

## Comunicación con la Defensoría de la Audiencia

---

En el mes de junio, la Defensoría de la Audiencia participó en el noticiero meridiano del **Once**, para hablar de las comunicaciones con los televidentes. Esto con el objetivo de acercarse a otros públicos y reafirmar con la audiencia la utilidad de este mecanismo de mediación.

Se comentó que recientes comunicaciones recibidas, a través del portal de la Defensoría de la Audiencia, se enfocan a algunos programas de estreno de la emisora. Los comentarios críticos refieren a la estructura del programa, a los conductores e incluso a los invitados. En las comunicaciones con el auditorio y durante la participación, se mencionó que la Defensoría no está facultada para censurar contenidos de la televisora, ni decidir sobre la operación y programación de la misma. Su labor es hacer recomendaciones y observaciones sobre los temas, en caso de que algún contenido o transmisión vulnere los derechos de las audiencias, lo cuales se encuentran establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los documentos de autorregulación del Once.

Cuando las comunicaciones que llegan al buzón del Defensor parten de una opinión personal o del gusto del televidente, aún y cuando éstas son atendidas y comunicadas a las áreas competentes de la emisora, no representan una vulneración de derechos ni un motivo para recomendar cambios en alguna emisión, tarea sustantiva de la Defensoría.

Por último, se subrayó que la pluralidad de una televisora no puede ser medida por unos cuantos programas. En el caso del Once, su espectro plural es tangible, en particular, con sus contenidos noticiosos y en la variedad que se presenta en su barra de opinión.

Felipe López Veneroni,  
Defensor de la Audiencia.  
Once