

RECOMENDACIÓN A LA GERENCIA DE CONTINUIDAD Y LA GERENCIA DE DIGITALES DE LOS CANALES 22.1 Y 22.2

Ciudad de México 23 de marzo de 2026.

Con fecha 17 de febrero de 2026, a través del correo electrónico de esta defensoría se recibió la queja de una persona televidente por la alteración de la barra de programación del Canal 22.2 MX Nuestro Cine:

“Estimada Defensora de las Audiencias:

Por medio del presente me permito expresar una queja formal respecto a la transmisión del programa “Ciclo Días de Cine Palestino alrededor del mundo, 2025”, emitido por MX Nuestro Cine el domingo 2 de noviembre a las 21:30 horas.

La película anunciada y esperada era *Los engañados*. Sin embargo, después de aproximadamente 11 minutos de iniciada la transmisión, la imagen quedó suspendida en pantalla sin que se emitiera aviso alguno o explicación para la audiencia. Posteriormente, de manera inesperada, se transmitió un material distinto titulado *El Vocho asesino*, el cual nada tenía que ver con la programación anunciada. Solo después de ese contenido se retomó la película correspondiente.

Esta situación resultó sumamente desconcertante y enojosa, ya que en ningún momento se informó a la audiencia sobre lo que estaba ocurriendo. Considero que la falta de comunicación vulnera nuestro derecho a recibir contenidos claros y conforme a la programación previamente difundida.

Por lo anterior, solicito atentamente:

1. Una explicación sobre lo sucedido durante la transmisión.
2. Que la película *Los engañados* sea reprogramada y retransmitida en condiciones adecuadas.
3. Que se implementen medidas para evitar que situaciones similares vuelvan a ocurrir, garantizando información oportuna a la audiencia en caso de fallas técnicas.”

Con fecha 23 de febrero, la Coordinación del Canal 22.2 respondió lo siguiente:

“ Estimada Aleida calleja:

En respuesta a la queja enviada a la defensoría, le remito lo sucedido en el asunto señalado por ella de acuerdo con los requerimientos que planteó:

1. Una explicación sobre lo sucedido durante la transmisión

A inicios de noviembre del 2025, MX NUESTRO CINE se sumó a la proyección Global del ciclo "*Días de cine palestino alrededor del mundo*" fue en el marco de una iniciativa de solidaridad con Palestina. La iniciativa fue impulsada por *Filmlab Palestine*, una organización sin ánimo de lucro fundada en 2014 que trabaja para promover, revivir y expandir el cine como una herramienta fundamental para la autoexpresión, la narración de historias y la preservación de la memoria colectiva palestina. Como parte de los acuerdos para su transmisión *Filmlab Palestine* autorizó únicamente dos pases distribuidos en señal 22.1 y 22.2 respectivamente y una vez transmitidos, deberían ser borrados del acervo del canal y su transmisión debería suceder durante las fechas de la conmemoración del 2 de noviembre, aniversario de la Declaración Balfour de 1917, un documento histórico que estableció las bases políticas para el desplazamiento forzado del pueblo palestino de su territorio.

El inicio del ciclo se consideró en MX Nuestro Cine el domingo 02 de noviembre a las 21:30 h con *Los engañados (The Dupes)* de Tewfik Saleh (1972) y se generó un boletín de prensa, promocionales en pantalla (trailer del ciclo y promocionales específicos) redes sociales, cartelera, página web, y el día de su transmisión sucedió lo siguiente: Ciertamente la transmisión se congeló después de la cortinilla de agradecimiento a *Filmlab Palestine* y en el momento en que debía empezar la película. Esta situación se prolongó por 11 minutos y sin ningún aviso a la audiencia de lo que estaba sucediendo. Al descongelarse la pantalla inicia un cortometraje que no tenía ningún motivo para estar ahí, también sin ofrecer ninguna explicación a la audiencia. Es hasta aproximadamente 24 minutos después que inicia la película originalmente programada para las 21.30 horas.

El mismo domingo nos comunicamos con las áreas responsables a nivel de gerencia y jefatura de Continuidad y gerencia de Digitales preocupados por lo que estaba sucediendo. Es en la jefatura y en la gerencia de continuidad y la gerencia de digitales donde se puede obtener la explicación de los procesos de transmisión que ocasionaron los hechos:

2, Que la película *Los engañados* sea reprogramada y retransmitida en condiciones adecuadas.

Desgraciadamente no podemos atender esta petición, ya que como indiqué al principio de la narración, los propietarios de los derechos sólo nos autorizaron un pase, para cada señal con la solicitud de borrar el material en cuanto esto sucediera.

3.- Que se implementen medidas para evitar que situaciones similares vuelvan a ocurrir, garantizando información oportuna a la audiencia en caso de fallas técnicas.

Este compromiso lo asume la señal 22.2 en lo que corresponde a sus competencias: obtener, seleccionar, programar, descargar, ingestar, mandar parrilla de programación a continuidad y revisar la pauta diaria, así como dar seguimiento a que estén disponibles los materiales en el sistema de transmisión, pero la responsabilidad de la transmisión queda en las áreas responsables de transmisión a nivel de gerencia y jefatura de Continuidad y gerencia de Digitales.

En disposición para cualquier aclaración al respecto, le saludo cordialmente.

Guadalupe Ferrer
Coordinación MX Nuestro Cine”

Con fecha 25 de febrero la Gerencia de Digitales, respondió que se dio una falla técnica en la alimentación del sistema:

Re: Queja por interrupción y programación incorrecta [Resumir](#)

Estimada Aleida Calleja

En relación con la incidencia registrada el 2 de noviembre en la señal 22.2, informo que aproximadamente a las 21:30 horas se presentó un freeze de alrededor de 10 minutos.

El sistema de playout emitió oportunamente la alarma correspondiente indicando que el material programado no existía con la nomenclatura esperada; esta condición se generó durante el proceso de elaboración de la playlist, al haberse incorporado una referencia a un material que posteriormente ya no se encontraba disponible en el servidor, lo que ocasionó la permanencia del evento anterior en pantalla durante el tiempo señalado.

Se reafirmaron los procedimientos de verificación y monitoreo, a fin de minimizar la posibilidad de situaciones similares.

Saludos cordiales.



Roberto López Ramírez
Gerente de Digitales

Atletas 2, edificio Pedro Infante, col. Country Club,
alcaldía Coyoacán, C.P. 04210, CDMX
Tel: 5544 9022 Ext. ext. 2033

Televisión Metropolitana S.A. de C.V.
Dirección de Ingeniería y Operaciones

Por su parte la Gerencia de Continuidad, confirma el error del alimentación al sistema:

RE: Queja por interrupción y programación incorrecta [Resumir](#)

Buena tarde estimada Aleida Calleja

En atención a su solicitud y dando respuesta a la audiencia doy parte del reporte del continuista en turno del día domingo 02 de noviembre 2025 a las 21:30 hrs.

- Una vez que se realizó la supervisión de la Play List del día se la señal MX 22 al no presentar ausencias de materiales, su operación es monitorear y vigilar durante la transmisión la pantalla y el Play Out que va corriendo sin contratiempos donde se limita a reportar el horario de entrada de cada evento sobre la pauta.
En este horario donde debiera entrar al aire la película **Los engañados** (adjunto imag. 1) 21:32:25 hrs.
- El continuista en turno reporta que a las 21:32hrs el programa A59486MO THE DUPES (LOS ENGAÑADOS) presenta un freeze que demoró por 2 min. Tiempo que tarda en reaccionar y dar play al siguiente evento tratando de cubrir la pantalla y volver a validar la película para posteriormente cumplir con su transmisión las 21:55:48.
- Se supervisa al área de validación cumplir con los materiales puntualmente previo a su transmisión con 24 hrs de anticipación para que la operación de los continuistas sea puntual y eficiente, monitoreando permanentemente la programación.

Sin más por el momento me mantengo atento para cualquier duda o aclaración a este respecto.

Reciba un cordial saludo.



Derivado de la comunicación con las partes responsables de la continuidad de la programación en el Canal puede derivarse que hubo un error en la alimentación del sistema ocasionando una alteración en la programación anunciada y no se dio un aviso o explicación a las audiencias como es debido, con lo cual se violaron los derechos de las audiencias.

Bajo estos hechos descritos la Defensoría de las Audiencias emite la siguiente recomendación.

1. La Gerencia de Continuidad debe revisar los procesos de operación de los continuistas para que sea puntual y eficiente, monitoreando permanentemente la programación, a fin de que no se repita esta situación.
2. La Gerencia de Digitales debe de contar con canales más eficientes de comunicación entre las áreas involucradas a fin de explicar a las audiencias cualquier situación que altere la programación anunciada, utilizando sus redes sociodigitales institucionales.

Aleida Calleja Gutiérrez
Defensora de las Audiencias
Canal 22.1 y 22.2