

Oficio: DA/88/2019

Asunto: respuesta a la queja de la audiencia

San Jacinto Amilpas, Oax., a 27 de junio de 2019

C. [REDACTED]
PRESENTE

En atención a la queja que envió al correo electrónico de la Defensoría de las Audiencias de la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión (CORTV) el 16 de junio del año en curso, señalando lo siguiente.

Buenas tardes, escribo desde la Villa de Etila, Oaxaca, el motivo del presente mensaje es que desde hace días sintonizo el canal nueve de CORTV, en donde logro visualizar la programación, sin embargo, el audio que se escucha no corresponde a la programación de televisión, si no que corresponde al audio de la radio de CORTV, es decir, logro ver mi programa (noticieros, etc) pero no puedo escucharlos, en su lugar escucho música de la programación de radio. Agradezco que las atenciones que le brinden a la presente queja, buena tarde.

Le informo que la Defensoría canalizó su queja a la Dirección General de la CORTV mediante el oficio DA/85/2019 para que el departamento correspondiente le emita una respuesta. En ese sentido, el Ing. Noel Zamora Sánchez, Jefe de la Unidad de Operaciones, envió a la Defensoría el oficio CORTV/DT/UO/202/19 para comunicarle lo siguiente.

En atención al oficio DA/85/2019, recibido en la Unidad de Operaciones el día 25 de junio de 2019 en el cual solicita respuesta a la queja de la audiencia, específicamente del C. [REDACTED], informo el procedimiento para corregir el audio de su televisor toda vez que es probable que el SAP (Segundo Programa de Audio) se encuentre activado, el SAP es un canal de audio, que en forma simultánea es transmitido en la programación de un canal de televisión.

Procedimiento para activación de audio.

A través de su control remoto:

- Seleccionar el menú principal.
- Seleccionar Lenguaje/Audio.
- Seleccionar el Audio de la señal de Televisión.

No omito mencionar que se realizará la verificación de los equipos de transmisión, para evitar que el segundo audio de programación el cual corresponde al Audio de Radio en Frecuencia Modulada FM sea detectado en su equipo televisor.

Av. Manuel Gómez Morín No. 116, Colonia Santa Cruz, San Jacinto Amilpas. C.P. 68285.

Tel. (951) 501 62 30 Ext. 137
defensoria@cortv.oaxaca.gob.mx
www.cortv.oaxaca.gob.mx

Para ayuda en la activación del audio comunicarse al teléfono 951 501 6230 en las extensiones 152 o 153 o al correo electrónico: *unidadoperaciones@cortv.oaxaca.gob.mx*.

Con base en su solicitud y en la explicación de la Unidad de Operaciones de la CORTV, la Defensoría le remite la siguiente respuesta con fundamento en el artículo 256 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión: como audiencia usted tiene derecho a “que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios”, por lo tanto le pido atentamente que siga las indicaciones señaladas arriba para corregir el audio de su televisor, pero si el problema continúa comuníquese con la Unidad de Operaciones al teléfono o correo proporcionados en el párrafo anterior. Cabe señalar que la Defensoría dará seguimiento a su solicitud y estará atenta a sus comentarios sobre la solución o persistencia del problema.

Finalmente, le informo que el presente oficio será publicado en la página web de la CORTV dentro de un plazo de 24 horas (hábiles), de conformidad con el artículo 37 de los Lineamientos Generales sobre los Derechos de las Audiencias, sin embargo sus datos personales serán protegidos y no serán difundidos sin su consentimiento.

Sin otro particular por el momento, reciba un cordial saludo.

Atentamente



Dra. Ana María Márquez Andrés
Defensora de las Audiencias de la CORTV

C.c.p. Mtro. Francisco Alejandro Leyva Aguilar. Director General. Para su conocimiento.
C.c.p. Ing. Noel Zamora Sánchez, Jefe de la Unidad de Operaciones. Para su conocimiento.
C.c.p. Expediente.

Av. Manuel Gómez Morín No. 116, Colonia Santa Cruz, San Jacinto Amilpas. C.P. 68285.
Tel. (951) 501 62 30 Ext. 137
defensoria@cortv.oaxaca.gob.mx
www.cortv.oaxaca.gob.mx