



unesco

**Cuadernos de Discusión de
Comunicación e Información**

23

ISSN: 2301-1424

El papel de las defensorías del público en el entorno digital

Gabriel Sosa Plata, OBSERVACOM





Publicado en 2023 por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, (7, place de Fontenoy, 75352 París 07 SP, Francia) y la Oficina Regional de Ciencias de la UNESCO para América Latina y el Caribe, Oficina de UNESCO en Montevideo, (Luis Piera 1992, Piso 2, 11200 Montevideo, Uruguay).

© UNESCO 2023



Esta publicación está disponible en acceso abierto bajo la licencia Attribution-ShareAlike 3.0 IGO (CC-BY-SA 3.0 IGO) (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/igo/>). Al utilizar el contenido de la presente publicación, los usuarios aceptan las condiciones de utilización del Repositorio UNESCO de acceso abierto (<http://www.unesco.org/open-access/terms-use-ccbysa-sp>).

Los términos empleados en esta publicación y la presentación de los datos que en ella aparecen no implican toma alguna de posición de parte de la UNESCO en cuanto al estatuto jurídico de los países, territorios, ciudades regiones ni respecto de sus autoridades, fronteras o límites.

Las ideas y opiniones expresadas en esta obra son las de los autores y no reflejan necesariamente el punto de vista de las organizaciones que coordinaron y/o apoyaron este trabajo, ni las comprometen.

Autor: Gabriel Sosa Plata

El autor agradece la lectura, comentarios y sugerencias de Beatriz Solís, Gustavo Gómez, María de las Mercedes Olivares Tresgallo, así como de María José Guembe, Miriam Larco, Mario Mantilla, Joseti Marques y Flavia Pauwels.

Coordinación: UNESCO

Maquetación: editáonline

Fotografía de cubierta: Freepik

El papel de las defensorías del público en el entorno digital

Gabriel Sosa Plata

Índice

Una invitación al debate	6
Resumen Ejecutivo	7
Objetivo	8
Contexto	9
Fuentes internacionales para determinar los derechos de las audiencias en la era digital	13
El sui géneris caso mexicano	18
La necesidad de extenderse a Internet	21
La insuficiente autorregulación	24
Experiencias convergentes mínimas	27
Recomendaciones	28
Fuentes consultadas	32
Sobre el autor	35

Una invitación al debate

Hace más de tres siglos, el pensador, poeta y político británico John Milton publicó uno de los textos más importantes y conocidos contra la censura: *Aeropagítica*. El mismo fue uno de los catalizadores de un importante debate sobre la protección de la libertad de expresión y de prensa.

Muchos siglos antes de él, los griegos produjeron sólidas discusiones sobre la importancia de la *doxa* (opinión) para la democracia.

Los debates sobre la centralidad de la libertad de expresión y del acceso a la información y al conocimiento para las democracias, para el desarrollo, la protección y promoción de otros derechos humanos no son para nada una novedad.

Sin embargo, no hay duda que el advenimiento de las nuevas tecnologías de la comunicación e información, particularmente la expansión de Internet, ofrecen una dimensión singular e inédita a estas discusiones.

Las repercusiones en el sistema de protección y promoción de los derechos humanos, la consolidación de las democracias, el desarrollo, la toma de decisiones, las políticas públicas y, al fin del día, en la vida cotidiana de cada ciudadano y ciudadana son sin precedentes.

El avance de las sociedades del conocimiento está íntimamente conectado a la profundización de las discusiones sobre el derecho a la libertad de expresión y al acceso universal a la información en un mundo cada vez más conectado. Libertad de prensa, desarrollo de los medios, privacidad, el rol de las TIC en las políticas públicas, gobiernos abiertos, protección documental, alfabetización mediática e informacional, son algunos de los muchos temas que están sobre el tapete.

La Oficina de la UNESCO en Montevideo, buscando intensificar la función de laboratorio de ideas de la Organización, ofrece a sus stakeholders estos Cuadernos de Discusión de Comunicación e Información.

Producidos por las y los principales expertos/as en cada tema, el objetivo central es ofrecer insumos para que tomadores/as de decisión y formuladores/as de políticas públicas puedan tener en cuenta distintos ángulos de los asuntos que están en el orden del día de la agenda internacional, siempre teniendo como eje conductor los estándares internacionales existentes.

No se pretende ofrecer la última palabra. Al contrario, lo que se desea es contribuir a un debate cada vez más informado y plural sobre cuestiones centrales de ayer, hoy y mañana.

¡Buena lectura!

Resumen Ejecutivo

Diversas organizaciones han expresado su preocupación al respecto de cómo extender la protección a los derechos de las audiencias en los territorios de Internet y han emitido observaciones puntuales, considerando la similitud o parecido de estos servicios audiovisuales ofrecidos sobre Internet, con los medios de comunicación tradicionales (radio y televisión abiertas, así como sistemas de televisión para abonados). Los desafíos regulatorios son mayores en un nuevo escenario comunicacional en el que el consumo de producciones a través de plataformas OTT (Over The Top) de servicios audiovisuales, como Netflix, Disney Plus, HBO Max y otras, crece de manera exponencial en la región, sin mecanismos de protección efectiva de las personas más vulnerables, sobre todo de niñas, niños y adolescentes.

Este cuaderno para la discusión se propone como un punto de partida para el análisis y el diseño de políticas públicas que logren abordar estos retos de manera adecuada en América Latina y el Caribe, revisando la experiencia internacional y los estándares internacionales en la materia. Se parte de la base de que no debería haber razones para debilitar, desconocer o ignorar los derechos de expresión y otros derechos humanos que tienen las audiencias ante los medios de comunicación tradicionales, en los servicios de comunicación audiovisuales en Internet, en particular para identificar los desafíos que enfrentan las Defensorías del Público o de las Audiencias para desarrollar su trabajo en el entorno digital.

En este sentido, se recomienda a los Estados crear -o, en su caso, fortalecer-, Defensorías de las Audiencias, del Público, Ombudsman o similares organismos de carácter no punitivo, ampliando sus competencias para defender y promover los derechos de las personas tanto en la radio y televisión analógicas, como en los nuevos servicios audiovisuales sobre Internet.

Entre las recomendaciones, se destaca la urgente e imperiosa necesidad de proteger los derechos de niños, niñas y adolescentes en el entorno digital, con base en la Convención de los Derechos del Niño y la Observación N°25 del Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas ante contenidos que puedan perjudicar su desarrollo físico, cognitivo, emocional, psicológico y moral. Asimismo, se recomienda que los programas y planes de alfabetización mediática e informacional desarrollados por los Estados y organismos privados involucren más a las Defensorías de las Audiencias como un actor que puede ser clave para informar a la ciudadanía acerca de sus derechos y desarrollar un conjunto de aprendizajes y habilidades que permitan fortalecer el consumo crítico de contenidos en medios de comunicación analógicos y digitales.

El documento incluye propuestas referidas a la investigación académica, así como al fomento de más espacios de diálogo multiactor (*multistakeholder*) sobre el tema. Se deberían desarrollar e incentivar la realización de estudios o investigaciones sobre los derechos de las audiencias en el entorno digital para lograr insumos de calidad en la búsqueda de las mejores políticas públicas sobre el tema, a la vez que promover espacios nacionales y regionales de diálogo abierto y público tales como foros, seminarios u otros formatos con participación de todos los actores involucrados para intercambiar información, experiencias y también propuestas.

Por último, se recuerda que las propias Defensorías tienen el reto de adecuarse a los nuevos desafíos de la comunicación digital, asumiendo los cambios internos que ello implica y el nuevo rol que están llamadas a cumplir.

Objetivo

Este documento tiene el objetivo de presentar un panorama sobre los alcances y desafíos regulatorios y autorregulatorios de los derechos de las audiencias y las defensorías de las audiencias en países de América Latina frente al mayor consumo de contenidos diversos (particularmente servicios audiovisuales) a través de las diferentes plataformas digitales y ya no sólo por la radio y la televisión abiertas, que son los medios tradicionales desde los cuales se concibió y se diseñó un conjunto de normativas en la región para proteger los derechos que tienen las audiencias al recibir sus contenidos.

¿Es posible extender los derechos de las audiencias a los territorios que domina Internet y las plataformas digitales, así como a los ámbitos de recepción de contenidos, como los teléfonos celulares o las tabletas, sumándolos a los receptores analógicos y/o digitales de radio y televisión? ¿a qué se debe que exista una diferencia en la protección de los derechos de las audiencias en los consumos, usos y apropiaciones de las tecnologías de la radiodifusión, las telecomunicaciones e Internet, cuando los derechos humanos son universales, inalienables e irrenunciables? ¿qué hace distinta la protección que deba existir para una persona que escucha radio o ve televisión en abierto ante quien consume una película en *streaming*, escucha un podcast o reproduce el video de un creador que anuncia un producto o servicio determinado en una de las redes sociodigitales? ¿la gratuidad o el pago por el servicio, las posibilidades de interacción con el medio, las definiciones legales de “audiencia”, “usuario”, “público” o “consumidor” o la concepción jurídica sobre los límites que deben existir para servicios masivos y no masivos, aunque las fronteras de los alcances de cobertura y consumo sean cada vez menores?

Los países seleccionados para este escrito son los que mayores avances legales han tenido en la tutela de los derechos de las audiencias y la adopción de las defensorías de las audiencias o figuras con alcances similares como la mediación, defensoría del televidente o del público o ouvidorías (en adelante las mencionaremos como defensorías, salvo que el concepto no sea aplicable).

Como se apreciará más adelante, son todavía pocas las experiencias, aunque significativas. En la mayoría de los países de la región no hay una discusión profunda sobre la necesidad de incorporar en el marco legal e incluso en los mecanismos autorregulatorios los derechos de las audiencias y hacerlos efectivos en los medios de comunicación tradicionales; mucho menos en las plataformas digitales.

Aun así resulta imperativo colocar en la agenda de las políticas públicas de la comunicación el tema de los derechos de las audiencias de personas que acceden a cada vez más contenidos audiovisuales en las plataformas digitales en contraste de aquellas que podrían tener cierto margen mayor de protección en los medios de comunicación tradicionales, no obstante la oposición que particularmente ha tenido la industria de la radiodifusión y de las mismas plataformas, muchas de ellas construidas por enormes conglomerados mediáticos.

Contexto

Los derechos de las audiencias y su protección a través de mecanismos legales, autorregulatorios y en la creación de figuras como las defensorías del público, de las audiencias, mediaciones, entre otras, en los medios electrónicos latinoamericanos tiene una historia relativamente breve, de poco más de 25 años. Su incorporación en la región tiene sus antecedentes en las experiencias autorregulatorias que se desarrollaron en diversos medios impresos. El pionero en la prensa escrita fue Brasil, en 1989. Posteriormente el modelo se fue extendiendo a otros países, tomando también como ejemplo lo realizado en periódicos europeos y estadounidenses.¹ En los medios electrónicos, el primer país que lo impulsó fue Colombia en 1996 con las defensorías del televidente², luego México en 2007 con defensorías, también de televidentes, en dos medios públicos: Canal 22 y Canal 11, Brasil en 2008 con la Ouviduria en la Empresa Brasil de Comunicaciones (EBC), aunque hubo una experiencia previa en 2004³; en 2009 sería Argentina con la Defensoría del Público⁴; posteriormente vendría Ecuador con la creación de las defensorías en 2013⁵ y Uruguay en 2014 con una figura similar a la de Argentina⁶. Se trata, como se aprecia, de solo seis países con avances en el reconocimiento de estos derechos y su tutela de la veintena de naciones que forman parte de la región. Todas estas experiencias, es importante reiterarlo, se impulsaron en la radio y televisión abiertas o gratuitas, así como en la televisión restringida o de paga y no en Internet o las redes sociales, aunque en la práctica haya algunas defensorías que en fechas más recientes extiendan su margen de acción en los contenidos que dichos medios transmiten por esas plataformas.

El impulso de los derechos de las audiencias y las defensorías vino como consecuencia de los avances en los sistemas democráticos en América Latina desde los años ochenta y del nuevo “constitucionalismo latinoamericano” que incorporó mecanismos de participación ciudadana,

-
- 1 En cuanto a América Latina, el diario *Folha de Sao Paulo*, de Brasil, fue pionero en 1989 al crear la figura del Ombudsman. A la fecha es el periódico de mayor tiraje y de mayor circulación. Cfr. Martínez, p. 46.
 - 2 La Constitución de 1991 de Colombia estableció la creación de una autoridad en materia de televisión: la Comisión Nacional de Televisión, que luego se transformaría en la Autoridad Nacional de Televisión de Colombia. En 1996, el Congreso colombiano aprobó la Ley 335, en la que se obliga a los operadores privados a que reserven el 5% “del total de su programación” para “programas de interés público y social”, y en ese contexto “uno de los espacios se destinará a la Defensoría del Televidente”. Dos años después Cadena Radial Colombiana de Televisión S.A. (Caracol), nombró a su Defensor. Posteriormente, en enero de 2007, la Comisión Nacional de Televisión amplió la obligación de tener defensorías en los operadores públicos.
 - 3 La figura de la Ouviduria de Brasil no es exclusiva de los medios, sino que opera como una defensoría en los diferentes ministerios, de acuerdo con la Constitución de 1988. En 2004 se crea la primera Ouvidoria en los medios electrónicos, en la emisora pública del estado de San Pablo, TV Cultura. El 31 de octubre de 2007 nace la Empresa Brasil de Comunicação (EBC), que incluyó un Consejo Curador y una Ouvidoria. Un año después, en junio de 2008, se implementó finalmente la Ouvidoria en la EBC, la cual recibe quejas y sugerencias del público.
 - 4 En Argentina la pionera fue Radio de la Ciudad, de Buenos Aires, con la Defensoría del Oyente de la Argentina. Esta figura funcionó entre septiembre de 2004 y diciembre de 2008. Posteriormente, con la aprobación de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, en 2009, se crea la primera Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, sin capacidad sancionatoria, con competencia en toda la radio y la tv del país. La primera defensora, Cynthia Ottaviano, comenzó sus funciones en noviembre de 2012.
 - 5 En Ecuador, el primer medio electrónico que tuvo una defensoría del televidente fue Ecuavisa, que en 2008 inauguró una Defensoría del Televidente. Años después, con la Ley Orgánica de Comunicación de 2013, se creó un sistema de defensorías a nivel nacional, pero no se ha podido concretar por la complejidad de los nombramientos, a través del Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y la Comunicación.
 - 6 En Uruguay, la creación de la Defensoría del Público fue producto de su Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual en 2014. La defensoría forma parte del Instituto de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo.

la creación de defensorías del pueblo y en algunos casos de defensorías de las audiencias, de acuerdo con Cynthia Ottaviano (Ottaviano, 2021, p. 97). Los cambios constitucionales trajeron nuevas legislaciones en materia de medios de comunicación. Con mayor o menor alcance en las transformaciones -explica Ottaviano-, México, Colombia, Bolivia, Venezuela, Ecuador, Brasil, Costa Rica, Paraguay, Uruguay y Argentina generaron nuevas reglas, con la intención de democratizar las comunicaciones, reconociendo nuevos sujetos de derechos y mecanismos de participación. En la mayoría de estos países se incorporaron figuras como las descritas, con excepción de Venezuela, Bolivia y Paraguay, “donde la sociedad civil no logró materializar su reclamo”. (Ottaviano, 2021, p. 157).

De esta manera, a diferencia de los mecanismos autorregulatorios de medios europeos y estadounidenses, la mayoría de las defensorías de las audiencias de la región se han instalado a partir de la aplicación de los nuevos marcos jurídicos, aunque en algunos casos, como Argentina y México, también nacieron años antes como un compromiso ético ante las audiencias, sobre todo en los medios públicos.

Un recuento realizado en 2020 por la exDefensora del Público de Argentina refiere que casi el 70 por ciento de las defensorías son producto de dichas leyes de los medios audiovisuales, el 14 por ciento de los estatutos o códigos de ética, un 9.5 por ciento por normas internas y otro porcentaje similar sin reglamentación alguna. El crecimiento de las defensorías ha sido exponencial en los últimos años, particularmente por el aporte que ha hecho México en este terreno.⁷

Derivado de lo anterior, en la región predomina el nombre de “Defensoría de las Audiencias”, incorporado en la legislación mexicana, luego el de “Defensoría del Televidente”, que se originó en Colombia, y finalmente la “Defensoría del Público”, contemplada legalmente en Argentina y Uruguay. En la mayoría de los casos, estas figuras comparten su origen en el marco de procesos corregulatorios, actúan sin capacidad sancionatoria y buscan promover soluciones a la vulneración de derechos, a partir de una atención a los reclamos de las audiencias, a la vez que promueven mecanismos de reparación y difusión de los derechos.

Un análisis muy general de su legislación lleva a plantear que hay un “consenso” sobre los alcances que deberían tener las defensorías en la protección o tutela de los derechos de las audiencias en los contenidos y que son compatibles con los estándares interamericanos sobre los límites a la libertad de expresión:

1. La protección de los derechos de los grupos históricamente vulnerados, como mujeres, niñez y adolescencia, colectivo LGTTBQ+, migrantes, afrodescendientes, pueblos originarios o indígenas y personas con discapacidad;
2. El respeto de los derechos como intimidad, dignidad, honor y propia imagen; y
3. La promoción del acceso a la información plural, veraz y diversa (Ottaviano, 2021, p. 286).

En cuanto a su campo de acción, también hay semejanzas: reciben y canalizan quejas, comentarios o propuestas de radioescuchas y televidentes, promueven la reflexión y la concientización sobre los contenidos y de los intereses de quienes los producen, divulgan los derechos de las audiencias, así como el consumo crítico de los medios de comunicación. También en todos los casos, no tienen capacidad para sancionar y solo emiten, si fuera necesario, recomendaciones públicas. “Su poder

⁷ De acuerdo con un recuento realizado por la maestra Beatriz Solís, exdefensora de las audiencias de Radio Educación y del Canal 14 del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano, hasta agosto de 2022 existían 179 defensorías de las audiencias en 5 países: 164 en México, 13 en Colombia, 1 en Argentina (con alcance nacional) y 1 en Brasil (en los medios públicos federales).

se encuentra, fundamentalmente, en la mediación y en la pedagogía. Y, en ese sentido, son puente para el diálogo”. (Ottaviano, 2015, p. 98).

Si bien comparten objetivos o fines similares, el diseño institucional de la figura de la defensoría de las audiencias es diferente en cada país. En Argentina la Defensoría del Público fue creada por la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual y es considerada como la primera del mundo en su tipo porque tiene alcance nacional y actúa en todos los medios electrónicos, sean comerciales, públicos o sin fines de lucro. En Colombia, con base en la Ley 335, la obligación de contar con defensorías, en este caso del televidente, solo es exclusiva de quienes operan licencias de televisión. No está considerada la radio. En Brasil, la figura de la Ouviduría es una obligación establecida en la Constitución de 1988 para todos los ministerios, que se amplió a la Empresa Brasil de Comunicaciones (EBC), que es el medio público nacional de aquel país con frecuencias de radio y televisión. El resto de los medios electrónicos no está obligado a tener esa figura u otra similar. En México, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión estableció la obligación de todos los concesionarios de frecuencias de radio y televisión (comerciales, públicos, sociales, comunitarios e indígenas) a tener una defensoría de la audiencia. Esta defensoría puede actuar en una o en varias estaciones de radio y televisión, dependiendo de cuántas frecuencias opere cada empresa, institución u organización. De esta manera, hay defensorías que realizan su labor solo en una radiodifusora, pero otras, como la de la Cámara Nacional de la Industria de Radio y Televisión (CIRT), que lo hacen en cientos de emisoras de radio y televisión. En Uruguay, la creación de la Defensoría del Público fue producto de su Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual en 2014 y forma parte del Instituto de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo. Como se aprecia, hay defensorías únicas de alcance nacional (Argentina y Uruguay), defensorías por cada medio o grupo de medios de radio y televisión (México), defensorías solo para sistemas de televisión (Colombia) y defensorías (ouviduría en este caso) para el medio público federal (Brasil). También, como ya se dijo, hay experiencias de defensorías de las audiencias bajo mecanismos autorregulatorios que se han desarrollado en la región, pero son ejercicios mínimos comparados con las figuras que nacieron bajo el mandato de una ley.

Los diseños institucionales de las defensorías de las audiencias adoptados en la región se diferencian del europeo en dos aspectos. El primero, que en diversos medios europeos, la figura nace de los compromisos de la autorregulación y sobre todo se aplica en medios periodísticos. El segundo es que la tutela de los derechos de las audiencias está fundamentalmente en manos de los consejos audiovisuales, cuya expansión se dio a partir de una recomendación del Consejo de Europa en el año 2000. “A excepción de los pequeños Estados como el Vaticano, San Marino o Mónaco, todos los países europeos disponen de figuras de este tipo: en Francia el Conseil Supérieur de l’Audiovisuel; en Alemania los denominados Ländersmedienanstalten que funcionan por cada estado, pero que trabajan conjuntamente; en Italia la Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione; en el Reino Unido la Independent Television Comisión; en Bélgica el Conseil Supérieur de l’Audiovisuel; en Portugal la Alta Autoridade para a Comunicação Social, por mencionar algunas”. Las competencias de esos Consejos varían de país en país, pero en general giran en torno de estos tres ejes: “contenidos (control del cumplimiento de la legislación en la programación tanto de los operadores públicos como de los privados), asignación de licencias a operadores de radio y televisión, y capacidad sancionadora” (Ramírez Alvarado, 2005). Para Ramón Zallo, estos Consejos, incluidos por supuesto los de España, “asumen la recepción y canalización de quejas de los usuarios que consideren afectados sus derechos ciudadanos a la comunicación”; sin embargo, “se da un salto cuando se pasa de ahí a la capacidad de intermediación activa entre sistema mediático, Gobierno y Sociedad”, ya que en la integración de esos Consejos imperan en diversas ocasiones criterios o acuerdos político-partidistas y no necesariamente los de las audiencias (Zallo, 2006).

Lo descrito hasta ahora presenta un panorama alentador en caso de América Latina, pero no ha estado exento de conflictos, sobre todo legales, de una oposición tajante de empresarios/as del sector o funcionarios/as públicos en algunos de los países analizados y en otros casos por la falta de voluntad política o una visión distinta para consolidar las defensorías y tutelar los derechos de las audiencias. Esto explica el por qué su desarrollo y crecimiento ha sido de altibajos.

Es el caso de México, como se detallará más adelante. En Argentina, por ejemplo, a mediados del 2022, una decena de diputados/as de oposición pidieron la disolución de la Defensoría del Público, porque tiene funciones “que se superponen con el INADI (Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo) y la Defensoría del Pueblo, entre otros organismos”. Propusieron que los recursos de la Defensoría fueran asignados a la cultura y “no a organismos de censura que actúan como policía ideológica” (Mozetic, 2022). Para el académico Glenn Alvin Postolski los años de gobierno de Mauricio Macri “no se animaron a cerrar la Defensoría del Público”, pero sí existió “una política de absoluto vaciamiento” (AM 530, 2022).

En Brasil, con el gobierno de Jair Bolsonaro, EBC modificó sus líneas editoriales y su Ouviduría quedó nulificada en la práctica. Previamente, en 2016, luego del golpe contra Dilma Rousseff, el gobierno de Michel Temer eliminó por decreto al Conselho Curador (una figura similar a los consejos ciudadanos), y en 2018, mediante otro decreto, la Ouvidoria se convirtió en un apéndice al Poder Ejecutivo. EBC y la Agência Brasil se fusionaron y operan “como vehículo para la prestación de servicios gubernamentales para los usuarios de servicios públicos; pero no más para la comunicación pública” (Martínez, p. 53).

En febrero de 2022, la Organización Interamericana de Defensoras y Defensores de las Audiencias (OID, creada en 2014 por iniciativa de la Defensoría del Público de Argentina y que actualmente la integran titulares y extitulares de defensorías de audiencias de la región) emitió un comunicado en el manifiesta su rechazo por la injerencia de la dirección general de la EBC en la orientación política del sistema público y por censurar contenidos relacionados con la pandemia (OID, 2022). Este fue uno de los factores por los que los mismos empleados de la EBC crearon una Ouviduría paralela ante la inoperancia de la formalmente constituida.

Y finalmente en Uruguay, entre junio y julio de 2022, se tuvo la intención en el gobierno de derogar la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, promulgada en 2014, y que da las bases para la creación de la Defensoría del Público. El objetivo no prosperó, pero se enmarca en los procesos de contradicciones que se han vivido en la región en este campo.

Fuentes internacionales para determinar los derechos de las audiencias en la era digital

Una vez presentado el panorama general sobre la evolución de las defensorías de las audiencias en la región y su función en la radio y televisión tradicionales, es necesario hacer un recuento de la interpretación y alcance de los derechos humanos de expresión e información en los derechos que las personas tienen como audiencia y si éstos deberían tener una extensión “natural” en las plataformas digitales, considerando, como se dijo inicialmente, que los hábitos de los consumos de los contenidos periodísticos y audiovisuales han tenido un cambio notable en la última década.

Partamos de que toda persona que entra en contacto con los contenidos de los medios de comunicación, al igual que plataformas periodísticas o de difusión de contenidos audiovisuales, formaría parte de una “audiencia” o un “público” más allá de cualquier discusión conceptual o jurídica. Hay una ventaja incomparable de dichos medios o de creadores de contenidos en plataformas sobre los individuos que supone una relación la mayoría de las veces unilateral e inequitativa por los recursos invertidos y el impacto de las producciones. Por supuesto, hay personas que también crean contenidos y alcanzan visualizaciones similares, por ejemplo, a alguna noticia de un portal periodístico que cuenta con una infraestructura técnica y de recursos humanos importante, pero son la excepción. En algún momento, prácticamente todos nos convertimos en audiencias y por lo tanto somos sujetos de protección de nuestros derechos derivados de ese consumo, como parte de la progresión de los derechos humanos.

Tanto la libertad de expresión como el derecho a la información se consideran derechos humanos de primera generación. Bajo el contexto de funcionamiento de los medios de comunicación tradicionales, el primero parecía estar acotado a las empresas o instituciones que operan las estaciones de radio y televisión o bien escriben en los periódicos. Tenían el derecho de ejercer su libertad de expresión en sus medios, sin restricciones ni limitantes, salvo las definidas en los acuerdos internacionales y en los marcos constitucionales de los países. Las audiencias no tenían la posibilidad de ejercer ese derecho en similares circunstancias. El segundo, el del derecho a la información, parecía ser solo un derecho de la ciudadanía de estar informados sobre las actividades de funcionarios/as y recursos públicos utilizados por el gobierno. Sin embargo, gracias a la progresividad de los derechos humanos se aludió a los derechos de tipo colectivo, “que surgen como resultado de la construcción del discurso social y académico para referirse al público que imaginariamente interactúa con un medio de comunicación, ya sea radio, cine, televisión, u otros, el cual es, a su vez, quien conforma las diferentes clases de audiencias que dependen de ciertas variables tanto sociológicas, socioeconómicas, como psicológicas del individuo que forma parte de dicha audiencia” (Rendón Huerta, p. 73). Los derechos de las audiencias están bajo la tutela de la libertad de expresión, en el entendido que la libertad de expresión posee dos dimensiones: una de carácter individual, que es el derecho de cada persona a expresar los propios pensamientos, ideas e informaciones, y la otra de carácter social o colectivo, consistente en el derecho de la sociedad a procurar y recibir cualquier información, a conocer los pensamientos, ideas e informaciones ajenas y a estar bien informadas. Así, “el derecho colectivo de toda audiencia a recibir y conocer puntos de vista, informaciones, opiniones, relatos y noticias, libremente y sin interferencias que las distorsionen u obstaculicen, a través de los contenidos emitidos por los

servicios de radiodifusión, no sólo implica la transmisión en sí misma, sino también requiere que el proceso de comunicación sea acorde a una serie de estándares que abanderan la conciencia y respeto por su público destinatario”.

De esta manera, los derechos de las audiencias se entienden como aquellas prerrogativas fundamentales, indivisibles y supraindividuales, derivadas de la obligación que tiene el Estado de tutelar el derecho a la información, la libertad de expresión y de que se respeten los derechos humanos en su conjunto (Tron, et.al. p. 330). Para ello, la ciudadanía requiere de un marco jurídico de los medios que “de ninguna manera es el que sólo satisface a los intereses particulares de los medios y de los partidos, y que ignora los intereses de los otros, de aquéllos de quienes viven y a quien se deben, sus audiencias, y que sólo voltean su mirada a ellas cuando requieren su sintonía para incrementar sus ventas o su simpatía para lograr sus votos (Solís, 2009, p. 33).

En materia de derecho a la información y la libertad de expresión existen numerosas declaraciones vinculatorias y decisiones que reconocen a ambos como derechos humanos fundamentales y que son la base para el reconocimiento constitucional que los países han hecho de estos derechos y su extensión en las audiencias. Entre las más importantes se encuentran las siguientes:

- Resolución 59 de la Asamblea General de Organización de las Naciones Unidas (ONU) (1946) en la que se estableció que “la libertad de expresión es un derecho humano fundamental... y la piedra angular de todas las libertades a que la ONU está consagrada”.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de la ONU (1948), en la que además de definirse ampliamente los alcances de la libertad de expresión, se establece en el artículo 29 que “toda persona estará solamente sujeta a las limitaciones establecidas por la ley con el único fin de asegurar el reconocimiento y el respeto de los derechos y libertades de los demás, y de satisfacer las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general en una sociedad democrática”.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, adoptado por la Asamblea General de la ONU (1966), en la que se señala en el artículo 20 que la libertad de expresión “entraña deberes y responsabilidades especiales” y que “por consiguiente, puede estar sujeto a ciertas restricciones, que deberán, sin embargo, estar expresamente fijadas por la ley y ser necesarias para... asegurar el respeto a los derechos o reputación de los demás”, entre otras protecciones como, la apología del odio que constituya incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia”.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos, en donde se reitera en el artículo 13 el derecho de libertad de expresión, no sujeto a censura previa, pero sí a responsabilidades ulteriores para asegurar “el respeto a los derechos o a la reputación de los demás”. En su artículo 14 también se prevé el derecho de toda persona a la rectificación o respuesta por “informaciones inexactas emitidas en su perjuicio a través de medios de difusión legalmente reglamentados y que se dirijan al público en general”.
- Convención sobre los Derechos del Niño, en cuyo artículo 13 se recupera el derecho de libertad de expresión del niño y el de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo, pero sujeto a ciertas restricciones como el “respeto de los derechos o reputación de los demás” y para “la protección de la seguridad nacional o el orden público o para proteger la salud o la moral públicas”.

En cuanto a la protección de estos derechos en Internet, las relatorías de libertad de expresión de las Américas, Europa, África y las Naciones Unidas emitieron en 2011 una declaración conjunta, en la que establecen que la libertad de expresión debe ser aplicada a Internet del mismo modo que al resto de medios de comunicación. “Los enfoques de reglamentación desarrollados para

otros medios de comunicación -como telefonía o radio y televisión- no pueden transferirse sin más a Internet, sino que deben ser diseñados específicamente para este medio, atendiendo a sus particularidades”. En ese sentido, “cualquier restricción que se imponga debe cumplir con los estándares internacionales vigentes, como estar expresamente fijada por la ley, perseguir una finalidad legítima reconocida por el derecho internacional y ser necesarias para alcanzar dicha finalidad”. Así, el bloqueo obligatorio de sitios en Internet es una acción extrema “que solo podría ser justificada conforme a estándares internacionales, como proteger del abuso sexual a menores de edad”. De acuerdo con las relatorías “los intermediarios de servicios de Internet no deberán ser responsables por los contenidos generados por terceros y tampoco se les deberá exigir controlar el contenido generado por los usuarios. Solo serán responsables cuando omiten la exclusión de un contenido, en cumplimiento de una orden judicial legítima, proferida de conformidad con el debido proceso, y siempre que tengan la capacidad técnica para llevarlo a cabo. A los intermediarios se les debe exigir ser transparentes acerca de las prácticas en la gestión del tráfico o la información y no aplicar ningún tipo de discriminación en el tratamiento de los datos o el tráfico”. En el caso de una vulneración de derechos de terceros: “los particulares que se sientan afectados por un contenido difundido en la red solo deberían poder iniciar acciones judiciales en la jurisdicción donde demuestren haber sufrido un perjuicio sustancial”. Esto debido a que se reconoce que “el ejercicio de la libertad de expresión puede estar sujeto a aquellas restricciones limitadas que estén establecidas en la ley y que resulten necesarias, por ejemplo, para la prevención del delito y la protección de los derechos fundamentales de terceros, incluyendo menores, pero recordando que tales restricciones deben ser equilibradas y cumplir con las normas internacionales sobre el derecho a la libertad de expresión”.

Las Relatorías son enfáticas en que la “autorregulación puede ser una herramienta efectiva para abordar las expresiones injuriosas y, por lo tanto, debe ser promovida” y que “deben fomentarse medidas educativas y de concienciación destinadas a promover la capacidad de todas las personas de efectuar un uso autónomo, independiente y responsable de Internet (alfabetización digital)” (Relatorías, 2011).

Con base en todo este conjunto de acuerdos, convenios y declaraciones internacionales, la protección y garantía de los derechos humanos de libertad de expresión y derecho a la información se hacen extensivos no sólo a quien emite contenidos, sino también a quien los recibe y constituyen una obligación jurídica. “Tales derechos son aplicables a las audiencias, aun cuando a través de los medios se genera una comunicación que es fundamentalmente unidireccional, es decir, no es posible la reacción inmediata de los receptores ante lo expuesto por el emisor, pero ello no significa que, si se trastocan sus derechos, deban quedar indemnes” (Rendón Huerta, p. 80). Aunque no hay una definición universalmente consensuada de tales derechos, se han reconocido en los marcos jurídicos de varios Estados y se han establecido instrumentos e instancias para su tutela o garantía.

Esta incorporación de los derechos de las audiencias en los marcos jurídicos ha sido la base para generar una serie de propuestas, algunas en el plano formal a través de la presentación de proyectos de ley, para extenderlos en plataformas y prestación de servicios audiovisuales en internet dado su carácter social o colectivo. Para la magistrada mexicana Adriana Campuzano Gallegos, los derechos de las audiencias se han centrado en la radiodifusión por tratarse de generadores de información, creadores de cultura y oportunidades de esparcimiento, así como por ser los más utilizados en este caso por la población mexicana y, agregaríamos, en la mayoría de los países latinoamericanos. Sin embargo “existen numerosas voces que afirman que los mismos atributos pueden asignarse a la televisión restringida y a las nuevas plataformas tecnológicas digitales al alcance de un sector importante de la población a través de teléfonos inteligentes y tabletas” (Campuzano Gallegos, 2017). De esta manera, en su consideración, “los derechos de las audiencias

encuentran contextos distintos que determinan su contenido, su alcance y los mecanismos para ejercerlos”, por lo que se imponen al Estado, conforme a los artículos 1º y 6º (apartado B fracción VI) constitucionales de México y en general de otras cartas magnas de la región, las obligaciones de respeto, protección, garantía y promoción, conforme a los principios pro persona, no discriminación, progresividad y máximo uso de los recursos disponibles, en condiciones de accesibilidad, disponibilidad y calidad. (Campuzano Gallegos, 2017). Se reconoce que, empero, “no hay tanta claridad sobre las obligaciones a cargo del Estado cuando los contenidos audiovisuales no provienen de agentes sujetos a regímenes especiales de sujeción, como los concesionarios o licenciatarios de frecuencias de radio y televisión o prestadores de servicios de televisión de paga, sino de agentes privados que interactúan entre sí a través de internet, blogs y redes sociales, y cuyos contenidos son difundidos por las empresas que prestan los servicios de acceso a internet o que operan, por ejemplo, los motores de búsqueda”. Y agrega: “En estos supuestos, los autores de la información y quienes la divulgan pueden ser difícilmente identificables, hallarse fuera del ámbito territorial de la autoridad o de las jurisdicciones, o incluso no ser rastreables”, lo que deja un vacío que debería cubrirse con mecanismos adecuados (Campuzano Gallegos, 2017).

En Argentina, donde como se ha visto funciona la más importante figura de defensa de los derechos de las audiencias, se ha procurado cubrir ese vacío con algunas propuestas legales, como la que presentó un diputado de la provincia de Córdoba para crear la Defensoría Pública en Redes Sociales, cuyo fin es promover y difundir el buen uso de las redes sociales. Entre sus facultades estaría la investigación de los comportamientos perjudiciales e inapropiados en las redes sociales, a partir de las quejas o reclamos presentados, como comentarios discriminatorios de cualquier tipo, xenófobos o racistas, contenido intimidatorio, difamatorio o de acoso, vulneración de datos personales, contenidos que promuevan los trastornos alimenticios, conductas suicidas o pornografía infantil. El proyecto no prosperó, pero los intentos por ampliar la competencia de protección de los derechos de las audiencias en Internet han continuado. En la misma Argentina, la Defensoría del Público propuso extender sus competencias al mundo digital, a partir del debate que se generó en 2016 por la nueva legislación convergente. Un año después, en 2017, el Partido Socialista presentó un anteproyecto de Ley de Comunicaciones Convergentes, en la que se incorpora la figura de una Defensoría de Audiencias y Usuarios de Comunicaciones Convergentes, dependiente del Congreso de la Unión. Nuevamente, en 2022, diputados/as nacionales del Frente de Todos presentaron un proyecto similar de ley de Comunicación Audiovisual en Plataformas Digitales, que busca actualizar el marco para los servicios de *streaming*, audio y video en aquel país. La iniciativa dispone de mecanismos para tutelar derechos de las audiencias y usuarios -especialmente niños, niñas y adolescentes- y plantea “mejorar la competitividad de grandes y pequeñas productoras y ampliar las posibilidades de trabajo de miles de actores, músicos, periodistas, creadores, productores y técnicos argentinos”. Según sus impulsores, el proyecto actualiza el encuadre de la televisión de pago, los servicios de streaming y otros de intercambio de audio y videos como servicios audiovisuales, “lo cual equilibra las obligaciones e incentivos de productoras, distribuidoras y plataformas” (En Redacción, 2022).

En todos los casos descritos no se ha contado con los consensos necesarios para aprobarlas y se ha puesto en evidencia la disputa en torno de dos modelos: el de la autorregulación, como se propone en Europa y Estados Unidos, y la corregulación que se impulsa fundamentalmente en América Latina (Ottaviano, 2021, p. 351). Esta interpretación coincide con lo que expresa Andrew Puddephatt: “El debate sobre estas problemáticas se caracteriza por la confusión de roles y responsabilidades, la falta de claridad sobre qué responsabilidades poseen o deberían poseer los medios en el medio digital y no digital, y la preocupación sobre el papel excesivamente intrusivo del Estado, frente a la inquietud por la salud del debate democrático” (Puddephatt, p. 12). Otros dilemas son así planteados por la investigadora Karina Sánchez: debe reconocerse “que no existe

una sino varias audiencias que se forman como tales a partir de su interacción con los distintos discursos transmitidos en los medios de comunicación”, lo que “permite dilucidar al menos dos grandes retos: a) regular de manera efectiva a los medios de comunicación de forma que colaboren en la formación de audiencias críticas, y b) reconocer que conforme la tecnología modifica a los medios de comunicación, la interacción entre éstos y las audiencias también se transforma, lo cual obliga a repensar los propios derechos de las audiencias”. Abunda que la presencia cotidiana de los medios digitales interactivos -como la web 2.0 y las redes sociales- no solo cambia la forma en que se construyen, distribuyen y consumen los contenidos mediáticos, sino también hace más complejo el estudio (y protección, yo agregaría) de las audiencias y sus derechos. (Karina, p. 116)

El sui géneris caso mexicano

No obstante que los derechos de las audiencias han representado un avance en materia de derechos humanos, en países como México se ha judicializado su reconocimiento y tutela por las visiones totalmente encontradas sobre sus alcances. Es parte de las tensiones que han generado los cambios en las políticas públicas de los medios y las telecomunicaciones en la región, así como una muestra más de los desafíos que habría con la extensión de las defensorías de las audiencias en las plataformas digitales. Si en los medios de comunicación tradicionales, la adopción de estas figuras no está resuelta, en los aún llamados nuevos medios el reto sería mayor.

En todo caso, en México se ha construido en estos años una base jurídica mínima, conformada de diversas declaraciones, interpretaciones y ponderaciones que han logrado armonizar la tensión que eventualmente puede generarse entre la libertad de expresión entendida en términos absolutos y los derechos de las audiencias como limitantes. A continuación, un breve recuento de lo ha ocurrido en este país para tener un panorama de los principales ejes de discusión y lo que está en juego ante el papel que deberían tener las defensorías de las audiencias en la era digital.

La judicialización comenzó poco tiempo después de que los derechos de las audiencias fueran incorporados en la Constitución mexicana en 2013 y en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTyR) de 2014.⁸ Además de los cientos de juicios promovidos por audiencias, gobierno, organizaciones de la sociedad civil y empresas de radio y televisión, se han desarrollado en diferentes ocasiones campañas mediáticas a favor y en contra, aunque con un impacto distinto. La industria ha desplegado sus recursos para combatir los derechos de las audiencias, bajo el argumento que promueven la censura. La respuesta de audiencias y organizaciones que han participado activamente en la defensa de los derechos, así como de los medios públicos o Universidades que las apoyan, parece débil frente al aparato jurídico, mediático y político puesto en operación por el empresariado del sector. No obstante, la sociedad civil y particulares han ganado amparos. Jueces, tribunales y hasta la Suprema Corte de Justicia les han dado la razón y es

8 El artículo 256 de la LFTyR establece lo siguiente que “el servicio público de radiodifusión de interés general deberá prestarse en condiciones de competencia y calidad, a efecto de satisfacer los derechos de las audiencias, para lo cual, a través de sus transmisiones brindará los beneficios de la cultura, preservando la pluralidad y veracidad de la información, además de fomentar los valores de la identidad nacional, con el propósito de contribuir a la satisfacción de los fines establecidos en el artículo 3o. de la Constitución”. Posteriormente precisa los derechos de las audiencias, entre los cuales se encuentran: recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación; recibir programación oportuna 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; que los concesionarios se abstengan de transmitir publicidad o propaganda presentada como información periodística o noticiosa; que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales; ejercer el derecho de réplica, en términos de la ley reglamentaria; que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios; 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; el respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación. A su vez, el artículo 258, relativo a los derechos de las audiencias con discapacidad, establece lo siguiente: contar con servicios de subtítulo, doblaje al español y lengua de señas mexicana para accesibilidad a personas con debilidad auditiva; 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; 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.

de ahí donde se han generado criterios orientadores sin precedentes sobre estos derechos, pero su aplicación práctica ha sido compleja.

La reforma constitucional de 2013 y la LFTyR de 2014, formaron parte de un conjunto de “reformas estructurales” (educación, energética, política, etc.) impulsadas por el gobierno de Enrique Peña Nieto (2012-2018) y los partidos políticos con mayor fuerza política, oficialistas y de oposición. La reforma en telecomunicaciones y radiodifusión ha sido una de las más importantes en la historia mediática del país y se logró gracias a un acuerdo político de alto nivel, impensable en su momento por la relación tan estrecha del partido en el gobierno con las y los empresarios de la radio y la televisión. Algunos de sus conceptos fundamentales en radio y televisión fueron recuperados de la ley de servicios audiovisuales de Argentina y abarcó temas de competencia económica, reconocimiento de medios públicos y comunitarios e indígenas, derechos fundamentales (libertad de expresión, derecho a la información, acceso a internet), creó el órgano autónomo del sector (el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el IFT) y quitó del Poder Ejecutivo la facultad de otorgar licencias, instaló tribunales especializados en telecomunicaciones y competencia económica, entre otros cambios. En cuanto a los derechos de las audiencias, la LFTyR agregó de manera puntual algunos de esos derechos, pero tanto en la Constitución como en la ley se desprenden otros. Hay otro artículo de la ley destinado a las audiencias con discapacidad. También se incluyó la obligación de los concesionarios de radio y televisión abiertas de contar con códigos de ética, acorde a dichos derechos, y defensorías de audiencias para su tutela. En el caso de la televisión de paga, sólo deben contar con códigos de ética. La ley estableció la facultad del IFT para emitir lineamientos para garantizar los derechos de las audiencias. Desde la entrada del vigor de la ley (13 de agosto de 2014) y la emisión de los lineamientos (21 de diciembre de 2016) hubo un vacío en la materia, que tuvo impacto en los primeros juicios que promovieron las mismas audiencias.

Estos primeros amparos fueron presentados por más de tres mil personas por el despido en mayo de 2015 de Carmen Aristegui, una de las periodistas más influyentes del país, de la emisora Noticias MVS, del grupo radiofónico MVS Radio, por supuestamente hacer público un reportaje sobre la construcción de una lujosa casa del entonces presidente de México, Enrique Peña Nieto, y el conflicto de intereses que hubo detrás de esa obra. El argumento principal de radioescuchas fue que al eliminar ese noticiario “se vulneraron sus derechos como audiencia de recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social, cultural y lingüístico de la nación, así como la 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”. De igual manera, consideraron que el IFT fue omiso en ejercer sus facultades de “supervisión”. (Tron, et.al., p. 359). La mayoría de los amparos fueron desechados, pero otros llegaron hasta los tribunales. Para el magistrado Jean Claude Tron, estos amparos obligaron a los juzgadores y juzgadoras “a analizar por primera vez los derechos de las audiencias y las facultades del órgano regulador para velar por su vigencia”. Asimismo, se puso de manifiesto la responsabilidad del Estado, “quien puede incurrir en responsabilidad internacional por incumplir cabalmente con sus obligaciones constitucionales y convencionales” (Tron, et.al., pp. 374-375).

La litigiosidad continuó cuando el 21 de diciembre de 2016 el IFT publicó en el *Diario Oficial de la Federación* los lineamientos generales sobre la defensa de las audiencias, que harían “operables” los derechos alusivos previstos en la ley. De inmediato fueron cuestionados por la industria, por conductores de radio y televisión, así como por columnistas de medios impresos afines a esos intereses. El rechazo principal fue que en los noticiarios se tendría que cumplir el derecho de la audiencia a diferenciar la información de la opinión, previsto en el artículo 256 de la LFTyR, lo cual implicaría, desde su visión, un retroceso en la libertad de expresión. Tampoco estuvieron de acuerdo en otro derecho de la audiencia de aportar elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa porque a su parecer es un ejercicio innecesario, debido a que las

audiencias saben perfectamente cuando hay un anuncio comercial en algún contenido. Al rechazo se sumaron dos controversias constitucionales, una presentada por el Poder Ejecutivo y otra por la mesa directiva del Senado de la República el 31 de enero de 2017. Fue entonces que el 2 de febrero de 2017, el pleno del IFT tomó la decisión de suspender los lineamientos. Ante la posibilidad de que la SCJN no resolviera en un sentido positivo los recursos de inconstitucionalidad, la mayoría del Congreso, tanto en Cámara de Diputados como en Cámara de Senadores, aprobó una reforma a la LFRyT en abril de 2017, que eliminó las facultades del IFT en la tutela de los derechos de las audiencias, expulsó de la ley el derecho de la audiencia de diferenciar la información de la opinión en los espacios informativos, abrogó los lineamientos que nunca tuvieron vigencia y dejó la protección de los derechos de las audiencias a los mismos concesionarios, como “juez y parte”, bajo la vía de la autorregulación. En respuesta, en diciembre de 2017 la Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias (AMDA) y en marzo de 2018 la organización Centro de Litigio Estratégico para la Defensa de Derechos Humanos presentaron amparos por dicha reforma. A su vez, 47 senadoras y senadores de diferentes partidos políticos promovieron en noviembre de 2017 una acción de inconstitucionalidad en contra de la misma reforma por violaciones al procedimiento legislativo y por el retroceso que implicaría para los derechos de las audiencias. Con la aprobación de la reforma, quedaron sin materia las controversias constitucionales presentadas por el Poder Ejecutivo y el Senado en enero de 2017.

En mayo de 2020, el Poder Judicial Federal dio la razón a la AMDA, la amparó y determinó de manera definitiva la inconstitucionalidad de la reforma de 2017 por violar el principio de reserva de ley y transgredir el derecho fundamental que los defensores de las audiencias tienen “a defender derechos humanos”. El tribunal indicó que una vez que el Congreso de la Unión fuese notificado de la sentencia, dispondría de 30 días para invalidar la reforma el artículo 256 y dejar intactas las facultades del IFT para dar vigencia o modificar los lineamientos de defensa de las audiencias que habían sido abrogados. Sin embargo, ello no ha ocurrido porque desde que se dictó sentencia, las televisoras y grupos radiofónicos han presentado una y otra vez recursos de revisión para impedir su cumplimiento, además de continuar combatiendo las resoluciones a través de sus noticiarios y columnistas de medios impresos (AMDA, 2020). En el caso del amparo otorgado a Litigio Estratégico en febrero de 2022, la sentencia fue también favorable y declaró la invalidez de toda la reforma de 2017.

El 29 de agosto de 2022, nuevamente hubo un revés para la reforma de 2017. Al dictar sentencia de la acción de inconstitucionalidad promovida ese mismo año, el pleno de la SCJN resolvió que su aprobación se hizo, efectivamente, sin cumplir con la normatividad establecida para ello en el Congreso, por lo que la dejaba sin efectos y tendría que volverse al escenario previo del 2017, con la consecuente obligación del IFT de retomar los lineamientos de defensa de las audiencias. Sin embargo, hasta el cierre de este texto no quedaban claros los alcances de la sentencia, pero aun así prevalecieron -como ha ocurrido en ocasiones anteriores- los cuestionamientos de la industria hacia la SCJN a través de los diferentes espacios de información que están bajo su control (Orozco, 2022).

En México, como se ha expuesto, se han generado reformas a la Constitución, a la legislación en la materia y un conjunto de sentencias en juzgados, tribunales y en la Suprema Corte, en las que los derechos de las audiencias son considerados como derechos humanos y las defensorías tienen el derecho a defender derechos humanos, como garantías orgánicas de sus derechos humanos como radioescuchas y televidentes, al amparo del Sistema Interamericano de Derechos Humanos. Independientemente de los intereses particulares que hay en juego para la tutela o garantía de los derechos de las audiencias y el papel de las defensorías, hay elementos que se podrían considerar para extender funciones de las defensorías, la protección de los derechos de las audiencias o de quienes consumen contenidos audiovisuales en las plataformas o aplicaciones disponibles en Internet.

La necesidad de extenderse a Internet

Internet y las redes sociales han potencializado el ejercicio de la libertad de expresión y de otros derechos como el de la información, la salud, la educación, el voto electoral, entre otros. Sin embargo, también pueden ser un ambiente propicio para que se cometan numerosas violaciones a otros derechos protegidos: intimidación, honor, propiedad intelectual, derecho a la información o se cometan conductas ilícitas, como pornografía infantil o violencia sobre todo hacia las mujeres, niñas y niños. Frente a este escenario, los derechos de las audiencias y las defensorías se convierten en herramientas fundamentales, indispensables, en el nuevo ecosistema digital. No en vano, gobiernos y órganos reguladores en diversos países en el mundo están tomando decisiones en cuanto a estos gigantes de internet, mientras organizaciones periodísticas y de la sociedad presionan para que los oligopolios o monopolios que se están creando en el mundo digital no afecten la libertad de expresión o el derecho a la información, sino también la estabilidad económica de otros proveedores de contenidos, que por los algoritmos y los acuerdos comerciales, son opacados, por ejemplo, en las búsquedas de Google o las redes sociales.

En marzo de 2017, las Relatorías de Libertad de Expresión de Naciones Unidas (ONU), de la Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa, de la Organización de Estados Americanos (OEA) y de la Comisión Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos firmaron una “Declaración conjunta sobre libertad de expresión y “noticias falsas”, desinformación y propaganda” (OEA, 2017). El documento establece criterios útiles para los temas de los que se ocupan las defensorías de las audiencias. Por ejemplo, en relación con rol de medios y periodistas, el documento señala que para apoyar sistemas efectivos de autorregulación, se debe ofrecer el derecho de corrección y/o respuesta para abordar declaraciones inexactas en los medios, así como también, dicen, “los medios deben considerar incluir cobertura crítica de la desinformación y propaganda como parte de sus servicios de noticias en sintonía con su rol de observadores en la sociedad, en particular, en período de elecciones y en debates sobre temas de interés público”.

En el ámbito estrictamente audiovisual, que es uno de los espacios en los que las defensorías podrían tener en lo inmediato un papel más relevante en la protección de derechos humanos, se han generado otro conjunto de propuestas concretas para su posible aplicación en las políticas públicas en los países de la región en el tema que nos ocupa. El mejor referente es Europa, donde desde 2007 impulsaron cambios en las directivas sobre servicios de comunicación audiovisual para su incorporación en los marcos legales de los Estados miembros, considerando la evolución del concepto de televisión y la creciente importancia de servicios “over the top” (OTT) “en la economía mundial y su rol fundamental en el ejercicio de derechos humanos como la libertad de expresión y el derecho a la información” (OBSERVACOM, 2019, p. 9). La reforma más reciente a la Directiva de Servicios de Comunicación Audiovisual, del año 2018, tuvo entre otros objetivos “lograr un mayor equilibrio de las normas que se aplican hoy día a las empresas de radiodifusión tradicionales, a los proveedores de video a la carta y a las plataformas de intercambio de videos, especialmente en los que se refiere a la protección de los niños”, es decir, ampliar el marco de protección de los derechos humanos, especialmente de los grupos en desventaja, en las nuevas plataformas. Para ello se incluyeron varias propuestas como “establecer los mismos requisitos mínimos para todos los servicios audiovisuales”, con el “fin de garantizar, por un lado, un alto nivel de protección a los consumidores y, por otro, una verdadera igualdad de condiciones”. Además, “complementariamente a la regulación tradicional a través de la actuación de organismos reguladores independientes”, la actualización va en el sentido de “formas de co-regulación a través de la adopción acordada de códigos de conducta”. Sin embargo, “en caso de no funcionar estos códigos, los Estados tendrán libertad para promulgar leyes sobre la materia de que se trate” (OBSERVACOM, 2019, p. 14-15).

La Directiva de Servicios de Comunicación Audiovisual es clara en cuanto a los servicios que deberían ser regulados bajo este conjunto de principios normativos: aquellos que compiten por la misma audiencia e ingresos que los servicios de comunicación audiovisual y que tienen un impacto considerable, ya que ofrecen a los usuarios la posibilidad de conformar las opiniones de otros usuarios e influir en ellas. Bajo esta definición entrarían plataformas OTT como Netflix, Amazon Prime, HBO, Disney Plus, Spotify, iHeart Radio, entre otras.

Una de las preocupaciones fundamentales de la Directiva, acorde a los sistemas de protección desarrollados por la ONU en general y la UNESCO y la UNICEF en lo particular, consiste en reforzar los derechos de niñas, niños y adolescentes frente al consumo de los contenidos de estos servicios audiovisuales. Por ello, prevé la armonización de las normas de protección de este sector con exigencias para todos los servicios de comunicación audiovisual: “los Estados miembros adoptarán las medidas adecuadas para velar por que los programas suministrados por prestadores de servicios de comunicación audiovisual bajo su competencia judicial que puedan perjudicar el desarrollo físico, mental o moral de los menores se propongan únicamente de tal manera que se garantice que normalmente no serán vistos ni oídos por menores. Dichas medidas podrán incluir la elección de la hora de emisión, instrumentos de verificación de la edad u otras medidas técnicas. Deben ser proporcionales al perjuicio potencial del programa. Los contenidos más nocivos, como la violencia gratuita y la pornografía, estarán sujetos a las medidas más estrictas, como el cifrado y un control parental eficaz. Además, para “adoptar decisiones con conocimiento de causa acerca de los contenidos que se contemplan, es necesario que los prestadores de servicios de comunicación audiovisual faciliten información suficiente acerca de los contenidos que puedan perjudicar el desarrollo físico, mental o moral de los menores. Esto podría hacerse, por ejemplo, mediante un sistema de descriptores de contenido que indicasen la naturaleza de estos. Los descriptores de contenidos se podrían presentar a través de medios escritos, gráficos o acústicos” (citado por OBSERVACOM, 2019, p. 15). También se proponen medidas para proteger a toda la población de contenidos que inciten al odio, que sean nocivos (como la pornografía, como ya se ha dicho), así como reducir la exposición de niñas, niños y adolescentes a la publicidad de bebidas alcohólicas y de alimentos con alto contenido de grasas, azúcares y sales, con base en las directrices internacionales.

En marzo de 2021, el Comité de los Derechos del Niño de la Convención sobre los Derechos del Niño de la Organización de las Naciones Unidas, presentó la Observación general núm. 25 (2021) relativa a los derechos de los niños en relación con el entorno digital, donde también se hacen otra serie de recomendaciones que los Estados partes deben aplicar en medidas legislativas, normativas y de otra índole pertinentes destinadas a garantizar el pleno cumplimiento de las obligaciones contraídas en virtud de la Convención y sus Protocolos Facultativos. Estas obligaciones también tienen un impacto en el quehacer de las defensorías de las audiencias.

En este documento se reconoce que los medios de información y comunicación, “incluidos los contenidos digitales y en línea, desempeñan una función importante”, por lo que se “debe fomentar y apoyar la creación de contenidos digitales adaptados a la edad de los niños y destinados a potenciar su papel en la sociedad, de acuerdo con la evolución de sus facultades, y lograr que estos tengan acceso a una amplia diversidad de información, incluida la que poseen los organismos públicos, sobre cultura, deportes, artes, salud, asuntos civiles y políticos y derechos de los niños”. Paralelamente se deben “alentar la producción y difusión de esos contenidos utilizando múltiples formatos y a partir de una pluralidad de fuentes nacionales e internacionales”, así como “mejorar la oferta de contenidos diversos, accesibles y provechosos para los niños con discapacidad y los pertenecientes a grupos étnicos, lingüísticos, indígenas y otras minorías. La posibilidad de acceder a información pertinente, en los idiomas que los niños entienden, puede tener efectos positivos considerables en la igualdad”.

En la Observación 25 se advierte que al igual que en los medios de comunicación “el entorno digital puede haber información que propugne los estereotipos de género, la discriminación, el racismo, la violencia, la pornografía y la explotación, así como relatos falsos, información errónea y desinformación, e información que incite a los niños a participar en actividades ilícitas o perjudiciales”. Precisa que “esa información puede proceder de múltiples fuentes, tales como otros usuarios, creadores de contenidos comerciales, delincuentes sexuales o grupos armados designados como terroristas o extremistas violentos”. Ante esto, “los Estados partes deben proteger a los niños contra los contenidos nocivos y poco fiables y garantizar que las empresas pertinentes y otros proveedores de contenidos digitales elaboren y apliquen directrices que permitan a los niños acceder de forma segura a contenidos diversos, reconociendo los derechos de los niños a la información y a la libertad de expresión, y protegiéndolos al mismo tiempo frente a ese material nocivo de conformidad con sus derechos y la evolución de sus facultades”.

Se coincide que “toda restricción del funcionamiento de los sistemas de difusión de información basados en Internet, electrónicos o de otra índole debe ajustarse a lo dispuesto en el artículo 13 de la Convención”, por lo que es necesario que los Estados desarrollen acciones como las siguientes: alentar a los proveedores de servicios digitales utilizados por los niños a aplicar un etiquetado de contenidos conciso e inteligible, por ejemplo en lo que respecta a la adecuación a la edad o la fiabilidad de los contenidos; fomentar la provisión de orientación, capacitación, materiales educativos y mecanismos de información accesibles a los niños, los padres y cuidadores, los educadores y los grupos profesionales pertinentes; lograr que los proveedores de servicios digitales respeten las directrices, normas y códigos pertinentes y apliquen normas de moderación de contenidos lícitas, necesarias y proporcionadas.

Y enfatiza: “Los controles de contenido, los sistemas de filtrado escolar y otras tecnologías orientadas a la seguridad no deben utilizarse para restringir el acceso de los niños a la información en el entorno digital, sino únicamente para evitar que el material nocivo llegue a los niños. La moderación y el control de los contenidos deben equilibrarse con el derecho de los niños a la protección frente a las violaciones de otros derechos, especialmente su derecho a la libertad de expresión y a la privacidad”. De igual manera: “Los códigos de conducta profesional establecidos por los medios de comunicación y otras organizaciones pertinentes deben incluir orientaciones sobre cómo informar de los riesgos y oportunidades digitales que guardan relación con los niños. Esas orientaciones deben tener como resultado la presentación de informes basados en pruebas que no revelen la identidad de los niños víctimas y supervivientes y que se ajusten a las normas internacionales de derechos humanos” (Comité de los Derechos del Niño, 2021).

La insuficiente autorregulación

Frente a este tipo de medidas y recomendaciones de política pública sobre la regulación de contenidos disponibles en Internet, las grandes plataformas han reaccionado en diferentes ocasiones.

Por ejemplo, en cuanto a contenidos informativos o periodísticos, Google tomó la decisión de impedir a los sitios que propagan noticias falsas el uso de su servicio online de publicidad (AdSense) y que haría cambios en su algoritmo para que las noticias de calidad tuvieran mayor prominencia en los resultados de las búsquedas. También está trabajando para que las redacciones puedan aprovechar las nuevas tecnologías para innovar y aumentar las ganancias en línea.

Meta, por su parte, ha reiterado que no mostrará anuncios en sitios que muestren contenidos engañosos. Lo asumirá con cambios en su herramienta Audience Network, un autoservicio de publicidad online que acepta o rechaza la promoción de enlaces en pocos minutos. En lo sucesivo identificaría mejor las webs de contenido ilegal, con una lista a la que se añadirían las páginas de *fake news* y los sistemas *hoax* (mensajes falsos en cadena que se reproducen en foros, redes y mensajería electrónica), entre muchas otras acciones de verificación de contenidos que han procurado evitar que los gobiernos intervengan para regular la vulneración de derechos fundamentales en estas y otras plataformas.

El mismo Mark Zuckerberg, creador de Facebook, anunció en noviembre de 2018 que pondría en marcha un “órgano independiente”, cuyas decisiones serían “transparentes y obligatorias”, para que sus miles de millones de usuarios apelaran las decisiones que toma la compañía sobre el contenido que se sube o se baja de la red social. Para hacerlo realidad, en los meses siguientes llevó a cabo consultas a más de dos mil personas de 88 países. En septiembre de 2019 anunció el estatuto de su nuevo órgano, el cual tiene facultades para revisar y apelar las decisiones de Facebook sobre moderación de contenidos y revertirlas. Un poder importante para moderar el discurso en la red social con el mayor número de usuarios/as en el mundo, entre particulares, líderes/as de gobiernos, organizaciones sociales, medios de comunicación, Universidades, políticos/as y más. La moderación de contenidos es definida como la práctica de las plataformas consistente en diseñar y hacer efectivos valores, estándares y reglas sobre el contenido que suben sus usuarios en línea. “Estas políticas cubren un amplio abanico de supuestos, pero en términos generales se agrupan temáticamente en violencia y comportamiento delictivo, seguridad, infracciones de privacidad, contenido inaceptable -que cubre lenguaje que incita al odio, violencia, desnudos y actividad sexual de adultos, servicios sexuales y contenido cruel e insensible, integridad y autenticidad, y respeto por la propiedad intelectual” (Casillas, 2019) Todos ellos contenidos que vulneran o podrían vulnerar derechos humanos y que son también materia para las defensorías de las audiencias. En esta labor, Facebook tiene el apoyo de 30 mil moderadores y un complejo sistema de inteligencia artificial que le permite identificar contenido que viola las reglas de su plataforma y removerlo de forma automática (Cfr. Casillas, 2019).

En el 2002, Meta publicó su primer informe sobre sus servicios y su impacto en los derechos humanos, en respuesta a las acusaciones y expedientes en su contra por promover la desinformación. Se elaboró con base en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Entre las acciones que ha tomado se encuentra la creación de un equipo interdisciplinario dedicado a la inteligencia artificial, cuyo fin es garantizar que sus servicios respetan los derechos humanos, la democracia y el Estado de derecho, en cinco pilares: privacidad y seguridad, equidad e inclusión, robustez y seguridad, transparencia y control, y responsabilidad y gobernanza. Es particularmente este último el que más se relaciona con el objetivo de este

documento. Como en ocasiones anteriores, reportó la eliminación de cuentas falsas que engañaban a los usuarios y promovían noticias falsas, así como más de 265 mil artículos, imágenes, videos y contenidos en Facebook e Instagram que buscaban interferir en los procesos electorales de Estados Unidos, Tailandia y Birmania. Para ello, trabajó en colaboración con organismos electorales independientes y organizaciones sociales y en el caso de delitos electorales con las autoridades correspondientes. En cuanto a la pandemia de la Covid-19, destacó que desarrolló diversas acciones, entre ellas, la colocación de etiquetas en 167 millones de contenidos con la advertencia de que podría contener información falsa (Facebook, 2022).

Aunque de manera mucho más tardía, las empresas que prestan servicios OTT también han desarrollado mecanismos de autorregulación. Este impulso provino en principio por la transmisión de contenidos que podrían haber vulnerado derechos humanos y después por las directivas europeas o por decisiones para evitar una regulación específica, como ocurrió en la India.

Por ejemplo, en 2017 se denunció que YouTube mostraba videos inadecuados a menores de edad, lo que hizo que la compañía estadounidense tuviera que contratar a más de 10 mil moderadores de contenidos. La compañía propiedad de Google también anunció cambios en septiembre de 2018, con el propósito de proteger la privacidad de los niños a la hora de consumir contenidos. Netflix, HBO y Amazon Video cuentan a su vez con sus propios controles parentales, aunque en todos los casos deben configurarse y no vienen activados por defecto (Morillo, 2019). En junio de 2022, Spotify dio a conocer que formó un Consejo Asesor de Seguridad para proporcionar aportes de terceros sobre temas como el discurso de odio, la desinformación, el extremismo y el abuso en línea. La decisión habría tenido -como una de sus motivaciones-, la reacción violenta por “La experiencia de Joe Rogan”, en la que se acusó al *podcaster* de difundir información errónea sobre COVID-19. El Consejo está integrado por 18 personas expertas, que incluye a representantes de un grupo de derechos civiles de Washington, el Centro para la Democracia y la Tecnología, la Universidad de Gotemburgo en Suecia y el Instituto para la Tecnología y la Sociedad en Brasil. Sus recomendaciones no son vinculantes (Reuters, 2022).

Otro camino tomado para la autorregulación fue el que tomó la India en 2020. La Asociación de Internet y Móviles de aquel país (IAMAI) promovió un código de autorregulación con 15 plataformas de transmisión en línea, incluidas Netflix, Amazon Prime y Hotstar. El documento se centra en clasificar el contenido para varios grupos de edad, ofrecer contenido apropiado para su audiencia infantil y establecer un mecanismo de reparación de quejas en casos de incumplimiento. Para la IMAI “el objetivo de este esfuerzo de toda la industria es capacitar a los consumidores con información y herramientas para ayudarlos a tomar decisiones informadas con respecto a las decisiones de visualización para ellos y sus familias”. No obstante, para el Ministerio Federal de Información y Radiodifusión de la India, la propuesta de la IMAI ha sido insuficiente (Kaushik, 2020).

Son, como se aprecia, algunos de los mecanismos de autorregulación, complejos, masivos, que son acordes en ciertos aspectos a la labor de defensorías de las audiencias, pero que dejan de lado otros elementos como la difusión de los derechos de las audiencias, de los principios de la ética periodística y actividades de alfabetización mediática e informacional, que podrían ayudar aún más a los usuarios que consumen este tipo de contenidos para reconocer noticias falsas, no reproducir contenido sexista, discriminatorio o el discurso de odio, no contribuir a la normalización de la violencia, entre otras acciones (Sosa, p. 32).

Como lo han externado voces expertas, la moderación de contenidos en Internet resulta una tarea muy compleja porque plataformas como Facebook, Twitter, Instagram o TikTok, no son consideradas como creadoras de contenidos, sino que solo hacen posible la difusión de contenidos que producen otras personas o empresas, por lo que no son responsables de dichos contenidos.

Pudephatt cita el caso de Estados Unidos y Europa, donde se exime la responsabilidad de plataformas por los contenidos que transmiten y que hayan sido proporcionados por terceros, aunque éstos sean incluso ilegales. Sin embargo, esta “inmunidad” a las plataformas, no las exenta de cierta responsabilidad ante el uso de algoritmos que permiten hacer una selección de contenidos con base en nuestras preferencias de consumo, afinidades sobre ciertas opiniones o valores o la imposibilidad de que aparezcan ciertos contenidos por los filtros que se desarrollan. Asimismo, quien paga por publicidad, lo hace en contenidos que puedan tener un mayor impacto, aun cuando en aquellos pudiese existir una vulneración de derechos. “La polémica parece impulsar el aumento en la cantidad de usuarios, lo que puede conducir a la proliferación del discurso de odio” (Pudephatt, p. 17).

Experiencias convergentes mínimas

Frente a los desafíos que representa la protección de derechos de las audiencias en el escenario digital, se han desarrollado diferentes propuestas para atender las quejas o denuncias de los usuarios que se han sentido afectados por algún contenido, principalmente en algunos medios periodísticos.

Cynthia Ottaviano refiere que una de las primeras experiencias tuvo lugar en el diario digital *Money Central*, de Estados Unidos, en 2001, alojado en el sitio *msnb.com*, y cuyo fin consistió en “explicar y explorar de forma pública cómo y por qué hacemos lo que hacemos y obligarnos a pensar más ampliamente acerca de nuestro trabajo y de nuestras responsabilidades”.

Sin embargo, aunque la figura funcionó como un canal de interacción con los lectores y atención a diferentes casos presentados, las recomendaciones del ombudsman, Dan Fisher, no fueron atendidas y 13 meses después renunció, sin que se continuara con esa labor.

En América Latina, fue pionero el sitio IG Brasil. En 2007 contrató al exombudsman del diario *Folha de San Pablo*, Mario Vitor Santos, para que actuara frente a informaciones incompletas, incorrectas, con omisiones o distorsiones, “en casos de injuria, calumnia, difamación y daños a la imagen de personas e instituciones, citadas por el contenido de IG”.

Otro medio digital brasileño, UOL Brasil, también inauguró la figura en internet con Teresa Rangel para ser un puente entre el público y la Redacción de UOL en asuntos relativos a la calidad periodística. Sin embargo, tres años después, la empresa decidió interrumpir las actividades del ombudsman y los mensajes del público serían derivados al “servicio de atención al cliente”.

Otro caso ejemplar es el desarrollado por *The Guardian* con la creación de la figura del Global Readers' editor, que surge ante la expansión editorial en diversos países, con más de 140 millones de lectores potenciales. Para Ottaviano sería el ejemplo de una “defensoría global”, en este caso autorregulatoria, que atiende más de 30 mil requerimientos anuales, aunque no puedan ser respondidos a cada uno y en detalle. Aun así, no deja de ser una experiencia significativa porque se atiende a “lectores, audiencia y televidente”, en un escenario de “convergencia, cuando históricamente los medios han estado separados” (Ottaviano, 2021, p. 353).

Algunas recomendaciones para abordar los desafíos de las defensorías de las audiencias en el entorno digital

Los mismos derechos de expresión e información reconocidos ante medios tradicionales deberían ser reconocidos y protegidos en el entorno digital

La transformación tecnológica no debería ser razón para debilitar, desconocer o ignorar los derechos de expresión e información que tienen las audiencias ante los medios de comunicación tradicionales, en los servicios de comunicación audiovisuales en Internet. Los derechos humanos no deberían ni deben distinguir plataformas porque son universales.

Los “nuevos” medios deben estar sometidos a los mismos principios, aunque ajustados en sus mecanismos y exigencias específicas, en tanto que, al igual que en los medios de comunicación tradicionales, hay un desequilibrio de poder de las audiencias en la generación e impacto de contenidos o mecanismos de respuesta cuando sus derechos han sido vulnerados. Bajo ese supuesto, los nuevos servicios audiovisuales alcanzados serían los siguientes:

- a) la retransmisión sobre Internet de servicios de televisión abierta en cualquiera de sus modalidades,
- b) las señales de TV por *streaming* solo distribuidas por Internet,
- c) los servicios de televisión para abonados sobre Internet (con grilla de programa y horarios predeterminados por el proveedor), y
- d) los distintos tipos de servicios de *video on demand* (VOD).

Las Defensorías de las Audiencias o del Público deberían fortalecerse como organismos de protección de carácter no punitivo

En un marco regulatorio donde se complementa la regulación, la co-regulación y la auto-regulación empresarial, estos organismos con funciones de protección de las audiencias podrían hacer una contribución importante en la protección de los derechos reconocidos en los tratados de DDHH y que se ejerzan o puedan vulnerarse en la actividad de los servicios mencionados. Los Estados deberían crear -o, en su caso, fortalecer-, Defensorías de las Audiencias, del Público, Ombudsman o similares organismos de carácter no punitivo que tengan el objetivo de defender y promover los derechos de las personas ante servicios audiovisuales en Internet, con competencias para recibir y tramitar denuncias en su representación ante eventuales violaciones de derechos fundamentales de las personas, tanto por las empresas como por organismos estatales⁹.

Todo ello independientemente de que los servicios audiovisuales en Internet deberían disponer de lugares y mecanismos internos y efectivos de comunicación, así como instancias externas independientes a las empresas para la revisión de casos y políticas adoptadas¹⁰.

9 Cita publicación de OBSERVACOM “Estándares para una regulación democrática de las grandes plataformas”

10 Ídem

Se deberían ampliar legalmente las competencias de las Defensorías de las Audiencias o del Público para incluir a los servicios audiovisuales en Internet

Los Estados de la región deberían considerar extender las competencias de las Defensorías de las Audiencias o del Público a las plataformas de servicios audiovisuales en Internet en sus distintas modalidades, dada la similitud o parecido con los medios de comunicación tradicionales como la radio y televisión abiertas, así como sistemas de televisión de paga o acceso restringido, en tanto que compiten por la misma audiencia, se dirigen a una parte significativa del público en general y pueden tener un claro impacto sobre él y su finalidad principal es suministrar programas audiovisuales

Para ello, es de fundamental importancia dotarle desde la ley de las suficientes atribuciones para el ejercicio de labor, así como de los recursos necesarios para su operación, sin que esté a expensas de los cambios presupuestales por cambios de gobierno.

Se debería atender la urgente e imperiosa necesidad de proteger los derechos de niños, niñas y adolescentes en el entorno digital

Las Defensorías de las Audiencias y el Público tendrían que abordar la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes en los servicios de comunicación audiovisual en Internet, con base en la Convención de los Derechos del Niño y la Observación N°25 del Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas ante contenidos que puedan perjudicar su desarrollo físico, cognitivo, emocional, psicológico y moral. Entre otros:

- a) un sistema de calificaciones para los contenidos audiovisuales en función de las edades de las audiencias;
- b) un sistema complementario de descriptores que informen dicha calificación a las audiencias, que deba permanecer en pantalla durante el inicio de cada contenido;
- c) un sistema de control parental efectivo;
- d) respeto a las clasificaciones de los programas;
- e) mecanismos eficientes y expeditos para que los usuarios puedan formular consultas o reclamaciones por funcionamiento de los mecanismos de protección que la normativa prevea, además de poder formular reclamaciones al organismo estatal con competencia efectiva en estos temas, y
- f) sistemas eficientes de verificación de la edad que cuenten con mecanismos de actualización periódica y de restricción eficientes y sencillos respecto del acceso por parte de niñas y niños, así como de las audiencias en general¹¹.
- g) el patrocinio, la colocación de productos y todas las formas de contenidos con fines comerciales deben distinguirse claramente de todos los demás contenidos y no deben perpetuar estereotipos de género o raza¹².
- h) prohibición de la elaboración de perfiles o la selección de niños de cualquier edad con fines comerciales y la interacción directa o indirecta con niños de prácticas basadas en

¹¹ Cita publicación UNESCO/OBSERVACOM “Desafíos y asimetrías regulatorias de los servicios audiovisuales en Internet ¿qué hacer?”

¹² Comité de los Derechos del Niño, Naciones Unidas, Observación general núm. 25 (2021) relativa a los derechos de los niños en relación con el entorno digital, 2021

la publicidad subliminal, la analítica emocional, la publicidad inmersiva y la publicidad en entornos de realidad virtual y aumentada para promocionar productos, aplicaciones y servicios¹³.

Los programas y planes de alfabetización mediática deberían incluir a las defensorías de las audiencias

Los programas, planes y acciones de alfabetización¹⁴ desarrollados por los Estados, así como por organismos nacionales, regionales e internacionales relacionados con esta temática, deberían involucrar más activamente a las defensorías de las audiencias, para que éstas puedan informar a la ciudadanía acerca de sus derechos y desarrollar un conjunto de aprendizajes y habilidades que permitan fortalecer el consumo crítico de contenidos de los medios de comunicación (tanto analógicos como digitales) por parte de sus usuarios o audiencias.

Sería deseable que los medios de comunicación y servicios audiovisuales analógicos y digitales (como varios medios públicos de la región realizan) aportaran recursos para la realización de campañas para la formación de audiencias críticas o alfabetización mediática e informacional.

Se debería promover la investigación académica y más espacios de diálogo multiactor sobre el tema

Tanto las autoridades, las Universidades, organizaciones sociales, los medios de comunicación, las plataformas digitales y las propias Defensorías deberían desarrollar e incentivar la realización de estudios o investigaciones sobre los derechos de las audiencias en el entorno digital para lograr insumos de calidad en la búsqueda de las mejores políticas públicas sobre el tema.

Además, se deberían promover espacios nacionales y regionales de diálogo abierto y público tales como foros, seminarios u otros formatos con participación de todos los actores involucrados para intercambiar información, experiencias y también propuestas.

Las Defensorías deberían adecuarse a los nuevos desafíos de la comunicación digital, asumiendo el reto y los cambios internos que ello implica

En cuanto a las defensorías que ya se encuentran en funciones y las que se crearán en los próximos años, insistir que esta figura es importante en el mundo analógico como en el digital y son ellas las primeras que deberán comprometerse con ese nuevo rol. En este sentido, las Defensorías de las Audiencias o del Público deberán ser cada vez más convergentes, móviles y multiplataforma, para promover derechos y protegerlos también en el entorno digital, desplazándose a los espacios donde interactúan las audiencias que deben defender.

Las Defensorías deberían adecuar la manera de comunicar con las audiencias a través de los nuevos medios y las redes sociales, y ser una referencia legitimada ante la ciudadanía que reclama por sus derechos.

13 Ídem

14 “Alfabetización Mediática e Informacional”, según la UNESCO

Asimismo, es imprescindible que las Defensorías sigan fortaleciendo su trabajo en red para definir y fortalecer su papel en este entorno digital, de forma de lograr insumos más potentes e impulsados en conjunto para incidir en los Estados nacionales para luego avanzar hacia un reconocimiento más global, como podría ser la aprobación de una declaración internacional sobre el tema.

Fuentes consultadas

- AMDA, *La Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias gana amparo a favor de radioescuchas y televidentes*, Comunicado a medios, México, 25 de mayo de 2020, disponible en <https://bit.ly/3Kd5fst>.
- AM 530, "Postolski: 'Cerrar la Defensoría del Público es cerrar un espacio de participación de las audiencias'", Argentina, *AM 530*, s.f, disponible en <https://bit.ly/3GgtWD6>.
- ARÉVALO MARTÍNEZ, Rebeca Liliana y Rogelio del Prado Flores, "Los derechos de las audiencias: una mirada deconstructiva a los principios de actuación de televisoras en América Latina, México", *Revista Sintaxis*, enero 2021.
- CALLES MINERO, Camila, "Las defensorías de las audiencias de los medios de comunicación en El Salvador", El Salvador, *Revista Entorno*, 2019.
- CAMPUZANO GALLEGOS, Adriana, "Los derechos de las audiencias: de los medios electrónicos a las plataformas digitales", México, *Revista Cláritas*, 30 de marzo de 2017, disponible en <https://bit.ly/3KwOMQV>.
- CASILLAS SANDOVAL, Miguel, *Un gran poder conlleva una (imposible) responsabilidad: la 'Corte Suprema' de Facebook*, México, Centro de Estudios Constitucionales de la SCJN, 8 de octubre 2019, disponible en <https://bit.ly/42Z3Zlf>.
- CHMIELEWSKI, Dawn, "Spotify forma consejo para lidiar con contenido dañino", Reuters, 13 de junio de 2022, disponible en <https://reut.rs/40LzHN>.
- COMITÉ DE LOS DERECHOS DEL NIÑO, Observación general núm. 25 (2021) relativa a los derechos de los niños en el entorno digital, 2 de marzo de 2021, disponible en <https://bit.ly/40Y94YZ>.
- CONSEJO NACIONAL DE TELEVISIÓN, *Desafíos regulatorios en la era digital*, 2020, disponible en <https://bit.ly/439cFWm>.
- DEFENSORÍA DEL PÚBLICO, *Defensoría del Público: más libertad, más voces, más democracia*, Argentina, S.f.
- DEL PRADO FLORES, Rogelio, y Rebeca Iliana Arévalo Martínez, Ética, política y derechos de las audiencias en México. Cómo olvidar a Foucault, México, *Revista Logos*, Universidad Anáhuac, Núm. 137, julio-diciembre 2021.
- DEL PRADO FLORES, Rogelio (Coord.), *Ética y los derechos de las audiencias*, México, Ed. Limusa, 2016.
- DENIS DE MORAES, IGNACIO RAMONET Y PASCUAL SERRANO, *Medios, poder y contrapoder*, Argentina, Ed. Biblos, 2013.
- GÓMEZ, Gustavo (Coord.), *Una Ley de Medios a medias*, Uruguay, Friedrich-Ebert-Stiftung, S.f.
- GUZMÁN HUERTA, Narciso Iván, *Análisis de los derechos de las audiencias. Elementos para una definición*, México, Tesis de Maestría, INFOTEC Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación, 2021.
- IFT, Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales sobre la Defensa de las Audiencias, *Diario Oficial de la Federación*, 21 de diciembre de 2016, disponible en lineamientos_defensa_audiencias.pdf (spr.gob.mx).
- KAVSHIK, Krish, "Gobierno descontento con fórmula de autorregulación para jugadores OTT", en *Indian Express*, 22 de septiembre de 2020, disponible en <https://bit.ly/40YiqE7>.
- LAGHATE, Gaurav, "IAMAI forms self-regulatory", en *The Economic Times*, India, 29 de mayo de 2021, disponible en <https://bit.ly/3nlTwKs>.
- MARTÍNEZ ÁGUILA, Laura, "Breve historia de los derechos de las audiencias", en Terrazas, Ana Cecilia (Coord.), *Introducción a los derechos de las audiencias y a sus defensorías en México*, México, CNDH, 2021, pp. 45-55.
- MAZA, Alfredo, "Radio y TV rechazan sentencia para distinguir entre información y opinión", México, *El Sol de México*, 20 de enero de 2022, disponible en <https://bit.ly/3ZE1F08>.
- MCCAIN OFFICE, *McCain, Klobuchar & Warner introduce legislation to protect integrity of U.S. elections & provide transparency of political ads on digital platforms*, Washington, 19 de octubre de 2017, disponible en <https://bit.ly/2Dbag8D>.
- META, *Meta Human Rights Report. Insights and Actions 2020-2021, julio 2022*, disponible en <https://bit.ly/3UavyDT>.
- MORILLO, Valentina, "La era del streaming postP2P es también la de censura", Xataca, 24 de mayo 2019, disponible en <https://bit.ly/2WpiHSY>.
- MOZETIC, Daniela, "Piden disolver la Defensoría del Público", *Perfil*, Argentina, 18 de junio de 2022, disponible en <https://bit.ly/3U8FQ7G>.

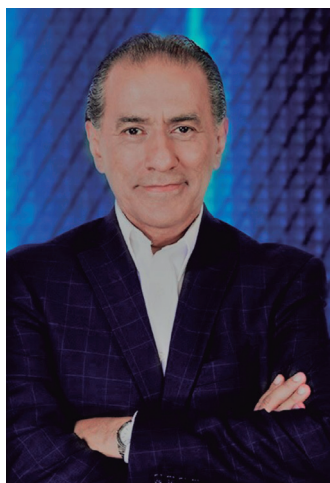
- NEWS MEDIA ALLIANCE, *News Media Alliance Calls for Legislation to Address Impact of Digital Duopoly on News Organizations*, Arlington, VA, 7 de octubre de 2017, disponible en <https://www.newsmediaalliance.org/release-digital-duopoly/>.
- OBSERVACOM, *Desafíos y asimetrías regulatorias de los servicios audiovisuales en Internet ¿Qué hacer?*, Cuadernos de Discusión de Comunicación e Información 17, UNESCO, 2019, disponible en <https://bit.ly/3m00iet>.
- OBSERVACOM, *Estándares para una regulación democrática de las grandes plataformas que garantice la libertad de expresión en línea y una Internet libre y abierta*, julio 2020, disponible en <https://bit.ly/3McP14X>.
- OBSERVACOM, *Organización española de defensa de las audiencias pide regular los contenidos de Internet*, Uruguay, 21 de febrero de 2022, disponible en <https://bit.ly/41irJ2b>.
- OEA, *Declaración Conjunta Sobre Libertad de Expresión y “Noticias Falsas” (“Fake News”), Desinformación y Propaganda*, Washington, 7 de marzo de 2017, disponible en <http://www.oas.org/es/cidh/expresion/showarticle.asp?artID=1057&IID=2>.
- OLIVARES TRES GALLO, María de las Mercedes, “El derecho de las audiencias es cuestión de honor”, México, *El Sol de México*, 31 de mayo de 2021, disponible en <https://bit.ly/3zxv814>.
- OROZCO, Guillermo. *Niños, maestros y pantallas*, México, Consejo Estatal de Ciencia y Tecnología del Estado de Jalisco y Universidad de Guadalajara, 2010.
- OROZCO, Javier, “La Corte debe salvar la libertad de expresión”, en *El Sol de México*, 26 de agosto de 2022, disponible en <https://bit.ly/3Ub1TuD>.
- OTTAVIANO, Cynthia, “El entusiasmo en América Latina, en Defensoría del Público (Coord.), *El rol de las Defensorías de las Audiencias en la profundización de las defensorías latinoamericanas*, Argentina, 2015, pp. 97-100.
- OTTAVIANO, Cynthia, *Las nuevas defensorías de las audiencias en América Latina*, Brasil, Universidad de Brasilia, 2021.
- OTTAVIANO, Cynthia, *Vigilancia y control en la nueva era de la comunicación*, Argentina, Ed. Universidad Nacional de La Plata, 2018.
- PAUWELS, Flavia Verónica, *Las defensorías de audiencias en América Latina: hacia un diálogo crítico y constructivo entre medios y públicos*, Perú, Ponencia presentada en el Congreso ALAIC 2014.
- PINEDA VENTURA, José Agustín, *Los derechos de las audiencias en México basados en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos*, Tesis de Maestría en Derechos Humanos y Democracia VI (sexta) promoción 2012-2014, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, México, Octubre 2014, disponible en <https://bit.ly/40F1qTT>.
- RAMÍREZ ALVARADO, María del Mar, “Los Consejos Audiovisuales como entidades reguladoras: situación actual en España y actuaciones estratégicas para el futuro de las televisiones autonómicas”, en *Los desafíos de la televisión pública en Europa. Actas del XX Congreso Internacional de Comunicación*, España, EUNSA, 2007, disponible en <https://bit.ly/4130hoX>.
- Redacción, “Diputados del FdT proponen regular la comunicación audiovisual en Plataformas Digitales”, Argentina, 22 de agosto de 2022, disponible en <https://bit.ly/3U5KBip>.
- “Relatorías de libertad de expresión emiten declaración conjunta acerca de internet”, Comunicado de prensa R50/11, 1 de junio 2011, disponible en <https://www.oas.org/es/cidh/expresion/showarticle.asp?artID=848>
- RENDÓN HUERTA BARRERA, Teresita, “Fuentes internacionales para determinar los derechos de las audiencias”, México, *Revista Ciencia Jurídica*, Universidad de Guanajuato, Año 1 núm. 4, noviembre 2013.
- RUTENBERG, J. “Los medios buscan negociar en contra de Google y Facebook, que acusan de ser un duopolio digital”, en *The New York Times*, 12 de julio de 2017, disponible en <https://nyti.ms/3nBjaL>.
- SÁNCHEZ GARCÍA, Karina, “Sobre los derechos de las audiencias en México”, *Comunicación y Sociedad*, Universidad de Guadalajara, Nueva época, núm. 27, septiembre-diciembre 2016.
- SOLÍS LEREE, Beatriz, “Los derechos de las audiencias”, en *El Cotidiano* No. 158, noviembre-diciembre, Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco, 2009, pp. 31-35, disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/325/32512741006.pdf>.
- SOLÍS LEREE, Beatriz, “Las Defensorías de Audiencias, mecanismos para garantizar el derecho a la información de las audiencias” en Crovi Druetta, Delia (Coord.), *Sociedad del conocimiento y comunicación. Reflexiones críticas desde América Latina*, México, ALAIC, 2018, pp. 99-104.
- SOSA PLATA, Gabriel, “Aciertos y deficiencias en la protección de los derechos de las audiencias”, en Defensoría del Público (Coord.), *El rol de las Defensorías de las Audiencias en la profundización de las defensorías latinoamericanas*, Argentina, 2015, pp. 85-88.

- SOSA PLATA, Gabriel, "Las defensorías de las audiencias ante el cambio tecnológico", en Solís, Beatriz (Coord.), *Revista Diálogos* 94, Felafacs, septiembre 2020, pp. 21-24.
- SOSA PLATA, Gabriel, "Más que el formato o el modelo, el buen periodismo", en Orozco, Guillermo (Coord.), *TV Morfosis 7. Innovación de informativos en el entorno digital*, México, 2018, Ed. Tintable, pp. 47-67.
- TRON, Jean Claude, Aidée Pineda Núñez y Rogelio Pérez Ballesteros, "Derechos de las audiencias y la obligación del IFT de garantizarlos (caso Aristegui)", en *Revista del Centro de Estudios Constitucionales* No. 3, México, julio-diciembre 2016, pp. 324-378, disponible en <https://www.sitios.scjn.gob.mx/cec/revista-digital?page=1>.
- WOLTON, Dominique, *Salvemos la comunicación*, España, Ed. Gedisa, 2006.
- ZALLO, Ramón, "Consejos del Audiovisual en las comunidades autónomas", en *Revista Telos* 68, julio-septiembre 2006, disponible en <https://bit.ly/4360Vnh>.

Documentos:

- Poder Ejecutivo Federal, Controversia constitucional 35/2017, febrero 2017, disponible en <https://bit.ly/3Gh4KfG>.
- Poder Judicial de la Federación, Amparo en revisión 1031/2019, Quejosa y recurrente Litigio Estratégico para la Defensa de los Derechos Humanos, Asociación Civil.
- Senadores de la LXIII Legislatura, Acción de inconstitucionalidad vs. Congreso de la Unión, noviembre 2017, disponible en <https://bit.ly/3Mgu5u7>.
- Sentencia de amparo ganado por la AMDA, Juicio 653/2019, disponible en <https://bit.ly/40Xkdta>.

Sobre el autor



Gabriel Sosa Plata es profesor e Investigador Titular B en la Universidad Autónoma Metropolitana-Unidad Xochimilco. Se ha especializado en la investigación y enseñanza sobre políticas públicas de radiodifusión y telecomunicaciones, así como en derechos de las audiencias. Licenciado y maestro en Ciencias de la Comunicación por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM, titulado en ambos grados con mención honorífica. Autor de los libros *Días de Radio. Historias de la Radio en México* (México, Secretaría de Cultura y Tintable, 2017 con reedición en 2021) y *Apuntes para una historia de las innovaciones tecnológicas de la radio en México*, México, Fundación Manuel Buendía, Gobierno del Estado de Puebla, Radio Educación y Radiotelevisión de Veracruz, 2004). Ha participado en más de 20 libros colectivos. Director General de Radio Educación de 2019 a mayo de 2022. Ha sido Defensor de las Audiencias de Canal 44,

Radio UdeG y Canal 44 Noticias de la Universidad de Guadalajara; Presidente de la Organización Interamericana de Defensoras y Defensores de las Audiencias (OID); Ombudsman o Defensor de las Audiencias de Noticias MVS (del 2013-2015) y del Instituto Mexicano de la Radio (IMER, de 2011 a 2013). Ganador de dos premios nacionales de investigación otorgados por el CONIECC. Ha sido columnista de *El Universal*, del medio digital *Sin Embargo* y otros medios, así como comentarista de Radio Educación, MVS Radio y ADN 40. Ha impartido más de 200 conferencias y decenas de cursos en Universidades, instituciones de gobierno y empresas. Fue subdirector de Información de Radio Educación y subgerente de Comunicación Social del Grupo Aeroportuario Centro Norte (OMA). Integrante del Comité Académico de la Cátedra Gabriel García Márquez de la CIESPAL, del Consejo Académico de la Facultad Mexicana de Arquitectura, Diseño y Comunicación de la Universidad La Salle, de los consejos consultivos de la organización Artículo 19 y de la Asociación Mexicana de Derecho a la Información (AMEDI), y del Consejo Directivo de Observatel y OBSERVACOM. Conduce el programa *Media 20.1* en TV UNAM y es coconductor de la serie *Medios y Democracia Digital*, que transmite el Canal del Congreso.



Cuadernos de Discusión de Comunicación e Información, disponibles en: unesdoc.unesco.org

- # 1. Gasto público en la educación de América Latina. ¿Puede servir a los propósitos de la Declaración de París sobre los Recursos Educativos Abiertos? Amalia Toledo, Carolina Botero y Luisa Guzmán (También disponible en inglés)
- # 2. La información y el conocimiento abierto en el contexto de la cooperación multilateral: Aspectos clave para la revisión del Acuerdo Regional No.7 de ALADI - Juan Carlos Lara y Carolina Rossini
- # 3. Principios y “buenas prácticas” para los medios públicos en América Latina. Martín Becerra y Silvio Waisbord.
- # 4. Guía político- pedagógica sobre la incorporación de la temática de libertad de expresión y de acceso a la información pública en la formación de operadores judiciales en América Latina. Catalina Botero.
- #5. Regulación independiente de la radio y teledifusión: Una revisión de políticas y prácticas internacionales. Eve Salomon. (También disponible en inglés y portugués)
- # 6 Internet y la libertad de expresión. Andrew Puddephatt. (También disponible en inglés y portugués)
- # 7 Concentración de medios y libertad de expresión: normas globales y consecuencias para las Américas. Toby Mendel, Ángel García Castillejo y Gustavo Gómez. (También disponible en inglés).
- # 8 Acceso a la información: Lecciones de la América Latina. Bill Orme. (También disponible en inglés)
- # 9 Guía para operadores judiciales sobre la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible con énfasis en el ODS 16. Javier Benech
- # 10 Mejores prácticas para orientar el diálogo entre el Poder Judicial y la prensa. Guía para jueces y periodistas.
- # 11 La seguridad de los periodistas en las agendas de derechos humanos y desarrollo sostenible: oportunidades para mejorar los mecanismos de reporte sobre violaciones de derechos humanos en Guatemala, Honduras y El Salvador. Oscar Antonio Pérez y Luis Enrique Salazar (También disponible en inglés)
- # 12 Manual de periodismo de investigación. Ética / Narrativa / Investigación / Seguridad. Mauricio Weibel Barbosa
- # 13 La convergencia de medios, telecomunicaciones e internet en la perspectiva de la competencia: Hacia un enfoque multicompreensivo. Martín Becerra y Guillermo Mastrini
- # 14 Redes sociales y elecciones. Andrew Puddephatt (También disponible en inglés)
- # 15 Foro de Alto Nivel: Fortalecimiento del Estado de Derecho y los Derechos Humanos para lograr sociedades pacíficas, justas, inclusivas y transparentes. Javier Benech.
- # 16 Infancia, democracia y libertad de expresión. Emilio García Méndez. (También disponible en inglés)
- # 17 Desafíos y asimetrías regulatorias de los servicios audiovisuales en Internet ¿Qué hacer? OBSERVACOM
- # 18 Manual de periodismo de tecnología. Investigación | Escritura | Temas | Seguridad Natalia Zuazo
- # 19 Niños, niñas y el uso de internet en São Paulo y Buenos Aires: estudios a partir de una perspectiva de igualdad de género
- # 20 Acceso abierto en instituciones de educación superior en América Latina - Julio Gaitán Bohórquez y María Juliana Soto Narváez
- # 21 La lapicera y la cámara no son enemigos; los uniformes tampoco - Eduardo Bertoni. (También disponible en inglés)
- # 22 Síntesis de decisiones de acceso a la información pública en América Latina - Daniel Ospina Celis y Catalina Botero Marino. (También disponible en inglés)