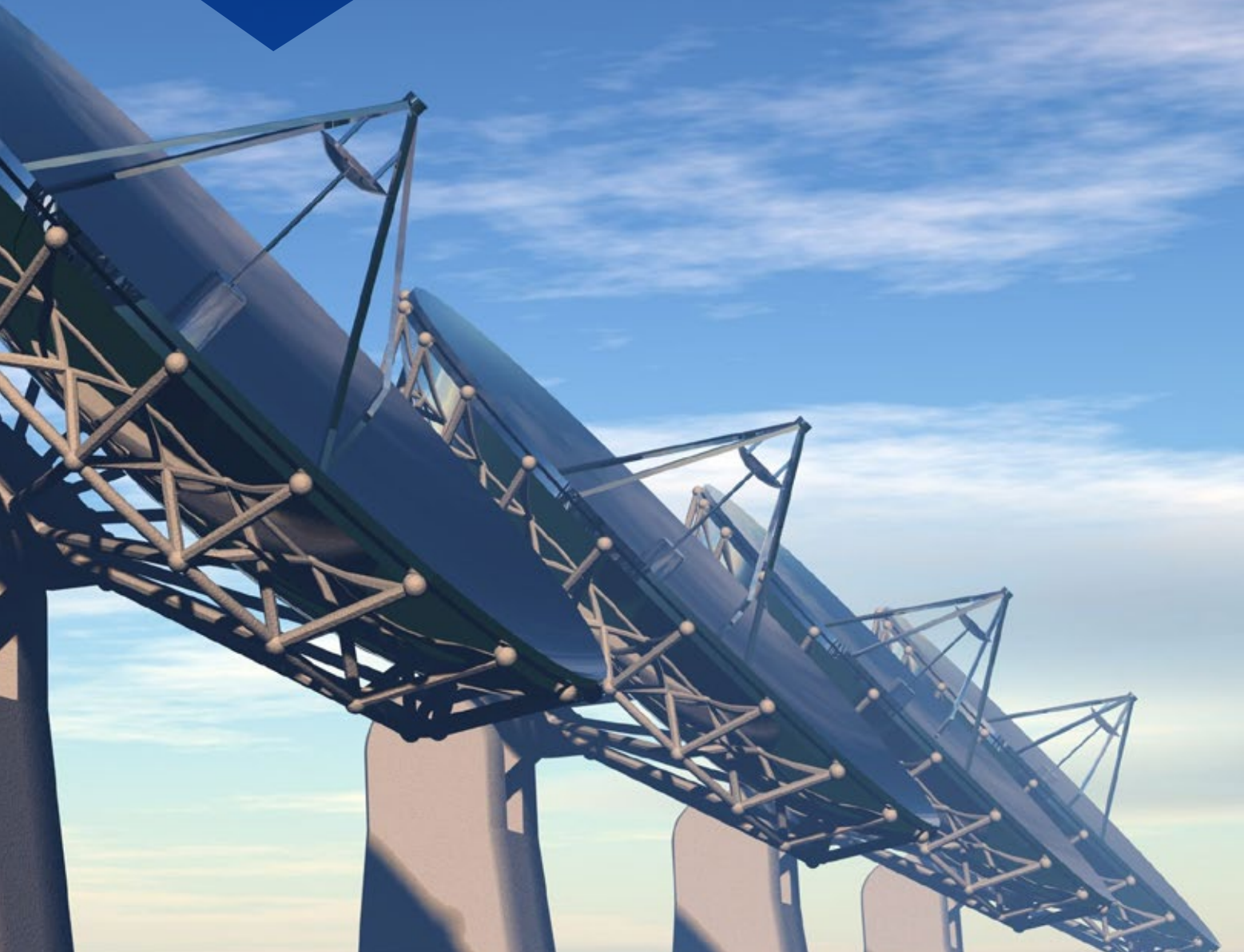


**A Favor**  
de lo **MEJOR**

# Ley de Telecomunicaciones: Derecho de las Audiencias





Los 15 años de trayectoria de A Favor de lo Mejor, de escucha del público en sus principales inquietudes y preocupaciones respecto a los medios y sus contenidos, las más de 850,000 horas de monitoreo de contenidos en los últimos 10 años, así como el diálogo con los medios en diferentes instancias y el conocimiento de la legislación nacional e internacional nos hacen plantear el siguiente articulado de Derecho de las Audiencias, con el mismo espíritu que planteamos esta temática en la Reforma de Telecomunicaciones: **BENEFICIAR A LA AUDIENCIA.**

# 10 DERECHOS

## Esenciales de las Audiencias

Destacamos los **10 derechos esenciales** de las audiencias en materia de contenidos que consideramos deben ser contemplados en el nuevo marco normativo y reconocidos y respetados por todos los medios de comunicación y servicios de telecomunicaciones:

1. Recibir programación de calidad que promueva la formación educativa, cultural y cívica.
2. Recibir información, plural, veraz y objetiva, así como entretenimiento que promueva una visión positiva de la vida.
3. Proteger a la infancia y a la juventud, especialmente de contenidos audiovisuales que puedan perjudicar su desarrollo o su adecuada integración a la vida en sociedad.
4. Recibir programación en horarios y contenidos debidamente clasificados y disponer de mecanismos para expresar sus opiniones sobre los mismos.
5. Contar con un Defensor de la Audiencia en todos los medios de comunicación que reciba, canalice y responda a las opiniones, inquietudes o desacuerdos planteados por las audiencias, con base en Códigos de Ética y Mecanismos de autorregulación que sean públicos.
6. Contar con guías parentales y tecnología que permita la selección y bloqueo de contenidos, así como advertencias efectivas sobre el contenido y la clasificación de la programación.
7. Contar con mecanismos y programas de alfabetización –educación– mediática, para el desarrollo de una cultura para el uso responsable y libre de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.
8. Disponer de mecanismos para facilitar el acceso a los contenidos a las personas con discapacidad.
9. Contar con una programación que incluya en especial a las comunidades indígenas.
10. Contar con una Ley de Réplica efectiva para hacer valer este derecho tanto en los medios impresos como en los electrónicos.

---

# Los Contenidos:

## **PARTE FUNDAMENTAL**

### DE LA NUEVA LEY DE TELECOMUNICACIONES



---

# Exposición de Motivos Sociales

**E**l fin de la comunicación es ampliar el conocimiento sobre el hombre y sus vivencias en la sociedad, por ello lo esencial en un sistema de radiodifusión y telecomunicación es garantizarle al público la calidad en la información, el entretenimiento y la cultura.

En la reforma más importante de las últimas décadas en nuestro país en materia de telecomunicaciones y radiodifusión, que ha establecido las bases para la ordenación del mercado, la cobertura de Internet y la calidad de los servicios técnicos que deben ofrecer los prestadores, quedaría esencialmente corta si no promueve una política y normas que garanticen a las audiencias contenidos de calidad.

Los contenidos que se emiten a través de la radio, televisión abierta o restringida e Internet, llegan a millones de personas con distinta contextura social. Los contenidos informan, entretienen o emiten ideas ó rasgos de nuestra cultura que influyen en los diversos comportamientos de la sociedad.

Los niños, jóvenes y la familia se “alimentan” en México de los contenidos audiovisuales, como su referente más importante, debido a su accesabilidad y permanencia como estímulo de la información. 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 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 es de calidad es diversa, desde campañas sociales que abarcan causas ciudadanas hasta la más vulgar y violenta de las comunicaciones.

La audiencia requiere contar con mecanismos eficaces que le garanticen una comunicación veraz, 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.

La audiencia requiere instrumentos que le faciliten la interacción con los medios y las autoridades, 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.

La presente propuesta plantea el garante de la libertad de expresión y creación de los productores y concesionarios, a la vez que garantiza el derecho a una comunicación e información suficiente y de calidad. Por ello hace énfasis especial en el cuidado psicológico y mental de los niños y los jóvenes en formación, el trato digno a la mujer y las personas con alguna discapacidad. Un tratamiento especial a las temáticas de familia, reconocida como la célula de integración básica de la sociedad y toda aquella comunicación que lleve a una vida digna y solidaria.

El espíritu de la propuesta abre una oportunidad para la construcción de una comunicación con participación de los medios y las audiencias en una unidad hacia una nueva cultura de comunicación.

## Contemplar y proteger los derechos de las audiencias nos coloca a la vanguardia internacional

Para un mejor ejercicio de los derechos fundamentales de libertad de expresión y de derecho a la información consagrados en los artículos 6º y 7º de nuestra Constitución, el constituyente ha incluido dentro del citado artículo 6º constitucional que la “ley establecerá los derechos [...] de las audiencias, así como los mecanismos para su protección [...]”.

Hasta la fecha, nuestro ordenamiento jurídico no ha definido ni regulado los derechos de la audiencia. Las mejores prácticas internacionales, especialmente aquellas adoptadas por la Comisión Europea, han establecido como derechos de la audiencia los siguientes: determinar y hacer del conocimiento del público quien es el responsable editorial o el prestador del servicio de comunicación; Contar con un defensor de la audiencia; dar acceso a los discapacitados y personas de la tercer edad; el control del público en los servicios de comunicación; establecer mecanismos para fomentar la alfabetización mediática; el pluralismo mediante la diversidad de la programación; y garantizar el acceso a la información al público. Estos derechos han sido recogidos en legislaciones progresistas como la española, francesa e inglesa.

Es por lo anterior que la presente ley regula de manera específica los diferentes tipos, características y el alcance de los derechos de audiencia, así como sus mecanismos de defensa, con la finalidad de garantizar su ejercicio.

Al mismo tiempo, la experiencia internacional ha demostrado que la autorregulación es un mecanismo idó-

neo para regular los contenidos dirigidos al público en general, pues otorga la flexibilidad que necesita este sector y garantiza el correcto ejercicio de la libertad de expresión en respeto a los derechos de la audiencia.

La adopción de este mecanismo implica tanto la participación voluntaria de aquellos agentes de la industria, como de expertos en el sector, lo que se traduce en la adopción de códigos de ética elaborados por la propia industria, mismos que se tornan en documentos vinculatorios y garantes de los derechos de la audiencia.

Por lo que se refiere a la regulación de los contenidos, el artículo 6º constitucional fracción IV dispone que la Ley deberá establecer las condiciones que los deberán regir. La regulación de los contenidos será bajo los principios de libertad de expresión e información. El primer párrafo de ese precepto señala como límites a la libertad de expresión, el ataque a la moral, la vida privada o los derechos de terceros, la comisión de un delito y la perturbación el orden público. Lo anterior también con fundamento en el artículo 13.2 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, ordenamiento internacional que resulta vigente y aplicable en el sistema jurídico Mexicano.

Aunado a lo anterior, el artículo 13.5 de la citada Convención prevé que están prohibidos aquellos contenidos “en favor de la guerra y toda apología del odio nacional, racial o religioso que constituyan incitaciones a la violencia o cualquier otra acción ilegal similar con-



tra cualquier persona o grupo de personas, por ningún motivo, inclusive los de raza, color, religión, idioma u origen nacional". Por otra parte, en la Convención de la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio también se encuentra prohibida aquella programación con contenido que incite directa y públicamente al genocidio. Esta prohibición también se extiende a aquellos contenidos que transmitan pornografía infantil, de conformidad con lo establecido en la Convención sobre los Derechos del Niño.

Es con fundamento en lo anterior que esta ley contempla una serie de requisitos y características que deberán observar los contenidos, buscando siempre de manera concurrente regular la protección de los derechos de libertad de expresión y de información, así como sus límites dentro de los previos parámetros de legalidad.

Por otra parte, en virtud del gran alcance que tiene sobre la audiencia el servicio de radiodifusión, especialmente el de audio y video asociado, además de la regulación sobre contenidos propuesta, se contempla de manera expresa en esta ley que el servicio público de radiodifusión deberá ser prestado en condiciones de competencia y calidad y brindara 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 3o. de esta Constitución, es decir "desarrollar[á] armónicamente, todas las facultades del ser humano y fomentar[á] en él, a la vez, el amor a la Patria, el respeto a los derechos humanos y la con-

ciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia"

Uno de los objetivos fundamentales de la regulación de los contenidos es la protección a la infancia, por lo la ley deberá asegurar que la programación dirigida a la población infantil respete los valores y principios a que se refiere el artículo 3o. de la Constitución, tal y como lo establece el artículo transitorio décimo tercero de la reciente reforma constitucional en materia de telecomunicaciones y radiodifusión

Aunado a lo anterior, considerando los fines establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño y con fundamento en el artículo 13.4 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, se deben establecer aquellos mecanismos que aseguren la protección moral de la infancia y adolescencia. Las mejores prácticas internacionales han señalado como mecanismos eficientes: la elección de horas de emisión o medidas técnicas que aseguren que lo menores no verán ni escucharán dichas emisiones, la codificación de programas y la transmisión de señales acústicas y visuales durante la transmisión de aquellos contenidos que pudieran afectar el desarrollo físico, mental o moral de los menores.

Es por lo anterior que esta ley contempla los mecanismos legales preventivos y correctivos necesarios para proteger a la infancia, con la finalidad de evitar que un sector tan vulnerable se vea afectado por la falta de regulación o los intereses comerciales de los concesionarios.

# Ley de Telecomunicaciones: Derecho de las Audiencias

## **CAPÍTULO I** DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1º** - Para efectos de esta Ley se entenderá por:

- I. **Audiencia:** el público receptor de la Programación transmitida por los Concesionarios mediante la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y de radiodifusión;
- II. **Código de Ética:** El documento adoptado de manera voluntaria por un Concesionario, en el cual se establecen los principios, términos y condiciones bajo los cuales habrá de llevarse a cabo la transmisión de la Programación, así como los procedimientos para resolver las quejas de la Audiencia relacionadas con sus derechos, con la Programación y con su transmisión;
- III. **Concesionarios:** los titulares de una concesión para la prestación de los servicios públicos de radiodifusión o de telecomunicaciones;
- IV. **Instituto:** Instituto Federal de Telecomunicaciones;
- V. **Programación:** es el contenido de audio, video o audio y video asociados susceptibles de ser transmitidos a través de los servicios públicos de radiodifusión o cualquier servicio de telecomunicaciones;
- VI. **Programación Infantil:** es la Programación dirigida a los menores de 12 años;
- VII. **Defensor de la Audiencia:** Persona responsable de ser el interlocutor entre el medio y la audiencia, entre sus principales funciones está las de gestionar o denunciar las inconformidades de la audiencia respecto a la programación.

## **CAPÍTULO II** DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

**Artículo 2º** La Audiencia tiene el Derecho de:

- I. Recibir Programación de Calidad, que promueva la formación educativa, cultural y cívica
- II. Recibir información, plural, veraz y objetiva; y conocer las fuentes de información.
- III. Recibir entretenimiento que promueva en el público una visión positiva de la vida.
- IV. Conocer el contenido de la Programación a través de la barra programática;
- V. Proteger a la infancia y la juventud; especialmente de contenidos audiovisuales que puedan perjudicar su desarrollo físico, mental o moral.



- 
- VI. Recibir Programación en horarios y contenidos debidamente clasificados.
  - VII. Participar de manera activa para evaluar el contenido de los servicios audiovisuales y emitir opiniones sobre los mismos.
  - VIII. Contar con un Defensor de la Audiencia en cada concesión, que escuche, canalice y responda a las opiniones, inquietudes o desacuerdos de las audiencias.
  - IX. Conocer los Códigos de Ética y los Mecanismos de autorregulación adoptados por los concesionarios;
  - X. Contar con guías parentales y tecnología que permita la selección y bloqueo de contenidos
  - XI. Contar con advertencias acústicas y visuales sobre el contenido y la clasificación de la programación.
  - XII. Recibir alfabetización mediática, que le permita un uso más responsable y libre de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.
  - XIII. Recibir publicidad veraz.
  - XIV. Contar en la programación con mecanismos de inclusión para personas con discapacidad visual o auditiva.
  - XV. Contar con programación que promueva la diversidad cultural y la inclusión de grupos étnicos.

---

## CAPÍTULO III

### PROGRAMACIÓN

**Artículo 3º.-** El derecho de información, de expresión y de recepción, en la transmisión de programación mediante los servicios públicos de radiodifusión y telecomunicaciones, es libre y consecuentemente no será objeto de ninguna inquisición judicial o administrativa ni de limitación alguna ni censura previa, y se ejercerá en los términos de la Constitución y de las leyes.

**Artículo 4º.** La prestación del servicio público de radiodifusión debe contribuir a los fines establecidos en el artículo 3º constitucional, es decir desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentar en él el amor a la patria, el respeto a los derechos humanos y la conciencia de la solidaridad internacional en la independencia y en la justicia. Por tal razón, la Programación transmitida a través de este servicio público deberá:

- I. Afirmar el respeto a los principios de la moral social, la dignidad humana y los vínculos familiares;
  - II. Evitar influencias nocivas o perturbadoras al desarrollo armónico de la niñez y la juventud;
  - III. Contribuir a elevar el nivel cultural del pueblo y a conservar las características nacionales, las costumbres del país y sus tradiciones, la propiedad del idioma y a exaltar los valores de la nacionalidad mexicana; y
  - IV. Fortalecer las convicciones democráticas, la unidad nacional y la amistad y cooperación internacionales.
-

---

**Artículo 5º.-** Está prohibida la transmisión de Programación que:

- I. Haga propaganda a la guerra y la apología del delito, del odio nacional, racial o religioso;
- II. Incite a la violencia de manera directa y pública en contra de cualquier persona o grupo de personas, por cualquier motivo, inclusive por raza, color, religión, idioma u origen nacional;
- III. Provoque algún delito o perturbe el orden público;
- IV. Incite al genocidio; o
- V. Incluya contenidos con pornografía infantil.

**Artículo 6 º.-** La Programación deberá respetar la dignidad humana y la moral y no deberá atacar los derechos de terceros, tales como la vida privada, imagen y honra.

**Artículo 7º.-** La Programación procurará:

- I. Evitar mostrar niños en situaciones peligrosas, denigrantes o impropias para su edad;
- II. Enaltecer a la familia como vehículo del fortalecimiento del tejido social;
- III. Promover un trato igualitario y digno entre hombres y mujeres, evitando temáticas que denigren o humillen a la mujer; y
- IV. Evitar toda clase de discriminación.

**Artículo 8º.-** Además de lo anterior, la Programación clasificada como Programación Infantil deberá:

- I. Propiciar el desarrollo armónico de la infancia;
- II. Estimular la creatividad y la integración familiar;
- III. Procurar la comprensión de los valores nacionales y la solidaridad humana;
- IV. Promover el interés científico, artístico y social de la infancia; y
- V. Proporcionar diversión y coadyuvar al proceso formativo en la infancia.

**Artículo 9º.-** Toda programación debe ser objeto de una clasificación por edades, y se clasificará de la siguiente manera:

- I. "A": apta para todo público; los cuales podrán transmitirse en cualquier horario
- II. "B": apta para mayores de 12 años; los cuales podrán transmitirse a partir de las 18:00 hrs.
- III. "B 15": apta para mayores de 15 años; los cuales podrán transmitirse a partir de las 20:00 hrs.
- IV. "C": apta para mayores de 18 años; los cuales podrán transmitirse a partir de las 22:00 hrs.
- V. "D": apta para mayores de 18 años; los cuales podrán transmitirse a partir de las 24:00 hrs

Para tal efecto, se emitirán los criterios específicos de clasificación, mismos que atenderán a las categorías de violencia, sexualidad, vicios, adicciones y lenguaje, considerando su frecuencia y duración.

---

Los criterios deberán ser detallados en el Reglamento y publicados en el Diario Oficial de la Federación.

**Artículo 10.-** Con la finalidad de proteger la integridad de los menores de edad, el Concesionario transmitirá la Programación de conformidad con los siguientes horarios:

**Artículo 11.-** Los Concesionarios podrán transmitir la Programación clasificada como "B", "B-15", "C" y "D" fuera de los horarios autorizados cuando cuenten con la tecnología necesaria para codificarla en protección de los menores de edad y para garantizar que la totalidad de su Audiencia tenga acceso a los controles de bloqueo de Programación.

La Programación transmitida mediante los servicios públicos de telecomunicaciones a petición o por catálogo, en términos de lo establecido por el Instituto mediante disposiciones de carácter general, deberá ser clasificada conforme al artículo 17 de la Ley y aquella que sea clasificada como "B", "B-15", "C" o "D" deberá ser codificada para garantizar los controles de bloqueo de Programación.

**Artículo 12.-** Dentro de la Programación se deberán contemplar contenidos a través de los cuales, de forma gradual, tengan acceso las personas con discapacidad visual o auditiva y de edad avanzada. Para lo cual, se deberán implementar, entre otros, los mecanismos de lenguaje de signos, subtítulo, descripción acústica y de información fácilmente comprensibles que determine el Instituto mediante la emisión de disposiciones de carácter general y previa opinión del Consejo Consultivo.

**Artículo 13.-** La producción nacional independiente también deberá respetar lo establecido en esta Ley.

**Artículo 14.-** El Instituto promoverá acciones en beneficio de la protección de los menores, tales como:

- I. Ofrecer acceso a servicios específicamente destinados a los niños y dotados de sistemas de filtros automáticos de operado por los proveedores de acceso y de telefonía móvil.
- II. Crear incentivos para proporcionar una descripción actualizada regularmente de los sitios disponibles, facilitando así la clasificación de los sitios y la evaluación de su contenido.
- III. Colocar en los motores de búsqueda, etiquetas que avisen sobre la información sobre la utilización responsable de Internet y sobre los servicios de asistencia telefónica.

---

## **CAPÍTULO IV**

### **SOBRE EL DEFENSOR DE LA AUDIENCIA Y MECANISMOS DE AUTORREGULACIÓN**

**Artículo 15.-** Los Concesionarios tienen el derecho de adoptar mecanismos de autorregulación, con la finalidad de transmitir Programación de manera responsable, para tal efecto deberán adoptar Códigos de Ética.

**Artículo 16.-** Los Códigos de Ética deberán establecer como mínimo lo dispuesto por esta Ley, así como los mecanismos y las instancias ante los cuales puede acudir la Audiencia para ejercer sus derechos.

Los Concesionarios que adopten el mecanismo de autorregulación deberán presentar sus Códigos de Ética ante RTC ó el Instituto para su registro.

**Artículo 16.-** Los concesionarios tendrán un Defensor de la Audiencia, convirtiéndose en el principal conducto con que la audiencia cuenta para expresarse, gestionar o denunciar sus inconformidades respecto a la programación.

**Artículo 17.-** El Defensor de la Audiencia deberá ser certificado o calificado para garantizar que cuenta con la experiencia y cualidades personales para ocupar ese papel.

**Artículo 18.-** Los concesionarios deberán generar mecanismos eficaces y sencillos de escucha de la Audiencia, y procurarán el uso de los medios electrónicos. Además de garantizar la promoción del Defensor de la Audiencia.

El Defensor de la Audiencia deberá responder las denuncias y/o comentarios presentados por la Audiencia en un plazo no mayor a 5 días.

**Artículo 18.-** Por lo menos una vez a la semana, los concesionarios u operadores emitirán en el horario comprendido ente las 19:00 y las 22:00 horas un mensaje en el que se comunique a la audiencia cuáles son los espacios asignados al Defensor de la Audiencia y cuales son los medios para contactarlo.

**Artículo 19.-** Los Concesionarios deberán contar con mecanismos de difusión tales como un sitio web, propaganda, entre otros, en los cuales hagan públicos los datos del Defensor de la Audiencia así como el Código de Ética.

**Artículo 20.-** Se promoverá que los Concesionarios incorporen al Defensor de la Audiencia, en las juntas, consejos, etc. que tengan que ver con la programación o los contenidos, para promover que de origen se tomen en cuenta las inquietudes del público.

**Artículo 21.-** Entre los mecanismos de Autorregulación, está también el Consejo de Autorregulación como un mecanismo interno de supervisión del Código de ética, foro de escucha entre los responsables de la programación y el Defensor de la Audiencia.

---

---

## **CAPÍTULO V**

### **SOBRE LA ALFABETIZACIÓN MEDIÁTICA**

**Artículo 22.-** Compete al Instituto en colaboración de la Secretaría de Educación Pública, promover la elaboración de materiales, campañas y desarrollo de proyectos para orientar a la audiencia en el uso adecuado de las nuevas tecnologías y sus hábitos;

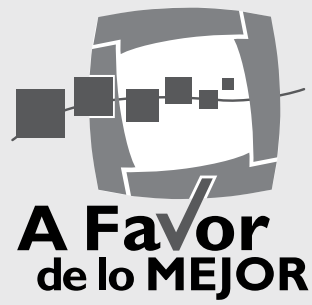
- I. Promover campañas para la alfabetización mediática, con la participación de los medios de comunicación, con el objeto de facilitar información sobre la utilización responsable de Internet y los medios.
- II. Elaborar, difundir y promover políticas públicas y campañas dirigidas a la Audiencia para facilitar la información sobre las características y el contenido de la Programación, así como su acceso a través de los distintos medios de comunicación;

**Artículo 23.-** La Secretaría de Educación Pública por su parte:

- I. Promoverá la formación permanente de los profesores y formadores, conjuntamente con las asociaciones especializadas, sobre la utilización de Internet en el marco del aprendizaje escolar para mantener la sensibilización acerca de los posibles riesgos de Internet.
- II. Desarrollará la implantación de una formación específica en Internet, videojuegos y televisión dirigida a los niños desde muy temprana edad, con sesiones en las que participen los padres;
- III. Proporcionar un enfoque educativo integrado que forme parte de los programas educativos escolares y de los programas de alfabetización sobre los medios de comunicación, con el objeto de facilitar información sobre la utilización responsable de los medios.

**Artículo 24.-** El Instituto por su parte promoverá la creación de servicios de asistencia telefónica a los que puedan dirigirse denuncias o reclamaciones sobre contenidos perjudiciales o ilícitos.





El espíritu de la propuesta abre una oportunidad para la construcción de una comunicación con participación de los medios y las audiencias en una unidad hacia una nueva cultura de comunicación.



CÓDIGOS  
DE ÉTICA

**CALIDAD**  
**AUDIENCIA**  
**PÚBLICO**

**AUTORREGULACIÓN**

**RESPONSABLES**  
**DE LA PROGRAMACIÓN**

**PRODUCCIÓN**  
**INDEPENDENTE**

**LIBERTAD**  
**DE EXPRESIÓN**

**CONTENIDOS**

**PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ**