

## **Hacia la consolidación de una audiencia crítica y participativa en los medios públicos**

El derecho de las audiencias ha sido impulsada en México desde la sociedad civil, este esfuerzo se vio materializado a partir de la reforma política de 1977, cuando se incluyó en el artículo 6 de la Constitución Política el derecho a la información el cual será garantizado por el Estado, lo anterior dio pie al posterior reconocimiento de las audiencias en la reforma de telecomunicaciones reflejadas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) la cual concreta algunas de las demandas más relevantes en la lucha por la democratización de los medios de comunicación.

Derivado de las modificaciones a la LFTR en 2014 se establece que los concesionarios que presten servicio de radiodifusión deben contar con una defensoría de las audiencias, así el defensor “será el responsable de recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de las personas que componen la audiencia” (Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, 2021<sup>1</sup>). En cumplimiento con esta demanda es como se incorpora esta figura en la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión (Cortv) a fin de garantizar el derecho del público a tener diversidad y pluralidad en la información, contenidos de calidad tanto de fondo como forma, aunado a incentivar la participación activa de las audiencias en el debate público.

En este sentido la actual Defensoría de las Audiencias de la Cortv ha ido cumpliendo paulatinamente estos compromisos como se demuestra en los informes anuales, se ha dado puntual seguimiento a las quejas, sugerencias y peticiones del público, las respuestas han sido expeditas y oportunas fomentando así la participación de las audiencias. De igual manera, cabe resaltar las intervenciones que la defensoría ha realizado en la programación de la Cortv proponiendo temas o contenidos relacionados con la promoción del derecho de las audiencias, y no solo entre el público se difunde estas garantías constitucionales sino además entre los trabajadores y colaboradores de este medio de comunicación a través de conferencias o talleres, y finalmente la propia defensora de las audiencias se ha actualizado sobre el tema asistiendo a cursos, conferencias o talleres

---

<sup>1</sup> Así se estipula en el Artículo 259 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

impartidos por otras instituciones públicas; estas medidas evidencian el deber de seguir trabajando para divulgar este derecho constitucional en Oaxaca.

El estado de Oaxaca es una región multicultural sustentada en los pueblos indígenas, posee una amplia diversidad cultural, social y ambiental, sin embargo también presenta diversos rezagos sobre todo en materia económica y en infraestructura comunicativa lo que a veces dificulta que la información llegue a los lugares más alejados al no contar con la tecnología necesaria para la recepción de canales ya sea de televisión, radio o internet.

En este sentido, es un reto para la Cortv llegar a todos los sectores sociales y establecer una comunicación estrecha con los diferentes públicos, para lo cual resulta clave el papel del defensor de las audiencias quien sirve de intermediario entre los receptores y emisores de un medio. Para los medios privados o comerciales, señala Repoll “las audiencias constituyen el principal activo y atractivo para la venta de espacios publicitarios a sus clientes, para los medios públicos las audiencias [...] son concebidas como ciudadanos a los cuales deben su razón de ser” (2012: 95).

Por ello es fundamental continuar incentivando la participación crítica de las audiencias pues la apertura de los medios públicos hacia sus receptores constituye una extraordinaria retroalimentación para el medio, le posibilita conocer sus demandas, inquietudes, respuestas ante su programación, esto permite la conformación de audiencias participativas y críticas, por lo que eventualmente “el reconocimiento legal y la consiguiente institucionalización de los espacios de apertura puede favorecer en el mediano o largo plazo la formación de sujetos con derechos y obligaciones en sus relaciones mediáticas” (Sánchez, 2016: 102).

La importancia de los medios de comunicación se resaltó desde los orígenes de la democracia moderna ya que ponen en la palestra las discusiones públicas, con la proliferación de la radio y la televisión en el siglo XX los primeros teóricos funcionalistas de la Comunicación empezaron a investigar el impacto de los medios en la sociedad, y sobre todo en los procesos políticos donde cobró mayor relevancia el estudio de los medios en la configuración de la agenda pública, sin embargo se desplazó a las audiencias durante largo tiempo, es en fechas recientes donde se ha reconfigurado su papel y han dejado de ser sujetos pasivos y manipulables, pasando a ser sujetos activos de transformación con capacidades que les permiten interactuar con los medios y participar a través de ellos en temas de carácter político, social, cultural y asuntos de interés general.

En este contexto, es primordial enfatizar en la figura del defensor quien tiene la responsabilidad de articular y dar respuesta a las demandas del público, lo cual se debe traducir en acciones concretas por parte de los medios de comunicación, y con ello se contribuye a la formación de audiencias críticas, capaces de cuestionar los contenidos emitidos por los medios y demandar contenidos de calidad.

A partir de lo anterior se proponen algunos ejes de acción por los cuales seguir trabajando para consolidar la Defensoría de las Audiencias de la Cortv, primero será necesario seguir difundiendo el derecho de las audiencias desde diferentes espacios públicos que involucren no solo los ámbitos académicos o mediáticos; asimismo, la figura del defensor de la audiencia requiere divulgación para que la audiencia la reconozca como un canal mediante el cual puede hacer valer sus derechos a la información y a la comunicación.

El defensor de la audiencia no solo recibe y da respuestas a quejas o sugerencias de los públicos receptores, sino reconoce las garantías individuales de los sujetos para dar paso a un modelo de comunicación y no solo de información, por lo tanto la circulación de mensajes es bidireccional.

Finalmente, los defensores de las audiencias deben procurar mantener la confianza de la audiencia al garantizar la calidad de los contenidos que responda a criterios de diversidad, veracidad y pluralidad, aunado a la producción de éstos basados en las disposiciones del Código de Ética del medio. El defensor al atender las quejas de las audiencias busca encontrar soluciones satisfactorias a sus demandas (Herrera, 2007), y tiene como tarea insoslayable formar audiencias críticas y participativas y actuar como garantes del derecho de réplica y de la libertad de expresión.

## **Bibliografía**

Diario Oficial de la Federación (2021). *Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión*. México: Secretaría de Gobernación.

Herrera, S. (2007). El defensor de la audiencia: claves para entender el contexto de su aparición. *Palabra Clave*, pp. 25-35.

Repoll, J. (2012). En defensa propia. El papel de las audiencias y sus defensores en la era de las redes sociales. *Derecho a Comunicar*, pp. 92-108

Sánchez. K. (2016). *Sobre los derechos de las audiencias en México. Comunicación y sociedad*, pp. 97-120.

