba en debate" (lunes 16 de abril a las 23:00 horas) y "Teodoro en concreto" (lunes 30 de abril a las 23:00 horas), entre otros estrenos. A todo lo anterior se sumarán estrenos de series de gran calidad a partir del mes de mayo, estrenos en las barras de Cine y nuevas temporadas de las producciones emblemáticas. En junio, mes del 25 aniversario de Canal 22, también tendremos una programación especial, por lo que le pedimos permanecer atento a nuestra pantalla y a las redes sociales de Canal 22. Por su atención, muchas gracias.</p>	<p>23:00 horas), entre otros estrenos. A todo lo anterior se sumarán estrenos de series de gran calidad a partir del mes de mayo, estrenos en las barras de Cine y nuevas temporadas de las producciones emblemáticas. En junio, mes del 25 aniversario de Canal 22, también tendremos una programación especial, por lo que le pedimos permanecer atento a nuestra pantalla y a las redes sociales de Canal 22. Por su atención, muchas gracias.</p> <p>Si tiene cualquier otra sugerencia, no dude en comunicarse nuevamente con la defensoría.</p>
--	--	--	---	--	--	--	--	--	---

Número de mensaje	Fecha y hora de recepción	Fecha de Acuse de Recibo por Defensora.	Texto del mensaje	Fecha de requerimiento de información	Área (s)	Término para Respuesta del Área	Recordatorios	Respuesta del área correspondiente (Fecha y texto)	Contestación al Televidente (Fecha y Texto)	¿Posible violación al Derecho de las Audiencias? Estatus
15	27 de marzo de 2018 5.15 p. m.	28/03/2018	<p>Nombre: Manuel Apellido: Velazquez Email: manuel_fzr@hotmail.com Mensaje: Deseo me proporcionen la frecuencia para bajar el canal por satélite.</p> <p>Gracias</p> 	28/03/2018	Informática Y Dirección de Transmisiones	06/04/2018 10/05/18	Enviado a la Dirección de Transmisiones el 30 de abril de 2018. 7.10 p.m.	De: Manuel Piedras Espinosa Enviado: domingo, 1 de abril de 2018 11:25 p. m. Para: Defensor del Televidente CC: Juvenal Tirado Torres Asunto: RE: Envío para responder pregunta de televidente. Con relación a la pregunta referente a las frecuencias satelitales de las señales de Canal 22, me permito comentarle que esta Gerencia de Tecnologías de la Información no cuenta con dicha información, sin embargo se considera que la Dirección de Transmisiones, es el área sustantiva que cuanta con dicha información, motivo por el cual		No. Pendiente de recibir respuesta de las áreas del canal.

			<p>se remite copia del comunicado a su titular el Ing. Juvenal Tirado Torres.</p> <p>Sin otro particular quedo de usted para atender cualquier aclaración al respecto.</p>									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

TELEVISION METROPOLITANA,
S. A. DE C. V.
(CANAL 22)

PAGO

14 JUN 2018

DEPTO. DE TESORERÍA

Número de mensaje	Fecha y hora de recepción	Fecha de Acuse de Recibo por Defensora.	Texto del mensaje	Fecha de requerimiento de información	Área (s)	Término para Respuesta del Área	Recordatorios	Respuesta del área correspondiente (Fecha y texto)	Contestación al Televidente (Fecha y Texto)	¿Posible violación al Derecho de las Audiencias? Estatus
16	10 de abril de 2018 10:11 p. m.	11 de abril de 2018 02:48:01 p. m.	<p>Nombre: Omar Apellido: Montiel Hernández Email: pintoromart@hotmail.com Mensaje: A quien Corresponda:</p> <p>Soy Lic. Omar Montiel Hernández Diseñador. Me gustaría que pudieran conocer el trabajo que ha realizado Mi Abuelito ANTONIO HERNÁNDEZ CORTES 82 años (plantel 7) artista en la talla en madera , quien estuvo muchos años en la UNAM Plantel 7 y yo quisiera que le reconocieran su labor, es restaurador de Antigüedades y ebanista. Restauró muebles en lugares como el Museo de Juárez, San Ildefonso, Museo de Geología, el castillo de Chapultepec, el Generalito, Entre Otros. Ojalá puedan entrevistarlo, es un artista y además tiene muchas anécdotas de su trabajo en la prepa 7 de la UNAM. Agradezco de antemano su amable atención y esperando su importante y afirmativa respuesta, quedo a sus órdenes, para cualquier duda o aclaración.</p> <p>Atentamente Omar Montiel Hernández</p> <p>El televidente envió posteriormente el siguiente mensaje: 24/04/2018 11:47 p.m.</p> <p>Disculpe la molestia, quisiera saber si ya me tiene alguna respuesta a la solicitud que le envié.</p>	11 abril 02:52 p.m.	Subdirección General de Producción y Programación Dirección de Programación	20/04/2018		25/04, 08:02 p.m Envío respuesta al televidente. "Estimado Omar, nos interesará mucho conocer el caso de tu abuelo. En breve nos comunicaremos contigo a tu correo personal desde la Dirección de Producción para agendar una reunión y que nos puedas platicar más a fondo tu idea." Guadalupe Alonso Coratella 26 abril, 11:03 a.m. Estimada Claudia: Con mucho gusto atenderemos la petición del televidente. Se	26/04, 11:51 a.m. Buenos Días Omar. La dirección de programación nos ha enviado esta respuesta: "Estimado Omar, nos interesará mucho conocer el caso de tu abuelo. En breve nos comunicaremos contigo a tu correo personal desde la Dirección de Producción para agendar una reunión y que nos puedas platicar más a fondo tu idea." Cualquier duda o sugerencia, no dude en comunicarse con la Defensora de la Audiencia. Segunda respuesta: Estimado Omar. En alcance a mi correo anterior, le comento que por este medio, que a sugerencia de la Dirección de Programación, la Dirección de Noticias del Canal	No. CONCLUIDO




			<p>Agradezco de antemano su amable atención</p>					<p>tendría que comunicar a la Dirección de Noticias con Verónica López al 55449922.</p> <p>Estamos al pendiente,</p>	<p>22 le envía el siguiente mensaje: Reciba un cordial saludo</p> <p>Con mucho gusto atenderemos la petición del televidente. Se tendría que comunicar a la Dirección de Noticias con Verónica López al 55449922. Reciba un cordial saludo</p>	
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--



Número de mensaje	Fecha y hora de recepción	Fecha de Acuse de Recibo por Defensora.	Texto del mensaje	Fecha de requerimiento de información	Área (s)	Término para Respuesta del Área	Recordatorios	Respuesta del área correspondiente (Fecha y texto)	Contestación al Televidente (Fecha y Texto)	¿Posible violación al Derecho de las Audiencias? Estatus	
17	18 abril, 09:06 p.m.	19 abril, 08:53 p.m.	<p>Nombre: JORGE LUIS Apellido: DE LA TORRE DE LA TORRE Email: comelec,jlt@gmail.com Mensaje: Buenas noches. Les escribo de la Ciudad de Celaya, Gto., y mi comentario es el siguiente: Soy un televidente asiduo de Canal 22, y uno de los programas que más me gusta ver es el de Cine Sin Cortes, el cual disfruto mucho por la calidad de películas que proyecta, así como por ser SIN CINE SIN CORTES.</p> <p>A partir del inicio de las campañas y campañas que se ha estado desarrollando como preparación para las elecciones que se llevarán a cabo el próximo 1 de julio de 2018, el Instituto Electoral del Estado de Guanajuato (IEEG), transmite sus promocionales en cualquier momento de la transmisión del Canal 22, cortando los programas y las películas de CINE SIN CORTES, tomando aproximadamente un tiempo 3 minutos durante cada promocional, por lo que, si la película es larga (de 2 o más horas), y si pasan 4 promocionales, le cortan a la película aproximadamente 12 minutos de contenido.</p> <p>No me explico el por qué no sincronizan sus promocionales con los promocionales del mismo canal 22. Este mismo problema sucede en todos los canales de la red cultural, pero no así con los canales</p>	19 /04/2018 08:56 p. m.	Subdirección General de Producción y Programación Dirección de Programación	30/04/2018			<p>23/04/2018 11:49 a.m. Dirección de Programación: Estimado Sr. De la Torre, En primer lugar queremos agradecer su preferencia por la programación de Canal 22, así como agradecer su mensaje. En estos días hemos recibido reportes similares al suyo de televidentes que ven la señal de Canal 22 en distintas ciudades de la República mexicana, toda vez que en la señal que se distribuye en la ciudad de México no se han detectado estos problemas. Canal 22 y otras televisoras de carácter público distribuyen su señal a 25 ciudades del país gracias al apoyo del Sistema Público de</p>	<p>23 abril 2018 07:22 p.m. Estimado JORGE LUIS DE LA TORRE La Dirección de Programación del Canal 22 nos ha enviado la siguiente respuesta para usted: Estimado Sr. De la Torre, En primer lugar queremos agradecer su preferencia por la programación de Canal 22, así como agradecer su mensaje. En estos días hemos recibido reportes similares al suyo de televidentes que ven la señal de Canal 22 en distintas ciudades de la República mexicana, toda vez que en la señal que se distribuye en la ciudad de México no se han detectado estos problemas. Canal</p>	<p>Si. Atendiendo a la interrupción de las transmisiones. CONCLUIDO. El televidente envió el siguiente mensaje: Lic. Claudia Leticia Ortega Medina Defensora de la Audiencia de Canal 22. Le agradezco la rápida respuesta relativa a la problemática reportada. Espero que pasando este periodo de campañas electorales, estas problemáticas queden totalmente subsanadas. Sé que los los promocionales del INE son obligatorios por</p>



<p>COMERCIALES de la televisión abierta, en los cuales, no interrumpen la programación, y sus promocionales los transmiten acoplados al momento en que el canal COMERCIAL transmite también sus promocionales.</p> <p>No sé si esta estrategia de transmisión de los promocionales del IEEG y de los candidatos, tanto federales y estatales (y próximamente municipales), está mandatada por IEEG o es una decisión de la estación retransmisora ubicada en el Cerro de Culliacan en Celaya, Gto.</p> <p>Por lo anteriormente expuesto, solicito que si está en su posibilidad, se busque la manera de que se corrija esta anomalía, la cual está vulnerando mis derechos de televidente.</p> <p>Por su atención: muchas gracias.</p>	<p>Radiodifusión del Estado Mexicano (SPR), y para ello se cuenta con un sistema en común para que cada televisora pueda programar la pauta del Instituto Nacional Electoral en los horarios adecuados. Su reporte nos ha servido para conocer que el sistema, cuando ya cumplió con la exigencia de los 96 spots del INE diarios, programa los que están fuera de esta pauta en el minuto 21 de cada hora, por ello en nuestro caso los spots extras automáticamente el sistema los colocaba a las 22:21 horas. Actualmente estamos tomando previsiones para no programar spots extras en horarios en los que se interrumpen los programas, y esperamos que así sea porque como usted bien señala tenemos el compromiso de ofrecer una señal con la mejor</p>	<p>22 y otras televisoras de carácter público distribuyen su señal a 25 ciudades del país gracias al apoyo del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (SPR), y para ello se cuenta con un sistema en común para que cada televisora pueda programar la pauta del Instituto Nacional Electoral en los horarios adecuados. Su reporte nos ha servido para conocer que el sistema, cuando ya cumplió con la exigencia de los 96 spots del INE diarios, programa los que están fuera de esta pauta en el minuto 21 de cada hora, por ello en nuestro caso los spots extras automáticamente el sistema los colocaba a las 22:21 horas. Actualmente estamos tomando previsiones para no programar spots extras en horarios en los que se interrumpen los programas, y esperamos que así sea porque como usted bien señala tenemos el compromiso de ofrecer una señal con la mejor</p>	<p>mandato constitucional, y que Canal 22 debe de transmitirlos íntegramente, por lo cual, agradezco que se haya buscado una solución que sea compatible, tanto con la audiencia, así como con lo mandado por el INE</p> <p>Me despidió por el momento, agradeciéndome su fina atención. Atte. Jorge Luis de la Torre</p>
			

											<p>calidad posible a todos los televidentes. De cualquier manera quedamos a sus órdenes para atender sus comentarios en relación a la programación y a la señal de Canal 22.</p>	<p>tenemos el compromiso de ofrecer una señal con la mejor calidad posible a todos los televidentes. De cualquier manera quedamos a sus órdenes para atender sus comentarios en relación a la programación y a la señal de Canal 22.</p> <p>Si tiene cualquier otra queja o sugerencia; o bien, el problema que detectó continúa, no dude en comunicarse nuevamente con la defensoría.</p> <p>Reciba un cordial saludo.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--



Número de mensaje	Fecha y hora de recepción	Fecha de Acuse de Recibo por Defensora.	Texto del mensaje	Fecha de requerimiento de información	Área (s)	Término para Respuesta del Área	Recordatorios	Respuesta del área correspondiente (Fecha y texto)	Contestación al Televidente (Fecha y Texto)	¿Posible violación al Derecho de las Audiencias? Estatus
18	18/04/2018 09:27 p. m.	19/04/2018 8.59 p. m.	<p>Nombre: María del Carmen Apellido: Durán Email: mcduran@unam.mx Mensaje: Vi un excelente programa de CIENCIA transmitido el domingo 08 de abril de 2018 sobre la alimentación que me encantaría poder mostrar a mis alumnos de la carrera de Química de Alimentos y quisiera saber si pudieran facilitarme una copia en un disco compacto y si yo podría ir con el disco virgen para que me lo guarden previa cita. Mi correo-e está arriba y mis teléfonos en la Facultad de Química de la UNAM son 5622-5300 (y el secretarial 5622-5301). Les agradezco mucho la atención a esta solicitud y, nuevamente, FELICITACIONES por el programa. Atentamente, MdCDurán</p>	19/04/2018 09:02 p. m.	<p>Subdirección General de Producción y Programación Dirección de Programación</p>	30/04/2018		<p>23/04/2018 12:04 p.m. Dirección de Programación Estimada televidente María del Carmen Muchas gracias por su mensaje y por su preferencia por la programación de Canal 22, en relación a su solicitud lamento comentarles que no podemos otorgarle copia del programa mencionado ya que no contamos con los derechos para ello. En este caso, tenemos un contrato con la BBC para transmitir el programa solo a través de la pantalla de Canal 22 y no podemos hacer uso del mismo para otro fin. Le sugerimos lo puedan ver cuando pase en</p>	<p>23/04/2018 07:28 p.m. Estimada María del Carmen Durán. La Dirección de Programación del Canal 22 nos ha enviado la siguiente respuesta para usted: <i>Estimada televidente María del Carmen Durán, Muchas gracias por su mensaje y por su preferencia por la programación de Canal 22, en relación a su solicitud lamento comentarles que no podemos otorgarle copia del programa mencionado ya que no contamos con los derechos para ello. En este caso, tenemos un contrato con la BBC para transmitir el programa solo a través de la pantalla de Canal 22 y no podemos hacer uso del mismo para otro fin.</i></p>	<p>NO. CONCLUIDO La televidente envió esta respuesta: 19/04, 09:06 p.m. Estimada colega: Le estoy muy reconocida por su pronta respuesta. Ojala que haya suerte para conseguir este interesante programa. Saludos cordiales desde la UNAM,</p>



	<p>Le sugerimos lo puedan ver cuando pase en alguna repetición, para ello es conveniente que se comuniquen con Abel Flores, Directos de Programación, al 55449022, ext. 3010, para mayores informes.</p> <p>Si tiene cualquier duda o sugerencia; no dude comunicarse nuevamente con la defensoría.</p>
<p>alguna repetición, para ello es conveniente que se comuniquen con Abel Flores, Directos de Programación, al 55449022, ext. 3010, para mayores informes.</p>	



Número de mensaje	Fecha y hora de recepción	Fecha de Acuse de Recibo por Defensora.	Texto del mensaje	Fecha de requerimiento de información	Área (s)	Término para Respuesta del Área	Recordatorios	Respuesta del área correspondiente (Fecha y texto)	Contestación al Televidente (Fecha y Texto)	¿Posible violación al Derecho de las Audiencias? Estatus
19	17/04/2018 09:49 p. m	18/04/2018 02:36 p. m	<p>Nombre: Carlos Apellido: Bonilla Email: carbonsu@hotmail.com Mensaje: Buenas noches,</p> <p>Soy un televidente, que me gusta mucho la programación del canal 22 y estoy muy molesto con el Instituto Electoral del Estado de Guanajuato, porque la publicidad electoral que exhiben algunas veces lo hacen en momentos de programación del canal 22, con lo cual se pierde hilación y coherencia de las series que se proyectan. Es el único canal donde he podido percatarme que sucede esto.</p> <p>Les pido tomen acciones para evitar que esto suceda.</p> <p>Gracias Carlos Bonilla Suárez</p>	18/04/2018 2:40 p. m	Subdirección General de Producción y Programación Dirección de Programación	27/04/2018		<p>23/02/2018. Dirección de Programación: Estimado Sr. Bonilla, En primer lugar queremos agradecer su preferencia por la programación de Canal 22, así como agradecer su mensaje. En estos días hemos recibido reportes similares al suyo de televidentes que ven la señal de Canal 22 en distintas ciudades de la República mexicana, toda vez que en la señal que se distribuye en la /ciudad de México no se han detectado estos problemas. Canal 22 y otras televisoras de carácter público distribuyen su señal a 25 ciudades del país gracias al apoyo del Sistema Público de/Radiodifusión</p>	<p>23/04/2018 07:28 p.m. La Dirección de Programación del Canal 22 nos ha enviado la siguiente respuesta para usted: Estimado Sr. Bonilla, En primer lugar queremos agradecer su preferencia por la programación de Canal 22, así como agradecer su mensaje. En estos días hemos recibido reportes similares al suyo de televidentes que ven la señal de Canal 22 en distintas ciudades de la República mexicana, toda vez que en la señal que se distribuye en la ciudad de México no se han detectado estos problemas. Canal 22 y otras televisoras de carácter público distribuyen su señal a 25 ciudades del</p>	<p>Sí. En razón de que se interrumpe la continuidad de la programación. CONCLUIDO</p>



<p>de P.M.I Estado Mexicano (SPR), y para ello se cuenta con un sistema en común para que cada televisora pueda programar la pauta del Instituto Nacional Electoral en los horarios adecuados. Su reporte nos ha servido para conocer que el sistema, cuando ya cumplió con la exigencia de los 96 spots del INE diarios, programa los que están fuera de esta pauta en el minuto 21 de cada hora, por ello en nuestro caso los spots extras automáticamente el sistema los colocaba a las 21:21 o 22:21 horas. No es un asunto del Instituto Electoral del estado de Guanajuato, sino un tema técnico. Actualmente estamos tomando provisiones para no programar spots extras en los horarios en los que se interrumpen los programas, y esperamos que</p>	<p>país gracias al apoyo del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (SPR), y para ello se cuenta con un sistema en común para que cada televisora pueda programar la pauta del Instituto Nacional Electoral en los horarios adecuados. Su reporte nos ha servido para conocer que el sistema, cuando ya cumplió con la exigencia de los 96 spots del INE diarios, programa los que están fuera de esta pauta en el minuto 21 de cada hora, por ello en nuestro caso los spots extras automáticamente el sistema los colocaba a las 21:21 o 22:21 horas. No es un asunto del Instituto Electoral del estado de Guanajuato, sino un tema técnico. Actualmente estamos tomando provisiones para no programar spots extras en los horarios en los que se interrumpen los programas, y esperamos que así sea porque</p>
---	--



								<p>así sea porque tenemos el compromiso de ofrecer una señal con la mejor calidad posible a todos los televidentes. De cualquier manera quedamos a sus órdenes para atender sus comentarios en relación a la programación y a la señal de Canal 22.</p>	<p>tenemos el compromiso de ofrecer una señal con la mejor calidad posible a todos los televidentes. De cualquier manera quedamos a sus órdenes para atender sus comentarios en relación a la programación y a la señal de Canal 22.</p> <p>Si tiene cualquier otra duda o sugerencia; no dude en comunicarse nuevamente con la defensoría.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	--



20	07/04, 08:30 p.m.	9 abril 01:11 p.m.	<p>Nombre: LAURA Apellido: CONTRERAS Email: lalatelas@hotmail.com Mensaje: Soy una fanática del canal, vivo en Ixmiquilpan Hidalgo, utilizo el servicio de Megacable, es el único que hay en este municipio, quiero reportar que hace 10 días que el canal 22 y el 22.1 no tienen señal, ya lo reporté a Megacable y me dijeron que el servicio se restablecería en la tarde del martes pasado (3 de abril), pero a la fecha no la han restablecido y existen serias deficiencias de transmisión, ya sea de imagen y de sonido, por lo que les pido por favor si fuera posible que le dieran seguimiento a mi petición, gracias quedo al pendiente...</p>	9 abril 01:13 p.m.	Subdirección General Técnica Operativa Dirección de Transmisiones Gerente de Informática	18/04/2018	Recordatorios	<p>Respuesta del área correspondiente (Fecha y texto)</p> <p>11 abril 02:44 p.m. Gerencia Informática. De la lectura a la queja presentada por la C. Laura Contreras, se entiende que el problema es con la señal que su proveedor de televisión de paga y no con la señal que se transmite por internet, motivo por el cual esta Gerencia de Tecnologías de la Información no puede pronunciarse con relación a la queja presentada.</p>	<p>Contestación al Televidente (Fecha y Texto)</p> <p>Estimada Laura. Hice llegar su queja al área correspondiente del Canal 22 y nos han respondido lo siguiente: De la lectura a la queja presentada por la C. Laura Contreras, se entiende que el problema es con la señal que su proveedor de televisión de paga y no con la señal que se transmite por internet, motivo por el cual esta Gerencia de Tecnologías de la Información no puede pronunciarse con relación a la queja presentada. Si tiene cualquier otro comentario, no dude en comunicarse nuevamente con la Defensoría de la Audiencia. Saludos.</p>	<p>¿Posible violación al Derecho de las Audiencias? Estatus</p> <p>NO. CONCLUIDO.</p>
----	----------------------	-----------------------	---	--------------------	--	------------	---------------	---	---	---



Número de mensaje	Fecha y hora de recepción	Fecha de Acuse de Recibo por Defensora.	Texto del mensaje	Fecha de requerimiento de información	Área (s)	Término para Respuesta del Área	Recordatorios	Respuesta del área correspondiente (Fecha y texto)	Contestación al Televidente (Fecha y Texto)	¿Posible violación al Derecho de las Audiencias? Estatus
21	17/04/2018 09:48 p. m.	18/04/2018 02:23 p. m.	<p>Nombre: Gabriel Apellido: Galindo Email: ggalindo1976@gmail.com Mensaje: En repetidas ocasiones se ha dado la situación que "cortan" los capítulos de las series, en específico, "Clavel" que se transmite de lunes a viernes a partir de las 21:00 horas. Hoy, martes 17 de abril, aproximadamente a las 21:25 horas, una vez que ya estaba le "Intro" de la serie, lo interrumpieron para en su lugar, nuevamente poner una serie de anuncios por cerca de 3 minutos, para posteriormente regresar al programa, obviamente, éste ya había comenzado, por lo que perdimos parte del mismo.</p> <p>Lo anterior, viola de manera parcial uno de los derechos de la Audiencia, en específico el inciso V. "Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales...." ya que no se está respetando el contenido íntegro del programa, acortándolo y no respetando la transmisión del mismo.</p> <p>Le reitero que no es la primera ocasión que sucede esto, por lo que espero que en adelante no se presenten estas situaciones, ya que el contenido que presenta Canal 22 es excelente, diferente a las demás cadenas de televisión abierta, lo que le da un gran valor agregado.</p> <p>Agradezco su atención y apoyo.</p>	18/04, 02:34 p.m.	Subdirección General de Producción y Programación Dirección de Programación	27/04/2018		<p>23/04/18 12:14 p.m. Dirección de Programación del Canal 22. Estimado Sr. Galindo, En primer lugar queremos agradecer su preferencia por la programación de Canal 22, así como su mensaje. En estos días hemos recibido reportes similares al suyo de Canal 22 en distintas ciudades de la República mexicana, toda vez que en la señal que se distribuye en la ciudad de México no se han detectado estos problemas. Canal 22 y otras televisoras de carácter público distribuyen su señal a 25 ciudades del país</p>	<p>23/04/2018 07:57 La Dirección de Programación del Canal 22 nos ha enviado la siguiente respuesta para usted: Estimado Sr. Galindo, En primer lugar queremos agradecer su preferencia por la programación de Canal 22, así como su mensaje. En estos días hemos recibido reportes similares al suyo de Canal 22 en distintas ciudades de la República mexicana, toda vez que en la señal que se distribuye en la ciudad de México no se han detectado estos problemas. Canal 22 y otras televisoras de carácter público distribuyen su señal a 25 ciudades del país</p>	<p>Si. En razón de que se interrumpe la continuidad de la programación. CONCLUIDO</p>



Quedo en espera de sus comentarios.
Atentamente,
Gabriel Galindo

gracias al apoyo del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (SPR), y para ello se cuenta con un sistema en común para que cada una de las televisoras pueda programar la pauta del Instituto Nacional Electoral en los horarios adecuados. Su reporte nos ha servido para conocer que el sistema, cuando ya se cumplió con la exigencia de los 96 spots del INE diarios, programa los que están fuera de esta pauta en el minuto 21 de cada hora, por ello en nuestro caso los spots extras automáticamente el sistema los colocaba a las 21:21 o 22:21 horas. Actualmente estamos tomando provisiones para no programar spots extras en los horarios en los que se interrumpen los programas, y esperamos que así sea porque tenemos el

país gracias al apoyo del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (SPR), y para ello se cuenta con un sistema en común para que cada una de las televisoras pueda programar la pauta del Instituto Nacional Electoral en los horarios adecuados. Su reporte nos ha servido para conocer que el sistema, cuando ya se cumplió con la exigencia de los 96 spots del INE diarios, programa los que están fuera de esta pauta en el minuto 21 de cada hora, por ello en nuestro caso los spots extras automáticamente el sistema los colocaba a las 21:21 o 22:21 horas. Actualmente estamos tomando provisiones para no programar spots extras en los horarios en los que se interrumpen los programas, y esperamos que así sea porque tenemos el



	De televidentes. De cualquier manera quedamos a sus órdenes para atender sus comentarios en relación a la programación y a la señal de Canal 22.	compromiso de ofrecer una señal con la mejor calidad posible a todos los televidentes. De cualquier manera quedamos a sus órdenes para atender sus comentarios en relación a la programación y a la señal de Canal 22.				



Finalmente, el 1 de abril de 2018 03:29 a. m., se recibió el mensaje un televidente, que firma Edellman; correo: oceano_pacifico7@hotmail.com que dice: *"Quiero felicitarlos por el maratón de la serie ISABEL, estubo buenísimo, ya espero el próximo sábado para seguir disfrutandolo. Veré en otro horario la retransmisión de LA DICHOSA, cuando no la pueda ver a las 20:00, que también es de mis favoritos, Gracias y nuevamente los felicito."* Como no merece atención directa de ninguna de las áreas del Canal 22, sólo se los transmito.

En resumen, respecto de las quejas, sugerencias y solicitudes de la audiencia que forman parte de este informe:

Concluidas: once.

- Con posible violación a los derechos de la audiencia: cinco. (7, 11, 17, 19 y 21) Las principales violaciones se relacionan con la interrupción de la secuencia del programa por la transmisión de propaganda electoral., defecto de sonido en la transmisión del programa "la Dichosa Palabra" y falta de continuidad de la transmisión y cumplimiento de los horarios.
- Sin posible violación a los derechos de la audiencia: cinco. (12, 13, 16, 18 y 20)

Pendientes de respuesta por las áreas del canal: cinco (1, 2, 3, 4 y 15)

En estos cinco casos ya se excedió en demasía el término para responder a la audiencia con base en el Código de Ética. En ellos he informado a la audiencia que aún no se ha obtenido la información de las áreas correspondientes del canal. A reserva de enviar recordatorios, es conveniente conminarlos para que respondan a la brevedad. Las áreas que omiten dar respuesta puntual, son la Subdirección General Técnica Operativa y la Dirección de Transmisiones.

Atentamente.



**Lic. Claudia Leticia Ortega Medina
Defensora de la Audiencia de Canal 22**

