

**INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN.**

La que suscribe, Diputada Federal Berenice Montes Estrada , integrante del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional de la LXV Legislatura de la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 71, fracción II y 72, inciso H) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y, 6, numeral 1, fracción I, 77, numeral 1 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a la consideración de esta Soberanía, la siguiente iniciativa con proyecto de decreto, conforme a la siguiente:

**Exposición de Motivos**

Todos los países tienen en mayor o menor medida reglas generales relativas a los contenidos programáticos que se transmiten en radio y televisión, abierta o restringida. Las reglas son por ejemplo para prohibir la discriminación (racial, género, etcétera), la apología del delito, la incitación a la violencia o bien, prohibir ciertos contenidos en horarios determinados como una medida de protección a menores de edad (p. ej. No transmitir programas de violencia antes de las nueve de la noche).<sup>1</sup>

De tal manera que, éstas reglas sobre contenidos son al mismo tiempo derechos de los usuarios o de las audiencias. Las audiencias tienen derecho también a un

---

<sup>1</sup> Sánchez García, Karina. (2016). Sobre los derechos de las audiencias en México. Comunicación y sociedad, (27), 97-120. Recuperado en 20 de junio de 2023, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-252X2016000300097&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2016000300097&lng=es&tlng=es).

equilibrio entre el tiempo destinado a los programas y el de los anuncios de publicidad difundidos, entre otras cuestiones.

Los derechos de las audiencias están vinculados con el ejercicio pleno de otros derechos fundamentales tales como el derecho a la información, el derecho a la privacidad, la libertad de expresión y el derecho de réplica; los cuales solo pueden ejercerse plenamente en el marco del acceso democrático y plural a los medios.<sup>2</sup>

Ahora bien, diversos autores y estudiosos del tema, han señalado y coincidido que entre los derechos de las audiencias deberían considerarse al menos los derechos a:

- Una amplia gama de canales comunicativos que tiendan a expresar la diversidad social, política y cultural nacional y de otros países.
- Participar en los procesos de producción de información de interés público.
- Los recursos educativos necesarios para aprovechar óptimamente las distintas manifestaciones culturales transmitidas por los medios.
- Ser representados dignamente en formatos mediáticos factuales y ficticiales, lo que incluye no ser discriminados por su nacionalidad, condición de clase, etnia, género, discapacidad o preferencia sexual.
- Abrir espacio a la crítica cultural en distintos formatos y géneros.
- El acceso mediático a diversos patrimonios culturales (tangibles e intangibles), incluyendo los propios.
- La aproximación mediática a contenidos de calidad y que estos sean transmitidos íntegramente, y en versión original (no modificados o mutilados por publicidad o promocionales).
- El acceso irrestricto y de calidad de copropietario del patrimonio audiovisual que históricamente van generando los medios de servicio público.

---

<sup>2</sup> Ibídem.

- Organizarse para producir autorrepresentaciones individuales o grupales para ser difundidas por los medios que se consideren apropiados.
- Servicios técnicos de calidad en la provisión de señales de televisión, radio e Internet de paga que respeten los derechos de los consumidores en seguimiento de obligaciones contractuales justas, competentes y transparentes.

En el marco de las garantías para el cumplimiento de los derechos de las audiencias se pueden prever en las legislaciones sobre medios: a) medidas que fomenten contenidos creativos, de producción independiente y que difundan los derechos a la educación, a la salud y a la cultura; b) límites a la transmisión de publicidad en relación con el tiempo aire de transmisión, así como la prohibición expresa de la publicidad encubierta o del *product placement*<sup>3</sup> en el caso de los programas informativos, de análisis, debates y entrevistas, y c) medidas que permitan distinguir entre noticia y opinión, entre información y publipreportajes.

Adicionalmente, los derechos de las audiencias deben incluir la propuesta de una figura institucional dentro de las organizaciones mediáticas (públicas y privadas) que represente los intereses de las audiencias y vele por su cumplimiento; de ahí la creación de la figura del defensor de las audiencias como mecanismo para garantizar el cumplimiento de los derechos.

En México el reconocimiento de los derechos de las audiencias puede entenderse en el marco de una larga lucha por la democratización de los medios. En este proceso, el 6 de diciembre de 1977 representó una fecha clave, pues en el marco de la reforma política de ese año se reconoció en el artículo 6o constitucional que el derecho a la información sería garantizado por el Estado.

---

<sup>3</sup> El *product placement* o emplazamiento de producto es una estrategia publicitaria que consiste en la introducción de un determinado producto o una marca dentro del espacio audiovisual en cuestión.

Lo anterior es muy importante, ya que los contenidos que se emiten a través de la radio, televisión abierta o de paga e Internet, llegan a millones de personas con distintos contextos sociales. Los contenidos informan, entretienen o emiten ideas o rasgos de nuestra cultura que influyen en los diversos comportamientos de la sociedad.

Por ello, lo que se transmite y la calidad de dichas transmisiones se han vuelto el componente cultural más extendido para todos los mexicanos, incluso podemos afirmar que gran parte de la población se “nutre” esencialmente de estos contenidos. La televisión abierta ocupa el mayor centro de difusión en el actual fenómeno de las comunicaciones, pero su oferta de calidad es diversa, desde campañas sociales que abarcan causas ciudadanas hasta la más vulgar y violenta de las comunicaciones.<sup>4</sup>

En consecuencia, la audiencia requiere contar con mecanismos eficientes que le garanticen una comunicación clara, oportuna y de calidad, así como instancias para presentar sus opiniones de respaldo o queja frente a los contenidos que recibe. Las preocupaciones reiteradas de padres de familia y educadores sobre los contenidos fuera de un horario pertinente, y con contenidos de violencia, sexualidad, vicios y adicciones o criminalidad, no han encontrado una canalización que les de confianza de construir junto con los medios una comunicación benéfica para sus hijos.<sup>5</sup>

La audiencia requiere instrumentos que le faciliten la interacción con los medios y las autoridades, es decir, que se rompa la enorme distancia que existe entre emisores y receptores, con formas viables y operantes el derecho a contar con una programación y contenidos que eleve su condición cultural y social.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> ACEVEDO, J. (2005): Derechos a una comunicación para todos. Lima, Veeduría Ciudadana de la Comunicación Social.

<sup>5</sup> A Favor de lo mejor A.C., (2014). Ley de Telecomunicaciones: Derecho de las audiencias. Recuperado de <http://www.afavordelomejor.org/assets/uploads/2014/03/LEY-DERECHO-DE-AUDIENCIAS.pdf>

<sup>6</sup> Ibídem.

Es por lo anterior que, la presente iniciativa tiene como objetivo fundamental, el dotar de mayor autonomía a los defensores de las audiencias, ya que es una figura de una gran trascendencia para la relación entre los medios y los espectadores, pues aplicada a los medios, su labor se orienta a recibir e investigar las quejas de los consumidores sobre la exactitud, la imparcialidad, el equilibrio y el buen gusto en la cobertura de las informaciones.

Asimismo, se propone disminuir la edad mínima para ser defensor de las audiencias, pasando de 30 años a 25 años, ya que los cambios tan vertiginosos que se presentan en los medios de comunicación, requiere de personas jóvenes que estén familiarizados con los mismos y que tengan frescos los conocimientos adquiridos en una carrera universitaria afín al conocimiento y desarrollo de los medios de comunicación.

Por eso, es relevante generar una reflexión sobre la manera en que los ciudadanos pueden exigir a los grandes medios de comunicación mayor ética, verdad y respeto a una moralidad que permita a los líderes de opinión y figuras públicas actuar en función de su conciencia y no en función de los intereses de los grupos, las empresas y los patrones que los emplean.

Lo anterior, se tiene que relacionar ineludiblemente con el derecho de acceso a la información, mismo que es fundamental en la protección de otros derechos individuales y colectivos. Por esta razón, el artículo 6° constitucional, principalmente en su apartado A), reconoce una serie de derechos, libertades y garantías que fungen como herramientas clave para que los ciudadanos sean capaces de emitir una crítica plural e informada sobre el acontecer diario.

Derivado de lo anterior, los ciudadanos tienen el derecho a la información, esto significa que, ante los medios de comunicación, las audiencias tienen el derecho de expresarse, de manifestar sus inquietudes, de realizar observaciones y de buscar respuesta a sus dudas. En consecuencia, los medios de comunicación, tienen la

obligación de cumplir con sus responsabilidades sociales expresadas a través de su misión, objetivos y disposiciones legales.

Una manera de cumplir con ello es generar causas bidireccionales de comunicación con sus públicos, con el objetivo de reflexionar, corregir y mejorar, e incluir en dicha reflexión a las audiencias, pues éstas son la única legitimación para un medio de carácter público.

En este sentido, los derechos de las audiencias se inscriben en la tutela que merece la libertad de expresión, misma que se reconoce como un derecho fundamental que posee dos dimensiones, una de carácter individual, que tiene que ver con el derecho de cada persona a expresar los propios pensamientos, ideas e informaciones, y otra de carácter colectivo o social, consistente en el derecho de la sociedad a procurar y recibir cualquier información, a conocer los pensamientos, ideas e informaciones ajenos y a estar bien informados.<sup>7</sup>

Ahora bien, los derechos de las audiencias derivan de la vertiente colectiva o social de la libertad de expresión, en la medida en que el derecho a recibir información, opiniones o ideas ajenas, está vinculado con la necesidad de que existan directrices para su transmisión a la ciudadanía en su calidad de audiencia, entendiendo este concepto como el colectivo formado por todas aquellas personas que se ubican como público receptor de las señales radiodifundidas.

En otro orden de ideas, los derechos de las audiencias fueron reconocidos formalmente a nivel constitucional, a partir de la reforma en materia de telecomunicaciones del 2013. Sin embargo, la reforma se llevó a cabo en dos momentos: en 2013 se realizaron diversas modificaciones a la Constitución,

---

<sup>7</sup> Contreras, D. (2009). Derechos de las personas. En Asociación Mexicana de Derecho a la Información (Ed.), ¿Qué legislación hace falta para los medios de comunicación? (pp. 54-55). México: Asociación Mexicana de Derecho a la Información/Konrad Adenauer Stiftung.

mientras que en 2014 se discutieron y aprobaron las leyes reglamentarias, específicamente la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

De los ajustes constitucionales es de gran importancia la modificación al artículo 6°, de tal forma que en materia de derechos de las audiencias se pueden destacar las siguientes fracciones:

III. La radiodifusión es un servicio público de interés general, por lo que el Estado garantizará que sea prestado en condiciones de competencia y calidad y brinde los beneficios de la cultura a toda la población, preservando la pluralidad y la veracidad de la información, así como el fomento de los valores de la identidad nacional, contribuyendo a los fines establecidos en el artículo 3° de esta Constitución.

IV. Se prohíbe la transmisión de publicidad o propaganda presentada como información periodística o noticiosa; se establecerán las condiciones que deben regir los contenidos y la contratación de los servicios para su transmisión al público, incluidas aquellas relativas a la responsabilidad de los concesionarios respecto de la información transmitida por cuenta de terceros, sin afectar la libertad de expresión y de difusión.

... VI. La ley establecerá los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, de las audiencias, así como los mecanismos para su protección".

En relación con la fracción VI antes citada, se observa que la reforma constitucional en materia de telecomunicaciones del año 2013, señaló en su exposición de motivos respecto de la calidad de información, en términos generales lo siguiente:

Por otra parte, es preciso señalar que el derecho de acceso a información veraz, plural y oportuna, como se establece en esta propuesta de reforma constitucional, requiere que la legislación secundaria, que en su oportunidad emita el Congreso de la Unión, asegure el llamado 'derecho de las audiencias', que incluye, entre otros, el de acceder a contenidos que promuevan la formación educativa, cultural y cívica, así como la difusión de información imparcial, objetiva y oportuna; igualmente, se conciben como parte de estos derechos, los

de contenidos de sano esparcimiento, ecología audiovisual y la no discriminación, por citar algunos.<sup>8</sup>

En consecuencia, la LFTR en su Título Décimo Primero, titulado “De los contenidos audiovisuales”, se ocupó de establecer un capítulo específico para esta clase de prerrogativas, el cual se denomina “De los Derechos de la Audiencias”, en el que se describe una especie de catálogo a efecto de detallar los derechos reconocidos en favor de las audiencias, así como el mecanismo para su defensa.

En el artículo 256 de la LFTR están referidos de manera explícita 9 derechos de las audiencias, y en el artículo 258, 4 de las audiencias con discapacidad, mismos que se enlistan a continuación:

Artículo 256...

- I. Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación;
- II. Recibir programación que incluya diferentes géneros que respondan a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad;
- III. Que se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta;
- IV. Que se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa;
- 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;<sup>11</sup>
- VI. Ejercer el derecho de réplica, en términos de la ley reglamentaria;

---

<sup>8</sup> Iniciativas del Titular del Poder Ejecutivo. Con proyecto de Decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, Gaceta Parlamentaria, 12 de marzo de 2013.

VII. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios;

VIII. En la prestación de los servicios de radiodifusión estará prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas;

IX. El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación, y

X. Los demás que se establezcan en ésta y otras leyes (LFTR, 2014, artículo 256)

Artículo 258...

I. Contar con servicios de subtítulo, doblaje al español y lengua de señas mexicana para accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en al menos uno de los programas noticiosos de mayor audiencia a nivel nacional;

II. A que se promueva el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades, así como la necesidad de su atención y respeto;

III. A contar con mecanismos que les den accesibilidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas a los defensores de las audiencias, *siempre y cuando no represente una carga desproporcionada o indebida al concesionario*, y

IV. Acceso a la guía de programación a través de un número telefónico o de portales de Internet de los concesionarios en formatos accesibles para personas con discapacidad (DOF, 2014, cursivas propias).

Adicionalmente, del análisis de la LFTR se derivan además el derecho a:

- Tener acceso a la información sobre las concesiones y la infraestructura de telecomunicaciones y radiodifusión integrada en el Registro Público que lleve el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) (artículo 176).

- Ejercer libremente, sin limitación alguna, censura previa ni persecución o investigación judicial o administrativa, el derecho a la información, de expresión y de recepción de contenidos a través del servicio público de radiodifusión y de audio y televisión restringidos (artículo 222).
- Recibir programación que propicie la integración familiar, el desarrollo armónico de la niñez, la igualdad entre hombres y mujeres; que difunda los valores artísticos, históricos y culturales; que afirme nuestra unidad nacional; que divulgue el conocimiento científico y técnico, y que haga uso correcto del lenguaje (artículo 223).
- Bloquear canales y programas de la televisión restringida (artículo 225).
- Contar con programación radiodifundida dirigida a la niñez que atienda los principios establecidos en el (artículo 226).
- Recibir avisos parentales ante programas que puedan afectar el desarrollo de la infancia y los principios del (artículo 226).
- Ser informado de la clasificación de los programas (no establecida en la LFTR) transmitidos a través de los medios (artículo 227).
- Recibir programación en el idioma nacional y en caso de otro idioma, a contar con subtítulo (artículo 230).
- Recibir programación diaria con información sobre acontecimientos de carácter político, social, cultural y asuntos de interés general (artículo 231).
- Recibir programación de la señal radiodifundida en los canales del servicio restringido (artículo 232).
- Recibir publicidad y programación que guarden equilibrio con el conjunto de la programación (artículo 237).
- No recibir publicidad engañosa ni publicidad o propaganda presentada como información (artículo 238).
- Recibir publicidad ajustada a la clasificación horaria (artículo 224).
- Que la publicidad destinada a la población infantil atienda los criterios establecidos en el artículo 246.

- **Contar con un defensor de la audiencia (artículo 259).**

De lo anterior se desprende, la importancia cardinal de los derechos de las audiencias, como derechos fundamentales, ya que derivan de la necesidad de que los medios de información superen la anterior concepción que tenían de las audiencias como simples consumidores de productos comunicativos, en especial, publicidad de sus anunciantes; y avancen a la concepción de que tales colectivos, en realidad, se conforman por ciudadanos con múltiples derechos a los cuales deben su razón de ser y deben respetar.

Lo anterior, toda vez que el derecho a la información es un bien público que debe ser provisto por el Estado a la sociedad, sin distinciones y con la mayor imparcialidad, amplitud, calidad y eficacia. Dicha obligación, evidentemente se extiende a los medios de comunicación, ya que transmiten señales radiodifundidas, que, si bien son empresas privadas, actúan como concesionarias del Estado.

Es por lo anterior, que debe tenerse en cuenta que existe una gran responsabilidad a cargo de los concesionarios de los servicios de comunicación audiovisual respecto de las audiencias, en la medida en que la información proporcionada sea capaz de crear percepciones, convicciones e ideologías en las personas, construyendo finalmente la opinión pública de una realidad social plural, llegando al extremo de considerar que lo mostrado es lo que existe, y es indispensable para un análisis crítico de posiciones o enfoques, incluso ideológicos y morales.<sup>9</sup>

Luego entonces, los derechos de las audiencias son prerrogativas que tiene en su favor toda persona que se sitúa como receptor de la programación a través de la señal radiodifundida, en relación con la calidad y contenido de la misma, a efecto que no sólo responda al interés comercial de los medios de comunicación, sino que

---

<sup>9</sup> Sánchez García, Karina. (2016). Sobre los derechos de las audiencias en México. Comunicación y sociedad, (27), 97-120. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188252X2016000300097&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188252X2016000300097&lng=es&tlng=es).

atención, de manera preponderante, a los intereses de la población, así como a los fines que el Estado le ha atribuido al servicio de radiodifusión, en términos de lo dispuesto en el artículo sexto constitucional.

Dentro de los derechos señalados en párrafos anteriores, el defensor de la audiencia es uno de los mecanismos de los medios de comunicación, para mantener un contacto directo con la sociedad. Es un instrumento de diálogo que sirve a la audiencia para expresar sus críticas y opiniones respecto de los contenidos de los medios masivos de comunicación. Es al mismo tiempo, el responsable de la protección y defensa de los derechos de las audiencias.

Los medios, en su compromiso con la libertad de expresión y en su afán por promover audiencias críticas, deben poner a la disposición de su público la figura del defensor de la audiencia como el mecanismo que funcione no sólo para escuchar sus opiniones y sugerencias, sino también para darles a conocer sus derechos y la importancia de su participación para crear medios públicos comprometidos con la sociedad.

Sin embargo, el 26 de octubre de 2017, el Senado de la República aprobó una serie de modificaciones a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, que permitió entre otras cosas, que los concesionarios de radio y televisión, se autorregulen en cuanto lo que transmiten a las audiencias, retirando al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) la defensoría de los radioescuchas y televidentes, cuando estos sintieran vulnerados sus derechos<sup>10</sup>.

Esta reforma, en resumen, elimina la obligación de los concesionarios de contar con un defensor de las audiencias. Éste debía recibir, documentar, procesar y dar

---

<sup>10</sup> De las Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes, de Radio, Televisión y Cinematografía y de Estudios Legislativos, el que contiene proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Gaceta del Senado, jueves 26 de octubre de 2017.

seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos en relación con derechos de las audiencias en un plazo de 20 días hábiles.

Asimismo, debía actuar con “criterios de imparcialidad e independencia”. Los defensores debían ser una persona de reconocido prestigio y conocedores de la comunicación, independientes e imparciales con respecto al medio.

Con los cambios antes señalados, los medios ya no tienen que seguir un procedimiento para el nombramiento de defensores y pueden hacerlo libremente, lo que podría generar o mejor dicho genera eventualmente, que este supuesto defensor de las audiencias no le responda al ciudadano sino al medio de comunicación.

Es importante mencionar que, en octubre del año pasado por violaciones al proceso legislativo durante su aprobación, el pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) invalidó por unanimidad de votos el decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, promulgado el 31 de octubre de 2017 sobre derecho de las audiencias. Dicha sentencia fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de diciembre de 2016.<sup>11</sup>

Sin entrar al fondo del contenido de la enmienda legal, los once ministros que integran la Corte aprobaron el sentido del proyecto que en calidad de ponente confeccionó el ministro Alberto Pérez Dayán y por el que propuso invalidar los cambios.

Pero no obstante que se invalidaron las porciones normativas más lesivas para el funcionamiento de los defensores de las audiencias que, se señalaron con anterioridad, el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación determinó “la existencia de violaciones graves al procedimiento legislativo desarrollado ante la

---

<sup>11</sup> DOF 16/12/22 [https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5674812&fecha=16/12/2022&print=true](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5674812&fecha=16/12/2022&print=true)

propia Cámara que impactaron en la calidad democrática de la decisión finalmente adoptada”. Es decir, sólo se anuló el decreto por lo que serán los legisladores los encargados de decidir si se vuelve a discutir sobre la materia.

Algo que en definitiva es necesario, ya que también hay que considerar los contenidos más difundidos actualmente por las televisoras en el país, por ejemplo las llamadas “narcoseries”, es decir, series televisivas que se centran en explotar al máximo la vida de delincuentes, en su mayoría narcotraficantes, para dar un entretenimiento nuevo y diferente a los televidentes.

Sin embargo, esta exposición al tema de la vida de los famosos narcotraficantes ha tenido impactos de tipo colateral, creando un nuevo tipo de audiencias que llegan incluso a admirar a estos criminales.

Ha cambiado la idea del bandido-héroe por el traficante-héroe, ahora se les ve, no como hombres peligrosos, sino como hombres exitosos, de buen corazón y pasionales, que lo único que hacen es ganarse la vida y ayudar a quienes necesitan.<sup>12</sup>

Y de alguna manera a través de ellas las personas han conseguido familiarizarse con los capos y las actividades criminales, dejando la falsa idea de heroísmo y bondad que representan los narcotraficantes.

Por ello, las Defensorías de las Audiencias deben convertirse en fuente de información y protección acerca de los contenidos que ofrecen los medios y cómo a través de ellos se atiende o no, a los derechos, a sus códigos de ética, en fin, a su verdadero sentido y responsabilidad frente a sus audiencias.

---

<sup>12</sup> Reversos (2017). El fenómeno de las narcoseries en la sociedad mexicana. Consultado en: <https://www.reversos.mx/fenomeno-las-narcoseries-la-sociedad-mexicana/>

Las Defensorías deben fortalecer la vinculación con las audiencias y trabajar en doble vía para la conformación de una cultura de los derechos a tutelar. Sin duda existen muchas líneas de trabajo que se deben desarrollar entre las Defensorías.

Es un campo tan poco explorado en nuestro país, pero no por ello, o tal vez por ello mismo, con tanta necesidad de profesionales conocedores de los derechos de las audiencias, de la observación y monitoreo de contenidos, así como la necesaria sistematización y generación metodológica para la investigación específica de estos temas.

Asimismo, estas defensorías deben contar con información sobre los hábitos de recepción para no depender tan directamente de las empresas de medición de ratings como único parámetro, deben tener conocimiento acerca de las demandas de contenidos audiovisuales de las audiencias, pero esto sólo se podrá materializar paulatinamente otorgando autonomía, ya que actualmente los defensores responden a los intereses de los medios de comunicación y no así al de las audiencias.

Reconocemos que la sola existencia de estas Defensorías no resolverá muchos de los problemas que a lo largo del tiempo se han establecido en México ante el predominio de formas autoritarias, con altos índices de concentración y tendencias claramente mercantiles de los medios de comunicación.

Son múltiples y complejas las rutas que aún deben recorrerse en la búsqueda de una comunicación democrática y una participación informada de las audiencias. Pero los Defensores son fundamentales para acompañar este proceso.

En tal virtud, someto a la consideración de esta H. Cámara de Diputados la siguiente iniciativa con proyecto de:

**DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN.**

**Único.** Se reforma y se adiciona un tercer párrafo al artículo 259; se adiciona un primer párrafo y se reforman las fracciones I y II al artículo 260 y se reforman el artículo 261 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para quedar como sigue:

**Artículo 259.** Los concesionarios que presten servicio de radiodifusión deberán contar con una defensoría de audiencia, que podrá ser **a propuesta** del mismo concesionario, conjunta entre varios concesionarios o a través de organismos de representación, **con la aprobación del Instituto.** El defensor de la audiencia será el responsable de recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de las personas que componen la audiencia.

...

**Los defensores de audiencia deberán contar con autonomía funcional respecto de los órganos de administración y dirección de los concesionarios, con el propósito de evitar interferencias indebidas con las actividades que constituyen su función sustantiva, para lo cual el medio deberá brindarle el apoyo material y humano para el desempeño de sus funciones.**

...

**Artículo 260.** Para ser defensor de audiencia se deberán cumplir, los siguientes requisitos:

I. Tener cuando menos **veinticinco** años cumplidos al día de su designación;

II. Contar con reconocido **conocimiento y** prestigio en las materias de comunicaciones, radiodifusión y telecomunicaciones;

III. y IV...

**Artículo 261.** El defensor de la audiencia atenderá y **responderá** las reclamaciones, sugerencias y quejas de las audiencias sobre contenidos y programación, implementando mecanismos para que las audiencias con discapacidad tengan accesibilidad.

Los radioescuchas o televidentes deberán formular sus reclamaciones por escrito **o por algún medio electrónico dispuesto para tal efecto** e identificarse con nombre, apellidos, domicilio, teléfono y correo electrónico, a fin de que reciban una respuesta individualizada. Asimismo, deberán presentar sus reclamaciones o sugerencias en un plazo no superior a siete días hábiles posteriores a la emisión del programa objeto de la misma.

...

### **Transitorio**

**Único.** - El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**Firma el presente decreto:**



**Berenice Montes estrada**

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 26 de junio de 2023.