

RECOMENDACIÓN A LA DIRECCION DE INGENIERÍA, DIRECCION JURÍDICA Y A LA DIRECCION DE PRODUCCIÓN DEL CANAL 22.1.

Ciudad de México 26 de marzo de 2026.

Con fecha 26 de febrero de 2026 esta Defensoría recibió a través de la Dirección de Comunicación Social del Canal 22 la siguiente queja:

“Quiero informarles que desde hace algunos 10- 15 días no podemos ver el canal 22 porque la señal del canal 20 (TV UNAM) invade el lugar del canal 22 en nuestra televisión. Es decir, vemos la misma imagen en el canal 20 y el canal 22 que es la TVUNAM.

Hemos reclamado al servicio IZZI por cable que tenemos y nos dicen que no es su responsabilidad, que la responsabilidad de esta falla es del canal 22.

Les ruego informarnos qué podemos hacer para ver el canal 22 en nuestra localidad, la ciudad de Querétaro. Hasta el momento no podemos hacerlo.”

El mismo televidente también extendió su queja por lo complicado que le resultó acceder al contacto de esta Defensoría del canal, exponiendo que:

“ Estimada Aleida Calleja,

Le comento que he perdido más de media hora intentando enviar mi queja a la Defensoría de las Audiencias del canal 22 en el formato que aparece en internet para enviar quejas a su defensoría. Repetidamente me marca error y no se puede enviar debido a que su sistema cancela la opción Querétaro en el espacio de municipio, a pesar que he seleccionado la opción Querétaro en el espacio del municipio. Está muy mal su formato para hacer quejas.

Espero que pueda ayudarnos a resolver este problema. No podemos ver La Dichosa Palabra.”

Con fecha 27 de febrero se hizo contacto con la Gerencia de Comunicación Social y con Dirección de Programación para solicitarles información respecto de las dos quejas emitidas por el televidente.

El 2 de marzo se recibió la siguiente respuesta de la Gerencia de Comunicación social:

Re: Invasión del canal 22 por el canal 20 en Querétaro. [Resumir](#)

Hola, buenos días, les comparto respuesta de los compañeros de GTI, para que estén enteradas.

Por nuestra parte, revisaremos de inmediato ambos puntos:

- 1. Actualización del perfil de correo de la Defensoría de las Audiencias.**
Validaremos la configuración del buzón y realizaremos el ajuste para que muestre correctamente "Defensoría de las Audiencias".
- 2. Error en el formulario de registro.**
Revisaremos el funcionamiento del formulario y la causa de la alerta que aparece al momento de enviar el registro. Una vez identificado el origen del problema, aplicaremos la corrección correspondiente y notificaremos cuando el servicio quede restablecido.

Les mantendremos informados sobre los avances.

Muchas gracias
Saludos

Por su parte el 6 de marzo la Dirección de Programación nos compartió la respuesta del proveedor de televisión restringida IZZI, explicando lo siguiente:

Respuesta CASO QUERÉTARO [Resumir](#)

Respecto a la queja presentada por Miguel Valencia, de Querétaro, dejo a tu disposición la respuesta de IZZI:

Buenas tardes estimada Antonia,

Sobre este tema, procedimos a solicitar una revisión de la retransmisión que hacemos de ambas señales (Canal 22 y tv unam) y advertimos que en Querétaro se trata de señales multiprogramadas del Canal 14 con siglas XHSPRMQ, y al tratarse de señales de Instituciones Públicas Federales realizamos la retransmisión de las 4 señales que multiprograma Canal 14 (Canal 14, Canal 11, Canal 22 y tv unam) sin advertir ningún problema o falla técnico en la retransmisión que realizamos. Adjunto algunas muestras de la revisión realizada con motivo de tu comunicación sobre nuestro servicio y la señal radiodifundida.

Durante el ejercicio de revisión, nuestro personal técnico en Querétaro, comentó que en ciertas ocasiones y en ciertos horarios han visto que la señal radiodifundida del canal 22, tiene señal de tv unam.

Revisamos también la información de la guía de programación de ambas señales y observamos que estas dos señales en específico, difunden producciones de tv unam en algunos horarios, por lo cual en algún momento pudiera interpretarse como la casuística que reporta la persona que los contactó por correo, así como nuestro personal técnico. Al respecto, solicitamos al interior de izzí monitorear la señal del Canal 22 en nuestro servicio vs la señal radiodifundida a fin de observar, de ser el caso, si se trata de alguna producción de tv unam difundida por Canal 22, o un cambio de contenidos en la señal radiodifundida operada por el Canal 14, u otra situación.

Con base en la revisión antes referida, en este momento advertimos que estamos realizando la correcta retransmisión de las cuatro señales, cada una de ellas en un canal de la parrilla de nuestro servicio de TV restringida en Querétaro.

Si de su lado cuentan con información adicional que podamos tomar en cuenta, favor de compartirla para evaluarla.

Me mantengo desde luego a la orden.

Saludos cordiales,

Por su parte la Dirección de Ingeniería se contactó con su contraparte del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (SPR), instancia que en uno de sus canales de multiprogramación retransmite la señal en los estados donde no tiene cobertura el Canal 22.1, como también la señal de TV UNAM, con el propósito de verificar la posibilidad del traslape de señales, desde los canales multiprogramados por parte del SPR. El 17 de marzo se recibió la siguiente respuesta:

RE: Invasión del canal 22 por el canal 20 en Querétaro. [Resumir](#)

Comunicado del Ing. Alejandro González Gómez Director de servicio a estaciones SPR:

“Le confirmo, que la transmisión de canal 22.1 en la estación radiodifusora del cerro del Cimatarío (Querétaro), es correcta, adjunto dos videos como evidencia de las señales radiodifundidas de los canales 22.1 y 20.1.

Con fecha 24 de marzo se sostuvo una reunión con el personal del operador de cable con las Direcciones Jurídica, de Programación, Ingeniería y esta Defensoría, a fin de informarles que de acuerdo a los testigos de Canal 22.1 no existe error en la retransmisión de las señales en Querétaro, mismas que son retomadas por Izzi para cumplir con la obligación en la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión del deber de Retransmisión de las señales de Televisión Radiodifundida (Artículo 153).

Igualmente, se les informó que, de acuerdo con la queja expuesta, la persona televidente expresó que no ha podido ver programas que son producción exclusiva de Canal 22.1, por lo que parecía existir una confusión de su parte de estar viendo un programa de TV UNAM en el canal que corresponde al 22.1.

El personal de Izzi se comprometió a revisar de nueva cuenta sus sistemas a fin de cumplir cabalmente con lo que la Ley le obliga, así como atender personalmente al televidente que puso la queja.

Finalmente, la Gerencia de Comunicación mandó a esta Defensoría la siguiente comunicación:

le hago llegar la propuesta de respuesta que damos por la queja del funcionamiento del formulario.

Estimado,

Antes que nada, agradecemos el tomarse el tiempo para escribirnos y acercarse a la Defensoría de las Audiencias.

Respecto a su mensaje relativo al mal funcionamiento de nuestro formulario ubicado en el portal web de la televisora, desde el cual presentó complicaciones para hacernos llegar su queja a la Defensoría, le comento que efectivamente tenía un problema que ha quedado resuelto gracias al trabajo de los ingenieros de Canal Veintidós.

Lamentamos mucho las molestias que esto generó y seguiremos trabajando en las actualizaciones correspondientes para su correcto funcionamiento. Lo invitamos a que siga disfrutando de nuestra programación y a que continúe enviando los comentarios que crea pertinentes.

Le recordamos que, además de vernos a través de la señal de Canal Veintidós desde su pantalla, también puede disfrutar de *La dichosa palabra* y toda nuestra programación a través de **streaming**:

Señal 22.1 (Canal Veintidós) - <https://www.canal22.org.mx/streaming-22-1.html>

Señal 22.2 (MX Nuestro Cine) - https://www.canal22.org.mx/mx_nuestro_cine.html

Atentamente
Dirección de Imagen Corporativa

Quedo pendiente de los comentarios o dudas que puedas surgir.

Muchas gracias
Saludos



Alberto Bustamante Valdez
Gerente de Comunicación Social



Derivado de lo anteriormente expuesto esta Defensoría considera subsanada la queja sobre el mal funcionamiento del formulario en la página web, a fin de que las audiencias cuenten con un canal para exponer sus quejas o comentarios.

Respecto de la queja sobre la imposibilidad de recibir los contenidos de Canal 22.1 a través del operador de televisión por cable, se emite la siguiente Recomendación:

1. Se solicita a las Direcciones de Ingeniería, Jurídica y de Producción dar cabal seguimiento con el concesionario de televisión por cable para garantizar medidas de no repetición, a fin de que cumpla la obligación legal de retransmitir la señal de manera íntegra, simultánea y sin modificaciones, como lo indica el marco legal.
2. A las Direcciones de Ingeniería y de Producción se les solicita la realización un monitoreo de su señal a través de dicho operador con el fin garantizar que las audiencias reciban los contenidos de la Televisora en cumplimiento de sus derechos.

Atentamente
Aleida Calleja Gutiérrez
Defensora de las Audiencias
Canal 22.1 y 22.2