COMISION REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES

ACUERDO mediante el cual el Pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones aprueba y emite los "Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias".

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Transformación Digital.- Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones.- Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DE LA COMISIÓN REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES APRUEBA Y EMITE LOS "LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS".

Con fundamento en los artículos 6o., Apartado B, fracciones III, IV y VI, 7o., 28, párrafo décimo sexto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 7, 8, 10, fracciones I, L, LI y LII, 11, 12, fracciones I y III, 208, fracción II, 250, 251, 252, 253, 254 y 255 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 2, 5, párrafo primero, 14, 15, 16, fracciones I, III y XX, 49, fracción VI y 50, fracción I, incisos b), c) y d), del Reglamento Interior de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 6o., párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en lo sucesivo "Constitución") establece que la manifestación de ideas no será objeto de ninguna inquisición judicial o administrativa, sino en el caso de que ataque a la moral, la vida privada o los derechos de terceros, provoque algún delito, o perturbe el orden público; que el derecho de réplica será ejercido en los términos dispuestos por la ley, y que el derecho a la información será garantizado por el Estado;

Que el artículo 6o., párrafo segundo de la Constitución, establece que toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión;

Que el artículo 6o., Apartado B, fracción III, de la Constitución, establece que la radiodifusión es un servicio público de interés general, por lo que el Estado garantizará que sea prestado en condiciones de competencia y calidad, y brinde los beneficios de la cultura a toda la población, preservando la pluralidad y la veracidad de la información, así como el fomento de los valores de la identidad nacional, contribuyendo a los fines establecidos en el artículo 3o. de la propia Constitución;

Que el artículo 6o., Apartado B, fracción IV, de la Constitución, prohíbe la transmisión de publicidad o propaganda presentada como información periodística o noticiosa, y prevé que se establecerán las condiciones que deben regir los contenidos y la contratación de los servicios para su transmisión al público, incluidas aquellas relativas a la responsabilidad de los concesionarios respecto de la información transmitida por cuenta de terceros, sin afectar la libertad de expresión y de difusión;

Que el artículo 6o., Apartado B, fracción VI, de la Constitución establece que la ley preverá los derechos de las audiencias, así como los mecanismos para su protección;

Que el artículo 7o. de la Constitución establece que es inviolable la libertad de difundir opiniones, información e ideas, a través de cualquier medio, y que ninguna ley ni autoridad puede establecer la previa censura ni coartar la libertad de difusión, que no tiene más límites que los previstos en el primer párrafo del artículo 6o. constitucional;

Que el artículo 28, párrafo décimo sexto, de la Constitución establece que el Ejecutivo Federal, a través de la dependencia encargada de elaborar y conducir las políticas de telecomunicaciones y radiodifusión garantizará el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en la Constitución y en los términos que fijen las leyes;

Que el 16 de julio de 2025 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (en lo sucesivo "DOF"), el "*Decreto por el que se expide la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y se abroga la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión*" (en lo sucesivo "Ley");

Que el artículo 1 de la Ley establece que es de orden público y tiene por objeto, entre otros, establecer las bases de las políticas en materia de telecomunicaciones, radiodifusión y satelital, regular la prestación de los servicios públicos de interés general de telecomunicaciones y radiodifusión, los derechos de los usuarios y las audiencias, así como garantizar el desarrollo eficiente de los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión, que contribuyan a los fines y al ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 6o., 7o., 27 y 28 de la Constitución;

Que el artículo 3, fracción VII, de la Ley define a las Audiencias como las personas titulares de derechos que perciben y consumen contenidos de audio o audiovisuales provistos a través del Servicio de Radiodifusión y del Servicio de Televisión y Audio Restringidos, según corresponda;

Que el artículo 7 de la Ley señala que la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (en lo sucesivo "Comisión"), es un órgano administrativo desconcentrado de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones con independencia técnica, operativa y de gestión, cuyo objeto es garantizar el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y la radiodifusión, en los términos que fija la Constitución, dicha Ley y las demás disposiciones jurídicas aplicables;

Que el artículo 8 de la Ley establece que la Comisión tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, los recursos orbitales, la comunicación vía satélite, los servicios espaciales y sus aplicaciones, la sostenibilidad espacial, las redes públicas de telecomunicaciones, los servicios de infraestructura pasiva y la prestación de los servicios de radiodifusión y de telecomunicaciones, y que el Ejecutivo Federal, por sí o por conducto de la Comisión, expedirá las disposiciones administrativas de carácter general para la regulación, promoción y supervisión del desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y la radiodifusión, a fin de garantizar lo establecido en los artículos 6o., 7o. y 28 de la Constitución;

Que el artículo 10, fracción I, de la Ley señala que corresponde a la Comisión emitir las disposiciones administrativas de carácter general necesarias para regular las telecomunicaciones y la radiodifusión, incluyendo la emisión de lineamientos y demás disposiciones para el cumplimiento de lo dispuesto en dicha Ley;

Que los artículos 10, fracción LI, y 208, fracción II, de la Ley establecen que corresponde a la Comisión vigilar el cumplimiento de los lineamientos en materia de derechos de las audiencias que emita y, en su caso, sancionar su incumplimiento, así como ejercer las facultades de vigilancia en materia de derechos de las audiencias para, en su caso, imponer las sanciones a que se refiere la Ley;

Que los artículos 10, fracción LII, y 208, fracción III, de la Ley, establecen que corresponde a la Comisión supervisar que la programación dirigida a la población infantil respete los valores y principios a que se refiere el artículo 3o. de la Constitución, las normas en materia de salud y los lineamientos establecidos en la Ley que regulan la publicidad pautada en la programación destinada al público infantil, con base en las disposiciones reglamentarias emitidas por las autoridades competentes;

Que el artículo 11 de la Ley dispone que el Pleno es el órgano máximo de gobierno y decisión de la Comisión, integrado por cinco Personas Comisionadas con voz y voto, incluida la Persona Comisionada Presidenta;

Que el artículo 215, primer párrafo, de la Ley dispone que el derecho de información, de expresión y de recepción de contenidos a través del servicio público de radiodifusión y de televisión y audio restringidos es libre y, consecuentemente, no será objeto de ninguna persecución o investigación judicial o administrativa ni de limitación alguna ni censura previa, y se ejercerá en los términos de la Constitución, así como de los tratados internacionales y las leyes aplicables;

Que el artículo 215, segundo párrafo, de la Ley establece que las autoridades, en el ámbito de su competencia, promoverán el respeto a los derechos humanos, el principio del interés superior de la niñez, a fin de garantizar de manera plena sus derechos, así como la perspectiva de género;

Que el artículo 216 de la Ley establece que la programación que se difunda a través de radiodifusión o televisión y audio restringidos, en el marco de la libertad de expresión y recepción de ideas e información, deberá propiciar los elementos previstos en dicho precepto;

Que el artículo 217 de la Ley dispone que en cada canal de multiprogramación autorizado a los concesionarios de uso comercial, público y social que presten servicios de radiodifusión, se deberá cumplir con las mismas reglas y disposiciones aplicables en términos de contenido, publicidad, producción nacional independiente, defensor de la audiencia, tiempos de Estado, boletines, encadenamientos y sanciones;

Que el artículo 250, primer párrafo, de la Ley establece 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;

Que el artículo 250, párrafos segundo y tercero, enlistan los derechos de las audiencias y señala que los concesionarios de radiodifusión o de televisión o audio restringidos deberán expedir Códigos de Ética, con el objeto de proteger dichos derechos, mismos que se deberán ajustar a los lineamientos que emita la Comisión, los cuales deberán asegurar el cumplimiento de los derechos de información, de expresión, de buscar, recibir y difundir información e ideas en términos de lo dispuesto en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución, y garantizar que los concesionarios de uso comercial, público y social cuenten con plena libertad de expresión, libertad programática, libertad editorial y se evite cualquier tipo de censura previa sobre sus contenidos;

Que el artículo 251 de la Ley establece que la Comisión promoverá condiciones para que las audiencias con discapacidad tengan acceso a los servicios de radiodifusión, televisión y audio restringida en igualdad de condiciones con las demás audiencias;

Que el artículo 252 de la Ley reconoce derechos específicos de las audiencias con discapacidad, entre ellos contar con servicios de subtitulaje, doblaje al español y lengua de señas mexicana; acceder a representaciones visuales respetuosas e inclusivas; contar con mecanismos accesibles para expresar reclamaciones, sugerencias y quejas a los defensores de las audiencias, siempre que no representen una carga desproporcionada o indebida al concesionario, así como acceder a la guía de programación a través de medios accesibles;

Que el artículo 253, párrafos primero, segundo y tercero de la Ley, establece que los concesionarios que presten el servicio de radiodifusión deberán contar con una defensoría de las audiencias, cuya integración y operación deberá observar los principios de igualdad de género, y que dicha defensoría será responsable de recibir, registrar, responder, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de las personas que componen la audiencia y hacer recomendaciones al medio;

Que el artículo 253, cuarto párrafo de la Ley, también prevé que la Comisión emitirá los lineamientos donde se establezcan las obligaciones mínimas que tendrán que cumplir las defensorías en términos del último párrafo del artículo 250 de la propia Ley, a fin de garantizar la adecuada protección de los derechos de las audiencias;

Que el artículo 254 de la Ley establece los requisitos mínimos que deberán cumplir las personas defensoras de las audiencias, y el artículo 255 de la Ley regula la atención de reclamaciones, sugerencias y quejas de las audiencias sobre contenidos y programación, así como la implementación de mecanismos para que las audiencias con discapacidad tengan accesibilidad;

Que el 25 de noviembre de 2025 se publicó en el DOF el "*Decreto por el que se expide el Reglamento Interior de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones*" (en lo sucesivo "Reglamento Interior"), que tiene por objeto establecer la organización y funcionamiento de la Comisión, así como determinar la estructura y atribuciones que corresponden a cada una de sus Unidades Administrativas;

Que el artículo 49, fracción VI del Reglamento Interior establece atribuciones de la Dirección General de Sanciones para sustanciar los procedimientos relativos a incumplimientos en materia de derechos de las audiencias;

Que el artículo 50, fracción I, incisos b, c y d del Reglamento Interior establece que corresponde a la Dirección General de Audiencias y Prospectiva elaborar y someter para la aprobación del Pleno de la Comisión los lineamientos en materia de derechos de las audiencias; los lineamientos en los que se establezcan las obligaciones mínimas que tendrán que cumplir las defensorías de las audiencias, en términos del último párrafo del artículo 250 de la Ley, a fin de garantizar la adecuada protección de los derechos de las audiencias; los lineamientos para la elaboración y emisión de los Códigos de Ética por parte de los concesionarios de radiodifusión o de televisión o audio restringidos de uso comercial, público y social;

Que el artículo 50, fracciones V, VII, VIII, XII, XV y XVIII, del Reglamento Interior establece que corresponde a la Dirección General de Audiencias y Prospectiva promover que las audiencias con discapacidad tengan acceso a los servicios de radiodifusión en igualdad de condiciones; proponer acciones y programas para incorporar de manera transversal la perspectiva de género, diseño universal, igualdad, inclusión digital, equidad y no discriminación; coordinar y organizar procesos, mecanismos de consulta pública y diálogos con la sociedad civil, la academia, el sector privado y otras autoridades sobre temas relacionados con los derechos de las audiencias, accesibilidad y transversalidad de la perspectiva de género; supervisar disposiciones en materia de derechos de las audiencias; elaborar y someter para la aprobación del Pleno la actualización de las señales radiodifundidas que cubran el cincuenta por ciento o más del territorio nacional, así como elaborar y someter para la aprobación del Pleno proyectos de lineamientos, ordenamientos técnicos y demás disposiciones administrativas de carácter general en materia de multiprogramación, medios y contenidos audiovisuales;

Que para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 10, fracción XXXVIII, y 30 de la Ley, el Pleno de esta Comisión aprobó el 23 de octubre de 2025, el *"Acuerdo mediante el cual el Pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos para realizar Consultas Públicas de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones"* (en lo sucesivo "Lineamientos de Consulta Pública"), mismos que fueron publicados en el DOF el 28 de octubre de 2025, y entraron en vigor al día siguiente, estableciendo así las bases y el procedimiento para sustanciar los procesos de participación ciudadana y transparencia en la emisión y modificación de reglas, lineamientos y otras disposiciones administrativas;

Que el 24 de julio de 2026, mediante Acuerdo P/CRT/EXT/24072026/088 aprobado por unanimidad en la Décima Novena Sesión Extraordinaria del Pleno de la Comisión, se determinó someter a Consulta Pública por un plazo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su publicación en el Portal de Internet de la Comisión, la Propuesta Regulatoria denominada *"Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias"*, la cual se llevó a cabo del 27 de julio al 21 de agosto de 2026;

Durante el desarrollo de la Consulta Pública se recibieron un total de 8,889 (Ocho mil ochocientos ochenta y nueve) participaciones en el Portal de la Comisión, dichas participaciones incluyeron, entre otros, los siguientes temas:

I. DEL DEBER DE DILIGENCIA EN LA INFORMACIÓN NOTICIOSA:

Visto el resultado de la Consulta Pública realizada por esta Comisión y previo al análisis de las precisiones que se proponen al proyecto regulatorio, es menester citar el contenido del artículo 6o, apartado B, fracción III de la Constitución, el cual dispone:

> *"Artículo 6o. **...***
>
> ***...***
>
> *B. En materia de radiodifusión y telecomunicaciones:*
>
> ***...***
>
> *III. La radiodifusión es un servicio público de interés general, por lo que el Estado garantizará que sea prestado en condiciones de competencia y calidad y brinde los beneficios de la cultura a toda la población, preservando la pluralidad y la veracidad de la información, así como el fomento de los valores de la identidad nacional, contribuyendo a los fines establecidos en el artículo 3o. de esta Constitución.*
>
> ***..."***

De lo anterior, se advierte que el propio texto constitucional establece que en el servicio de radiodifusión, televisión abierta y radio, se debe preservar, entre otras cosas, la veracidad de la información.

Por lo que hace a la Ley en su artículo 250, tercer párrafo establece que los concesionarios de radiodifusión o de televisión o audio restringidos deberán expedir Códigos de Ética, con el objeto de proteger los derechos de las audiencias, los cuales deberán asegurar el cumplimiento de los derechos de información, de expresión, de buscar, recibir y difundir información e ideas en términos de lo dispuesto en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

Ahora bien el artículo 12 del proyecto de regulación sometido a consulta pública a la letra dice:

> ***Artículo 12.** Las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, así como las del servicio de Televisión y/o Audio de Paga o las Programadoras, adoptarán las medidas necesarias para no difundir información falsa, descontextualizada o información histórica como si fuera actual, debiéndose apegar a los criterios editoriales y valores que establezcan en sus Códigos de Ética para el tratamiento de la información noticiosa.*

Del análisis del resultado de la consulta pública, en el presente proyecto, se han realizado precisiones a dicho artículo para armonizarlo con el texto constitucional; asimismo, se han realizado precisiones al artículo 18 de los Lineamientos sometidos a consulta, para que en los códigos de ética se establezca criterios editoriales y valores que aseguren que al momento de hacer pública la información se contaba con elementos mínimos para concluir que la noticia era veraz, en los términos previstos en el artículo 12 de estos Lineamientos.

II. MECANISMO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA AUDIENCIAS:

De la Consulta Pública se concluyó que resulta necesario precisar que el mecanismo de defensa de los derechos de las audiencias, lo constituye el procedimiento para la recepción y atención de las Quejas que presenten las Audiencias.

En este sentido, de nueva cuenta es pertinente citar el texto constitucional que enmarca el establecimiento de mecanismos para la protección de los derechos de las audiencias, mismo que se encuentra en el artículo 6o, apartado B, fracción VI de la Constitución, donde a la letra se establece:

> *"Artículo 6o. **...***
>
> ***...***
>
> *B. En materia de radiodifusión y telecomunicaciones:*
>
> ***...***
>
> *VI. La ley establecerá los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, de las audiencias, así como los mecanismos para su protección.*
>
> ***..."***

Por su parte, la Ley en su artículo 253 establece que es la defensoría de audiencias la responsable de recibir, registrar, responder, documentar, procesar y dar seguimiento a las quejas de las personas que componen la audiencia y hacer recomendaciones al medio, y que la Comisión emitirá los lineamientos donde se establezcan las obligaciones mínimas que tendrán que cumplir las defensorías en términos del último párrafo del artículo 250 de la presente Ley, a fin de garantizar la adecuada protección de los derechos de las audiencias.

A su vez, el diverso artículo 255 de la Ley establece que el defensor de la audiencia atenderá las reclamaciones, sugerencias y quejas de las audiencias sobre contenidos y programación, y que una vez recibidas las quejas, el defensor las tramitará en las áreas o departamentos responsables del concesionario, requiriendo las explicaciones que considere pertinentes.

La defensoría responderá al radioescucha o televidente en un plazo máximo de veinte días hábiles, aportando las respuestas recibidas y, en su caso, con la explicación que a su juicio merezca; y la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que proponga el defensor de la audiencia al concesionario, deberá ser clara y precisa.

De lo anterior se destaca que el procedimiento para la recepción y atención de las Quejas constituye el mecanismo de defensa de los Derechos de las Audiencias, por lo cual se estima pertinente realizar diversas precisiones a los artículos 18, 39, 41, 44, 46, 47, 49, 50 y 51 del proyecto regulatorio sometido a consulta, con la finalidad de hacer patente la naturaleza y objeto del procedimiento de atención a las Quejas de las audiencias, como el mecanismos para la defensa de los derechos de las audiencias.

Asimismo, las referidas precisiones buscan robustecer la regulación, a efecto de que en todos los casos la audiencia obtenga una respuesta del medio; y en caso de que el medio no remita la información que le sea solicitada por la defensoría, o bien, no dé respuesta a la recomendación de la defensoría, se pueda solicitar la intervención de la Comisión para que se dé cumplimiento al procedimiento.

Por lo anterior, en los referidos artículos se ha precisado que el actuar de esta Comisión será, únicamente, a petición expresa de la audiencia o del propio defensor, y únicamente para efectos de tutelar que se cumpla con el procedimiento establecido en los propios lineamientos.

III. DE LA SUPERVISIÓN Y LAS SANCIONES:

Por lo que hace al contenido del Título V del proyecto de Lineamientos que fueron sujetos a Consulta Pública, se observó que entre los participantes existieron diversas interpretaciones respecto del sentido y alcance del artículo 54 del proyecto de regulación.

Al respecto, es pertinente señalar que el proyecto de Lineamientos sometido a consulta pública referenció al artículo 282 de la Ley, en virtud de que se ubica dentro del Título Decimocuarto, Capítulo II, denominado “Sanciones en materia de Telecomunicaciones, Radiodifusión y Derechos de las Audiencias”, donde se establece el régimen general de sanciones aplicables en las distintas materias que la propia Ley regula.

Ahora bien, como resultado de la consulta se estima procedente precisar la remisión al artículo 295, que se ubica en el capítulo IV, denominado “Sanciones en materia de Transmisión de Mensajes Comerciales y Derechos de las Audiencia”, el cual dispone que corresponde a la Comisión sancionar con multa por el equivalente de 0.01% hasta el 1% de los ingresos acumulables del concesionario, autorizado o programador por: a) No poner a disposición de las audiencias mecanismos de defensa, y b) No nombrar defensor de las audiencias o no emitir Códigos de Ética.

Destacando que el mencionado artículo 295 prevé que en el supuesto de que haya cumplimiento espontáneo, y no hubiere mediado requerimiento o visita de inspección o verificación de la Comisión no se aplicará la sanción prevista, y que en caso de que se trate de la primera infracción, la Comisión amonestará al infractor por única ocasión.

En este orden de ideas, y a fin de evitar interpretaciones erróneas y espacios de ambigüedad, se precisa el texto del artículo 54 de los Lineamientos, a efecto de remitir al citado artículo 295 de la Ley.

IV. DE LA DISTINCIÓN ENTRE PUBLICIDAD Y CONTENIDO:

Es pertinente señalar que el artículo 6o, apartado B, fracción IV de la Constitución, prohíbe, entre otras, la transmisión de publicidad presentada como información periodística o noticiosa.

En este mismo orden de ideas, el segundo párrafo, fracción III del artículo 250 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión prevé como Derecho de las Audiencias que se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa.

El citado artículo 250, en su tercer párrafo dispone que los concesionarios de radiodifusión o de televisión o audio restringidos deberán expedir Códigos de Ética, con el objeto de proteger los derechos de las audiencias y que dichos códigos se ajustarán a los Lineamientos que emita la Comisión.

Así las cosas, el proyecto regulatorio que fue sometido a consulta en su artículo 10 establecía los elementos que se propone deben aportar las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga para garantizar este derecho de las audiencias. El artículo propuesto en el proyecto sometido a consulta pública a la letra establece:

> ***Artículo 10.*** *Todo Patrocinio, Mensaje Comercial, Contenido de Marca o Emplazamiento de Producto deberá estar identificado, a fin de diferenciarlos de los Contenidos que se transmitan tanto en el servicio de Televisión Abierta y Radio, como en el servicio de Televisión y/o Audio de Paga.*
>
> *Para tal efecto, las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga deberán observar, como mínimo, los siguientes elementos:*
>
> *I. Para el servicio de Televisión Abierta y Televisión de Paga:*
>
> *A. En Espacios Comercializados dentro de un Contenido: Deberá hacer la mención de que es un espacio comercializado o mostrarse en la pantalla, de forma clara, legible y visible, el símbolo "P" con el diseño, dimensiones y características gráficas establecidas en el Anexo 1 de los presentes Lineamientos. Este símbolo se incluirá al inicio y al final del espacio comercializado por al menos 5 (cinco) segundos continuos.*
>
> *Al final de cada Contenido se mostrará en pantalla: "Este programa contó con Espacios Comercializados y/o Patrocinados" y, en su caso, la razón social, los logotipos o nombres comerciales de las marcas que hayan contratado Espacios Comercializados y/o realizado Patrocinios dentro del Contenido.*
>
> *B. Cortes comerciales: Para diferenciar los cortes comerciales de los Contenidos, se anunciará el inicio y el fin del corte comercial, cuando de la continuidad de la transmisión no resulte claro el inicio del mismo.*
>
> *II. Para el servicio de Radio y Audio de Paga:*
>
> *A. Espacios Comercializados dentro del Contenido: Se deberá expresar verbalmente de forma clara y previa, que se trata de Publicidad.*
>
> *B. Cortes comerciales: Se anunciará de manera clara el inicio y el fin del corte comercial cuando, de la continuidad de la transmisión, no resulte claro el inicio del mismo.*

En este respecto, si bien los elementos visuales y sonoros se consideran aptos para garantizar el derecho de las audiencias para contar con elementos que les permitan en todo momento distinguir la publicidad del resto del contenido, en la práctica puede representar retos técnicos y operativos en la producción de los contenidos; por lo anterior, en la propuesta de proyecto regulatorio que se presenta se han realizado ajustes que se estiman garantizan el derecho de las audiencias y facilita el cumplimiento de la regulación.

Que, una vez concluido el periodo de la Consulta Pública, la Secretaría Ejecutiva de la Comisión remitió a la Dirección General de Audiencias y Prospectiva la compilación de los comentarios, opiniones y aportaciones recibidas, a efecto de integrarlos, analizarlos y valorarlos de manera general en el Informe de Consideraciones, mismo que fue publicado en el portal de Internet de la referida Comisión. En ese sentido, los comentarios recibidos durante la Consulta Pública fueron analizados y, cuando así se consideró pertinente, incorporados, con el fin de consolidar los "Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias" y presentarlos para aprobación del Pleno de la Comisión;

Por lo anterior, el Pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones emite el siguiente:

ACUERDO

Primero.- Se aprueban y emiten los *"Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias"*, en los términos del Anexo Único del presente Acuerdo.

Segundo.- Publíquese el presente Acuerdo y su Anexo Único en el Diario Oficial de la Federación y en el portal de internet de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

Comisionada Presidenta, **Norma Solano Rodríguez**.- Rúbrica.- Comisionados: **Ledénika Mackensie Méndez González**, **María de las Mercedes Olivares Tresgallo**, **Adán Salazar Garibay**, **Tania Villa Trápala**.- Rúbricas.

El presente Acuerdo fue aprobado por unanimidad en la Vigésima Cuarta Sesión Extraordinaria del Pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, celebrada el 26 de agosto de 2026, mediante Acuerdo P/CRT/EXT/26082026/109.

Lo anterior, con fundamento en los artículos 28, párrafo décimo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 7, 11, 19, fracción IV, 20, fracción I y 24 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 2, 17, 19 y 20 del Reglamento Interior de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

ANEXO ÚNICO

"LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS"

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Los presentes Lineamientos constituyen disposiciones administrativas de carácter general y de observancia obligatoria para las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, las Concesionarias de Televisión y Audio de Paga, así como las Programadoras, y tienen por objeto regular los mecanismos para el ejercicio y la protección de los derechos de las Audiencias, en términos de lo dispuesto en la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Artículo 2. Los presentes Lineamientos en ningún caso podrán interpretarse para restringir o limitar el derecho a la información, la libertad de expresión, libertad programática, libertad editorial, ni para ejercer cualquier tipo de censura previa sobre los Contenidos de las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio y las Concesionarias de Televisión y Audio de Paga.

Artículo 3. Sin perjuicio de las definiciones previstas en el artículo 3 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para efectos de los presentes Lineamientos, se entenderá por:

I. **Accesibilidad:** Medidas pertinentes para asegurar el acceso de las Personas con Discapacidad y personas con necesidades especiales, a los servicios de radiodifusión y de telecomunicaciones, en igualdad de condiciones con las demás;

II. **Audiencias:** Personas titulares de derechos que perciben y consumen Contenidos de audio o audiovisuales provistos a través del servicio de Televisión Abierta y Radio, servicio de Televisión y Audio de Paga, o generados por las Programadoras, según corresponda;

III. **Canal Virtual:** Número de identificación lógica de un canal de programación distinto al canal de transmisión de televisión concesionado o asignado, para realizar transmisiones digitales con el que las Audiencias podrán reconocerlo en sus equipos receptores para tener acceso al servicio de radiodifusión;

IV. **Código de Ética:** Documento que contiene un conjunto de principios, reglas y valores adoptados por las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio; así como, por las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, en los que se basa y estructura la provisión de los servicios que prestan en relación con las Audiencias y la protección de sus derechos;

V. **Comisión:** Comisión Reguladora de Telecomunicaciones;

VI. **Concesionaria de Televisión Abierta y Radio:** Persona física, moral o ente público que cuenta con un título de concesión y presta el servicio de Radiodifusión, en los términos de la Ley;

VII. **Concesionaria de Televisión y/o Audio de Paga:** Persona física, moral o ente público que cuenta con un título de concesión y presta el servicio de Televisión y/o Audio Restringido en los términos de la Ley;

VIII. **Constitución:** Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

IX. **Contenido:** Unidad de producción de audio o audiovisual que forma parte de la programación de las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y de Televisión y/o Audio de Paga, con identidad, duración y estructura definidas, transmitida en vivo o grabada, destinada a fines informativos, noticiosos, educativos, culturales, de entretenimiento, deportivos o publicitarios;

X. **Contenido de Marca:** Mensajes diseñados para promover comercialmente productos, servicios, marca o logotipo;

XI. **Discapacidad:** Cualquier restricción o impedimento en una persona, que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones que los demás;

XII. **Discriminación:** Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia motivada por el origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, 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;

XIII. **Emplazamiento de Producto:** Técnica de Publicidad consistente en la inclusión o referencia intencional de un bien, servicio o marca dentro de un Contenido a cambio de una contraprestación económica o en especie;

XIV. **Espacios Comercializados dentro de la programación:** Mención o aparición dirigida a las Audiencias dentro de un Contenido específico, con el propósito de informar sobre la existencia o características de un producto, servicio o actividad para inducir su comercialización y venta;

XV. **Identidad Programática:** Conjunto de características de un canal de programación, tales como: el nombre comercial, logotipo, programación, entre otras; que permiten su reconocimiento e identificación por parte de las Audiencias;

XVI. **Igualdad de Género:** Situación en la cual mujeres y hombres acceden con las mismas posibilidades y oportunidades al uso, control y beneficio de bienes, servicios y recursos de la sociedad; así como, a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, de la salud, cultural y familiar;

XVII. **Lengua de Señas Mexicana:** Lengua de una comunidad de personas sordas, que consiste en una serie de signos gestuales articulados con las manos y acompañados de expresiones faciales, mirada intencional y movimiento corporal, dotados de función lingüística que forma parte del patrimonio lingüístico de dicha comunidad, y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral;

XVIII. **Ley:** Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión;

XIX. **Lineamientos:** Lineamientos Generales para la protección de los Derechos de las Audiencias;

XX. **Mensaje Comercial:** Mención dirigida a la Audiencia o a un segmento de la misma durante corte programático, a través del servicio de Televisión Abierta y Radio y del servicio de Televisión y/o Audio de Paga, con el propósito de informar sobre la existencia o características de un producto, servicio o actividad, para inducir su comercialización y venta. El Mensaje Comercial no incluye los promocionales propios de la estación o canal de programación, ni las transmisiones correspondientes a los tiempos del Estado, y otros a disposición del Poder Ejecutivo, ni programación de oferta de productos y servicios;

XXI. **Niñas y Niños:** Personas menores de 12 (doce) años de edad;

XXII. **Patrocinio:** Pago en efectivo o en especie que realiza cualquier persona física o moral a fin de que se haga la mención o presentación visual de la denominación, razón social, marca o logotipo de la persona que realizó el pago;

XXIII. **Persona Defensora:** Persona física designada por la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio, o en su caso, de Televisión y/o Audio de Paga, inscrita ante la Comisión, cuya obligación es recibir, registrar, responder, documentar, procesar y dar seguimiento a las quejas, observaciones, reclamaciones, sugerencias, peticiones o señalamientos de las Audiencias;

XXIV. **Programadora:** Persona física o moral que cuenta con la capacidad de conformar un canal de programación;

XXV. **Publicidad:** Toda forma de comunicación realizada por una persona física o moral, con el fin de promover o difundir de forma directa o indirecta la comercialización de un bien o producto o la prestación de un servicio, a través del servicio de radiodifusión comercial y del servicio de Televisión y/o Audio de Paga;

XXVI. **Queja:** Las observaciones, reclamaciones, sugerencias, peticiones o señalamientos dentro de los cuales se engloban las quejas de conformidad con los artículos 253 y 255 de la Ley;

XXVII. **Registro Público de Concesiones:** El registro a cargo de la Comisión, de carácter público, en el cual se inscribe la información relativa a las concesiones, autorizaciones, Códigos de Ética, Personas Defensoras y demás actos que determine la Ley y la propia Comisión, conforme a lo que dispone el artículo 170 de la Ley;

XXVIII. **Subtitulaje Oculto:** Inserción de texto en la pantalla, que las Audiencias pueden habilitar para mostrar los diálogos, identificar quiénes hablan y para la descripción de los efectos de sonido y música de un Contenido;

XXIX. **Televisión Abierta y Radio:** Servicios de radiodifusión definidos en la fracción LXIV del artículo 3 de la Ley, y

XXX. **Televisión y/o Audio de Paga:** Servicios de Televisión y/o Audio Restringidos, definidos en la fracción LXXIII del artículo 3 de la Ley.

Los términos señalados podrán ser utilizados en singular o plural, según corresponda.

Artículo 4. A falta de disposición expresa en la Ley y en los presentes Lineamientos, se aplicará supletoriamente la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, y demás normativa que resulte aplicable.

Artículo 5. Cuando los plazos fijados por estos Lineamientos sean señalados en días, se entenderán como hábiles.

Cuando los plazos se encuentren señalados en horas, se computarán de momento a momento.

Artículo 6. Para efectos administrativos, la interpretación de los presentes Lineamientos corresponderá al Pleno de la Comisión.

Artículo 7. Para facilitar el ejercicio y la protección de los derechos previstos en la Ley y en los presentes Lineamientos, la Comisión proporcionará, cuando así lo soliciten, orientación y asesoría a las Concesionarias, respecto de los instrumentos y mecanismos de protección y defensa previstos en este ordenamiento.

TÍTULO II

DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

CAPÍTULO ÚNICO

DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN ABIERTA Y RADIO Y TELEVISIÓN Y/O AUDIO DE PAGA

Artículo 8. Sin perjuicio de los derechos previstos en otras leyes, las Audiencias tienen los siguientes derechos:

I. Recibir información veraz, plural y oportuna, especialmente en programación noticiosa; así como, a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión;

II. Que la Publicidad o propaganda no se presente como información periodística o noticiosa;

III. Que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, aporten elementos para distinguir entre la Publicidad y el Contenido;

IV. Que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, faciliten elementos para diferenciar entre la información noticiosa que difundan en sus Contenidos y la opinión de las personas que participan en éstos, especialmente en los programas de carácter noticioso;

V. Recibir Contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social, cultural y lingüístico de la Nación;

VI. Recibir programación variada que responda a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad;

VII. Ejercer el derecho de réplica, cuando se emita información inexacta o falsa respecto de una persona, en términos de la Ley Reglamentaria del Artículo 6o., párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia del Derecho de Réplica;

VIII. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video, tanto a lo largo de la programación, como durante los espacios publicitarios;

IX. En la prestación de los servicios de radiodifusión está 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, tanto en la programación como en la Publicidad;

X. Que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, respeten los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la Igualdad de Género y la no Discriminación;

XI. Que en los programas se haga uso de cualquiera de las lenguas nacionales;

XII. Que en radiodifusión se utilice el subtitulaje o doblaje al español, en caso de que los programas sean en idioma extranjero;

XIII. Que se respeten los horarios de los programas, se avise con oportunidad los cambios a los mismos y se incluyan avisos parentales. Para tal efecto, deberán:

A. Cuando el cambio sea previsible, informar con al menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación, por el mismo canal y otros medios, o

B. Cuando el cambio no sea previsible, informar en el mismo canal, antes del inicio del programa afectado.

XIV. Las Audiencias con Discapacidad gozarán de los siguientes derechos:

A. Contar con servicios de subtitulaje, doblaje al español y Lengua de Señas Mexicana, tanto de audio de voz como de sonidos e información no verbal que sean relevantes al Contenido audiovisual, para dar Accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en al menos uno de los programas noticiosos y uno de los programas infantiles de mayor audiencia a nivel nacional por día;

B. A representaciones visuales respetuosas e inclusivas que promuevan el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades; así como, la necesidad de su atención y respeto;

C. A contar con mecanismos que les faciliten la presentación de Quejas, y

D. A que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga habiliten sus guías de programación a través de una línea telefónica, aplicaciones o en sus portales de internet.

TÍTULO III

DE LAS REGLAS ESPECÍFICAS

CAPÍTULO I

DE LA DISTINCIÓN ENTRE PUBLICIDAD Y CONTENIDO

Artículo 9. Queda prohibido a las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga y Programadoras, presentar como información periodística o noticiosa cualquier tipo de Publicidad o propaganda, a fin de evitar la transmisión de Publicidad engañosa.

Artículo 10. Todo Patrocinio, Mensaje Comercial, Contenido de Marca o Emplazamiento de Producto deberá estar identificado, a fin de diferenciarlos de los Contenidos que se transmitan tanto en el servicio de Televisión Abierta y Radio, como en el servicio de Televisión y/o Audio de Paga.

Para tal efecto, las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga deberán observar, como mínimo, los siguientes elementos:

I. Para el servicio de Televisión Abierta y Televisión de Paga:

A. En Espacios Comercializados por la Concesionaria dentro de un Contenido: Podrán hacer la mención de que es un espacio comercializado mostrando en la pantalla, de forma clara, legible y visible, el símbolo “P” con el diseño, dimensiones y características gráficas establecidas en el Anexo 1 de los presentes Lineamientos. Este símbolo se podrá incluir al inicio y al final del espacio comercializado por al menos 5 (cinco) segundos continuos.

Al final de cada Contenido se deberá mostrar en pantalla: “Este programa contó con Espacios Comercializados y/o Patrocinados” y los logotipos o nombres comerciales de las marcas que hayan contratado Espacios Comercializados y/o realizado Patrocinios dentro del Contenido.

B. Cortes comerciales: Para diferenciar los cortes comerciales de los Contenidos, se anunciará el inicio y el fin del corte comercial, cuando de la continuidad de la transmisión no resulte claro el inicio del mismo.

II. Para el servicio de Radio y Audio de Paga:

A. Espacios Comercializados por la Concesionaria dentro del Contenido: Al final de cada Contenido se deberá expresar verbalmente “Este programa contó con Espacios Comercializados y/o Patrocinados”.

B. Cortes comerciales: Se anunciará de manera clara el inicio y el fin del corte comercial cuando, de la continuidad de la transmisión, no resulte claro el inicio del mismo.

CAPÍTULO II

DEL DEBER DE DISTINGUIR ENTRE INFORMACIÓN NOTICIOSA Y OPINIÓN

Artículo 11. En los Contenidos, las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio; así como las del servicio de Televisión y/o Audio de Paga o las Programadoras deberán implementar al menos, los siguientes mecanismos para diferenciar la opinión de la persona informadora, comentarista o conductora respecto de la información noticiosa:

I. Para el servicio de Televisión Abierta y Televisión de Paga y los Contenidos de las Programadoras:

A. En Contenidos noticiosos o que cuenten con secciones informativas o noticiosas específicas: plecas, cortinillas, mensajes en la pantalla o cualquier otro elemento, que permita identificar plenamente que la persona informadora, comentarista o conductora, expresa de forma indistinta, sus opiniones y mensajes noticiosos.

Dichos elementos se deberán incorporar al menos, al inicio y al final del programa.

B. En Contenidos que no cuenten con secciones o espacios informativos específicos: plecas, cortinillas, mensajes en la pantalla o cualquier otro elemento que permita identificar plenamente que la persona informadora, comentarista o conductora, expresa de forma indistinta, sus opiniones y mensajes noticiosos.

Dichos elementos se deberán incorporar al menos al inicio y al final del programa.

C. En Contenidos de opinión: plecas, cortinillas, mensajes en la pantalla o cualquier otro elemento que permita identificar plenamente que la persona informadora, comentarista o conductora, expresa principalmente sus opiniones.

Dichos elementos se deberán incorporar al menos al inicio y al final del programa.

II. Para el servicio de Radio y Audio de Paga y los Contenidos de las Programadoras:

A. Se deberán incorporar elementos sonoros que permitan identificar plenamente que en el Contenido, la persona informadora, comentarista o conductora, expresa de forma indistinta, sus opiniones y mensajes noticiosos o únicamente opiniones.

Dichos elementos se deberán incorporar al inicio y al final del Contenido.

CAPÍTULO III

DEL DEBER DE DILIGENCIA EN LA INFORMACIÓN NOTICIOSA

Artículo 12. Las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, así como las del servicio de Televisión y/o Audio de Paga o las Programadoras, adoptarán las medidas necesarias para preservar la pluralidad y veracidad de la información, debiéndose apegar a los criterios editoriales y valores que establezcan en sus Códigos de Ética para el tratamiento de la información noticiosa.

CAPÍTULO IV

DEL DERECHO DE RÉPLICA

Artículo 13. Para garantizar el ejercicio efectivo del derecho de réplica, se observará lo dispuesto en la Ley Reglamentaria del Artículo 6o., párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia del Derecho de Réplica. Para tal efecto, las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, así como las del servicio de Televisión y/o Audio de Paga deberán:

I. Informar a las Audiencias, al menos en su portal de internet, que tienen derecho de réplica cuando se publiquen o difundan hechos de su persona que sean inexactos o falsos, e

II. Informar a las Audiencias, al menos en su portal de internet, que en caso de ser procedente su solicitud de réplica, las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, así como las del servicio de Televisión y/o Audio de Paga, publicarán o transmitirán de manera gratuita, por el mismo medio, la rectificación o respuesta formulada.

CAPÍTULO V

DE LA ACCESIBILIDAD

Artículo 14. Las Concesionarias de Televisión Abierta, las de Televisión de Paga y las Programadoras garantizarán que las Audiencias con Discapacidad accedan al servicio de Lengua de Señas Mexicana, para los fines y en los términos señalados en el artículo 16 de los presentes Lineamientos, conforme a lo establecido en las disposiciones que resulten aplicables.

Artículo 15. La Concesionaria de Televisión Abierta, la Concesionaria de Televisión de Paga, y Programadoras garantizarán que las Audiencias con Discapacidad accedan al servicio de Subtitulaje Oculto, conforme a lo establecido en el Anexo 2, para los fines y en los términos señalados en el artículo 16 de estos Lineamientos, para lo cual deberán observar los siguientes parámetros:

I. Usar una de las lenguas nacionales y respetar sus reglas de ortografía y gramática;

II. Tener sincronía con las voces habladas, en el mismo orden de éstas, sin sustituciones ni parafraseo;

III. El subtitulaje deberá ser superpuesto en la pantalla y mostrarse a una velocidad que permita su lectura;

IV. Ubicarse en la parte inferior de la pantalla sin obstruir elementos o información. En el supuesto de que su ubicación en la parte inferior obstruya algún elemento visual o de información de importancia para la adecuada comprensión del programa, podrá colocarse en otra parte de la pantalla;

V. Ocupar preferentemente 2 (dos) líneas de texto, y como máximo 3 (tres);

VI. La tipografía utilizada responderá a criterios de máxima legibilidad, y

VII. Presentarse en colores diferentes con el fondo de la pantalla para facilitar su visibilidad y lectura.

Artículo 16. En las señales de las Concesionarias de uso comercial y de uso público que transmitan Televisión Abierta y que cubran más del 50% (cincuenta por ciento) del territorio nacional, los servicios de Subtitulaje Oculto, doblaje al español y Lengua de Señas Mexicana, deberán estar disponibles en al menos uno de sus Contenidos noticiosos y uno de sus programas infantiles de mayor audiencia a nivel nacional, que sean transmitidos de las 06:00 (seis) a las 24:00 (veinticuatro) horas.

En programas en vivo, la Concesionaria de Televisión Abierta y la Concesionaria de Televisión de Paga adoptarán las medidas necesarias para cumplir lo establecido en el presente artículo, y en su caso, podrá existir un retraso de hasta 5 (cinco) segundos con el Contenido.

TÍTULO IV

DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

CAPÍTULO I

DE LOS INSTRUMENTOS Y MECANISMOS PARA EL EJERCICIO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

Artículo 17. Son instrumentos y mecanismos para garantizar el ejercicio y protección de los derechos de las Audiencias:

I. Los Códigos de Ética, y

II. La Persona Defensora de Audiencias.

CAPÍTULO II

DE LOS CÓDIGOS DE ÉTICA

SECCIÓN I

DEL CONTENIDO DE LOS CÓDIGOS DE ÉTICA

Artículo 18. Las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga deberán contar con un Código de Ética que contendrá, al menos, lo siguiente:

I. Criterios editoriales y valores para:

a. La protección a grupos vulnerables, la no discriminación, la no emisión de discursos de odio y violencia, el respeto a la dignidad humana, y

b. El tratamiento y difusión de información noticiosa que aseguren que al momento de hacer pública la información se contaba con elementos mínimos para concluir que la noticia era veraz, en los términos previstos en el artículo 12 de estos Lineamientos;

II. Mención expresa de los derechos de las Audiencias contenidos en estos Lineamientos;

III. La misión y visión que defina la identidad editorial del medio;

IV. Los valores y principios que guiarán su programación;

V. La Identidad Programática, que se compone por el conjunto de características de cada canal de programación, tales como: el nombre, logotipo, tipo de programación, entre otras; que permiten su conocimiento e identificación por parte de las Audiencias;

VI. Los mecanismos para nombrar a la Persona Defensora, y

VII. Los mecanismos para la defensa de los derechos de las Audiencias.

A petición de parte, la Comisión brindará asistencia y asesoría a las Concesionarias para facilitar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente artículo.

Artículo 19. Cada canal de programación, a través de multiprogramación, deberá contar con un Código de Ética.

Los canales de programación que tengan la misma Identidad Programática a lo largo del país, deberán tener el mismo Código de Ética.

SECCIÓN II

DE LA INSCRIPCIÓN DE LOS CÓDIGOS DE ÉTICA

Artículo 20. Las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga deberán inscribir sus Códigos de Ética ante la Comisión, a través de la ventanilla electrónica u oficialía de partes, acompañando el Formato establecido en el Anexo 3 de los presentes Lineamientos, que contendrá, al menos, la siguiente información:

I. Nombre o denominación social, y

II. Distintivo de llamada, canal de transmisión de Televisión Abierta o Radio, frecuencia (MHz), Canal Virtual y nombre comercial del canal de programación.

Artículo 21. La solicitud de inscripción deberá presentarse en un plazo no mayor a 15 (quince) días contados a partir del día siguiente al inicio de la prestación de servicios y se realizará conforme a lo siguiente:

I. Cuando el Código de Ética cumpla con los requisitos previstos en el artículo 18 de los presentes Lineamientos, la Comisión lo inscribirá en el Registro Público de Concesiones, en un plazo no mayor a 15 (quince) días contados a partir de la recepción de la solicitud. Transcurrido el plazo sin respuesta de la Comisión, el Código de Ética se entenderá inscrito y se emitirá la constancia respectiva.

Una vez inscrito en el Registro Público de Concesiones, la Comisión notificará a la persona solicitante la constancia de inscripción del Código de Ética en un plazo no mayor a 5 (cinco) días.

II. En los casos en que el Código de Ética no cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 18 de los presentes Lineamientos, la Comisión, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días contados a partir de la recepción de la solicitud, prevendrá a la persona solicitante, para que ésta en un plazo no mayor a 5 (cinco) días, contados a partir del día siguiente a la notificación de la prevención, subsane las omisiones.

Dicha prevención suspenderá el plazo señalado en la fracción I del presente artículo, el cual se reanudará al día siguiente de aquel en que sea desahogada la prevención, o bien, de aquel en que fenezca el plazo otorgado a la persona solicitante.

De no desahogar la prevención en los términos requeridos y plazos establecidos, la solicitud será desechada, dejando a salvo el derecho de la persona solicitante para presentar nuevamente su solicitud conforme a los presentes Lineamientos.

Artículo 22. Las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga contarán con un plazo no mayor a 10 (diez) días contados a partir del día siguiente al de la notificación de la constancia de inscripción de su Código de Ética, para publicarlo en su portal de internet, en los medios digitales con los que cuentan y en un lugar visible en las instalaciones de su estación.

Artículo 23. Las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga podrán, en cualquier momento, modificar el Contenido de su Código de Ética, para lo cual deberá seguir el procedimiento de inscripción establecido en el presente Capítulo.

Artículo 24. El Código de Ética será aplicable y exigible a partir de la notificación de la constancia de inscripción en el Registro Público de Concesiones.

CAPÍTULO III

DE LA PERSONA DEFENSORA DE AUDIENCIAS

SECCIÓN I

DE LA INSCRIPCIÓN DE LA PERSONA DEFENSORA

Artículo 25. La inscripción en el Registro Público de Concesiones de la Persona Defensora de las Audiencias deberá realizarse por las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio dentro de los 15 (quince) días siguientes al inicio de la prestación del servicio.

Artículo 26. En la designación de las Personas Defensoras, las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio podrán:

I. Designar cuando menos a una Persona Defensora por Concesionaria;

II. Designar cuando menos a una Persona Defensora por señal nacional, o

III. Designar a una misma Persona Defensora en más de una Concesionaria;

Únicamente se autorizará la designación en los términos de las fracciones II y III, siempre que se garantice la recepción, atención y resolución de las Quejas, los términos y plazos previstos en los presentes Lineamientos y el cumplimiento de las obligaciones de las Personas Defensoras.

En caso contrario, la Comisión solicitará a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio la designación de una o más Personas Defensoras para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones.

Artículo 27. Para ser Persona Defensora se deberán cumplir los siguientes requisitos:

I. Tener cuando menos 30 (treinta) años cumplidos al día de su designación;

II. Contar con experiencia en alguna de las siguientes materias: comunicaciones, derecho, radiodifusión o telecomunicaciones. Las Personas Defensoras designadas por Concesionarias sociales comunitarias, indígenas o afromexicanas deberán provenir de estas comunidades;

III. No haber sido condenada por delito doloso que amerite pena de prisión por más de 1 (un) año, y

IV. No haber laborado para la Concesionaria respectiva durante un periodo previo de 2 (dos) años a su designación.

En la alternancia de la designación de las Personas Defensoras se deberá observar el principio de Igualdad de Género, en términos del artículo 253 de la Ley.

Artículo 28. Para acreditar el cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo que antecede, la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio deberá adjuntar a su solicitud, los siguientes documentos:

I. Semblanza curricular que acredite la experiencia en las materias señaladas en la fracción II del artículo 27 de los presentes Lineamientos;

II. Formato en el que la persona propuesta manifieste, bajo protesta de decir verdad, que no ha sido condenada por delito doloso que amerite pena de prisión por más de 1 (un) año; conforme al formato establecido en el Anexo 4, y

III. Formato en el que la Concesionaria manifieste, bajo protesta de decir verdad, que la persona propuesta no ha laborado para la Concesionaria en los 2 (dos) años previos a su designación y que no se encuentra en ninguno de los supuestos de impedimento previstos en los presentes Lineamientos, conforme al formato establecido en el Anexo 5.

Artículo 29. No podrá ser designada para el cargo de Persona Defensora de las Audiencias, aquella que se encuentre en alguno de los siguientes supuestos:

I. Tener parentesco por consanguinidad en línea recta sin limitación de grado o en línea colateral hasta el cuarto grado, o por afinidad en línea recta sin limitación de grado o en línea colateral hasta el segundo grado, con la persona física Concesionaria o con las personas socias o accionistas que ejerzan el control de la persona moral de la Concesionaria o Programadora, en su caso;

II. Ser cónyuge, concubina, concubinario de la persona física Concesionaria, o de las personas socias o accionistas que ejerzan control de la persona moral de la Concesionaria o Programadora, en su caso;

III. Ser socia, socio o accionista en la Concesionaria o, en su caso, Programadora o de quienes ejerzan el control de éstas;

IV. Sea socia, socio o accionista de la persona moral Concesionaria, Programadora a través de multiprogramación o de sus empresas controladoras, subsidiarias y/o afiliadas;

V. Sea socia o socio de la Concesionaria, Programadora a través de multiprogramación o de alguna de las socias o socios o accionistas de éstos o de sus empresas controladoras, subsidiarias y/o afiliadas en el caso de personas morales, en cualquier empresa, y

VI. Sea representante legal, gestor o persona autorizada de la Concesionaria, Programadora a través de multiprogramación o de alguna de las socias o socios o accionistas de éstas o de sus empresas controladoras, subsidiarias y/o afiliadas en el caso de personas morales, o lo haya sido durante un periodo previo de 2 (dos) años contados a partir de la fecha de solicitud.

Artículo 30. Las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio deberán presentar a la Comisión para su inscripción en el Registro Público de Concesiones, la designación de la Persona Defensora de las Audiencias, para lo cual deberá presentar mediante la ventanilla electrónica o mediante oficialía de partes, el Formato establecido en el Anexo 6, que contenga, al menos, la siguiente información:

I. Nombre completo de la persona propuesta para desempeñarse como Persona Defensora;

II. Clave Única de Registro de Población (CURP);

III. Nombre o razón social de la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio;

IV. Canal(es) de Transmisión de Radiodifusión, Canal(es) Virtuales y nombre comercial del o los canales de programación;

V. Periodo de la designación para ocupar el cargo, y

VI. Domicilio, dirección de correo electrónico, un número telefónico y, optativamente, otros medios de contacto de la Persona Defensora de las Audiencias.

Artículo 31. La inscripción en el Registro Público de Concesiones de la designación de la Persona Defensora de las Audiencias, se realizará conforme a lo siguiente:

I. Cuando la solicitud de inscripción de la designación de la Persona Defensora cumpla con los requisitos previstos en el artículo 27 de los presentes Lineamientos, la Comisión la inscribirá en el Registro Público de Concesiones en un plazo no mayor a 15 (quince) días contados a partir de la recepción de la solicitud. En caso de no recibir respuesta de la Comisión en dicho plazo, se tendrá por inscrita y se emitirá la constancia respectiva.

Una vez emitida la constancia de registro de la designación, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días, la Comisión notificará a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio y a la Persona Defensora de las Audiencias.

II. En los casos en que la persona propuesta como Persona Defensora no cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 27 de los presentes Lineamientos, la Comisión, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días, contados a partir de la recepción de la solicitud, prevendrá a la persona solicitante, para que ésta en un plazo no mayor a 5 (cinco) días, contados a partir del día siguiente a la notificación de la prevención, subsane las omisiones.

Dicha prevención suspenderá el plazo señalado en la fracción I del presente artículo, el cual se reanudará al día siguiente de aquel en que sea desahogada la prevención, o bien, de aquel en que fenezca el plazo otorgado a la persona solicitante.

De no desahogar la prevención en los términos requeridos y plazos establecidos, la solicitud será desechada, dejando a salvo el derecho de la persona solicitante para presentar nuevamente su solicitud, conforme a los presentes Lineamientos.

Artículo 32. La Concesionaria de Televisión Abierta y Radio contará con un plazo no mayor a 5 (cinco) días, contados a partir del día siguiente al de la notificación a que se refiere la fracción I del artículo anterior, para que publique los datos de contacto de la Persona Defensora de las Audiencias en su portal de internet, medios digitales y los tenga a la vista en sus instalaciones.

Artículo 33. La Persona Defensora, a partir de que le sea notificada la constancia de inscripción emitida por la Comisión, estará habilitada para llevar a cabo sus funciones.

Artículo 34. La Persona Defensora será designada por un periodo de 3 (tres) años, el cual podrá ser prorrogado hasta por 2 (dos) ocasiones por el mismo plazo, conforme a lo dispuesto en el párrafo quinto del artículo 253 de la Ley.

SECCIÓN II

DE LA TERMINACIÓN DE LA DESIGNACIÓN DE LA PERSONA DEFENSORA

Artículo 35. Son causas de terminación de la designación de la Persona Defensora:

I. Por renuncia o abandono: La Persona Defensora deberá informar por escrito a la Comisión y a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio, con al menos 30 (treinta) días de antelación a que surta efectos su renuncia, con la finalidad de que ésta presente la solicitud de inscripción de la designación de una nueva Persona Defensora, con al menos 15 (quince) días previos a que surta efectos la citada renuncia.

II. Por causa de impedimento superveniente: En caso de que durante su gestión se actualice alguno de los impedimentos señalados en el artículo 29 de los presentes Lineamientos, la Persona Defensora y, en su caso, la Concesionaria deberán informarlo a la Comisión y a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio, la que, a más tardar, al día siguiente deberá presentar la solicitud de inscripción de la designación de una nueva Persona Defensora.

III. Por no atender las Quejas en más de 2 (dos) ocasiones, así como por la falta de atención a los requerimientos de información que le formule la Concesionaria o la Comisión en el ejercicio de sus atribuciones.

SECCIÓN III

DE LA ACTUACIÓN DE LA PERSONA DEFENSORA

Artículo 36. La Persona Defensora tendrá a su cargo la recepción, registro, atención, resolución y seguimiento de las Quejas que presenten las Audiencias y, en su caso, emitirá las recomendaciones correspondientes a la Concesionaria.

Artículo 37. Las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio estarán obligadas a proporcionar a la Persona Defensora, los recursos técnicos y materiales necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones, asegurando en todo momento su independencia e imparcialidad, sin interferencias directas o indirectas en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 38. Además de las previstas en la Ley, la Persona Defensora tendrá las siguientes obligaciones:

I. Actuar de manera imparcial e independiente en la atención y resolución de las Quejas que presenten las Audiencias;

II. Publicar en el portal de internet de la Concesionaria o Programadora los derechos de las Audiencias y los mecanismos para hacerlos valer;

III. Informar de inmediato a la Comisión y a la Concesionaria correspondiente, en caso de que se actualice alguno de los impedimentos para continuar en el cargo;

IV. Llevar un registro de todos los asuntos recibidos y atendidos;

V. Publicar en su portal de internet y remitir a la Comisión, en los meses de abril y octubre de cada año, un informe semestral de actividades, que contenga el listado de asuntos recibidos, los plazos en que se atendió la Queja, la atención que se le dio a la Queja, en su caso, el sentido de las recomendaciones emitidas y las acciones de seguimiento, conforme al formato previsto en el Anexo 7 de los presentes Lineamientos;

VI. Atender en tiempo y forma todos los requerimientos que le formule la Concesionaria o la Comisión, y

VII. Emitir las determinaciones y, cuando así proceda, recomendaciones a las Concesionarias, cuando, derivado de la atención a una Queja, se considere que un programa, Contenido o Publicidad contraviene los derechos de las Audiencias previstos en la Ley.

SECCIÓN IV

DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJA ANTE LA PERSONA DEFENSORA DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN ABIERTA Y RADIO

Artículo 39. Las Personas Defensoras recibirán las Quejas que presenten las Audiencias como mecanismo para la protección de sus derechos. Las Quejas podrán presentarse en el domicilio de la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio, en el domicilio señalado por la Persona Defensora o mediante el correo electrónico habilitado para tal efecto.

Artículo 40. La Persona Defensora, las Concesionarias o Programadoras, según corresponda, serán responsables del debido tratamiento y protección de los datos personales a los que tengan acceso con motivo de la atención de las Quejas en los términos de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Artículo 41. Las Audiencias podrán presentar una Queja cuando consideren que se vulneran sus derechos como Audiencia.

Artículo 42. Las Personas Defensoras deberán dar atención a las Quejas en un plazo máximo de 20 (veinte) días, contados a partir del día siguiente a su presentación.

Artículo 43. En el procedimiento de Queja, las notificaciones se realizarán por correo electrónico.

Artículo 44. La Queja deberá contener, al menos, los requisitos previstos en el artículo 255 de la Ley y la siguiente información:

I. El nombre e identificación oficial de la persona radioescucha o televidente;

II. Dirección de correo electrónico para recibir notificaciones;

III. Los datos que permitan identificar el Contenido, programa o Publicidad que se estima transgreden sus derechos como Audiencia o el Código de Ética de la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio, y

IV. Los motivos y, en su caso, la evidencia por los que considera que fueron vulnerados sus derechos.

La Persona Defensora no podrá negar la recepción de una Queja alegando la falta de alguno de los requisitos establecidos en el presente artículo.

Artículo 45. La Queja se deberá presentar dentro de los 7 (siete) días siguientes a aquel en que se emitió el Contenido, programa o Publicidad.

Las Quejas se tramitarán conforme a lo siguiente:

I. Cuando la Queja cumpla con los requisitos previstos en el artículo 44 de los presentes Lineamientos, se procederá a su admisión, o

II. En los casos en que la Queja no cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 44 de los presentes Lineamientos, la Persona Defensora en un plazo no mayor a 3 (tres) días, contados a partir de la recepción de la solicitud, prevendrá a la persona radioescucha o televidente, para que ésta en un plazo no mayor a 5 (cinco) días, contados a partir del día siguiente a la notificación de la prevención, subsane las omisiones.

La prevención deberá indicar la información faltante, los medios por los cuales podrá presentarla y el apercibimiento de que su Queja será desechada en caso de no presentar la información en el plazo señalado, dejando a salvo su derecho para presentar una nueva, si se encuentra dentro del plazo previsto en el presente artículo.

Dicha prevención suspenderá el plazo previsto en el artículo 42 de los presentes Lineamientos, el cual se reanudará al día siguiente de aquel en que sea desahogada la prevención, o bien, de aquél en que fenezca el plazo otorgado a la persona radioescucha o televidente.

Ante el desechamiento de la Queja, la persona radioescucha o televidente podrá inconformarse ante la Comisión, la cual revisará el actuar de la Persona Defensora y, en su caso, podrá ordenar la admisión y trámite de la Queja.

Dicha inconformidad suspenderá el plazo con el que cuenta la Persona Defensora para resolver la Queja.

Desahogada la prevención, la Persona Defensora contará con 2 (dos) días, contados a partir del día siguiente al desahogo de la prevención, para determinar si procede la admisión de la Queja.

Artículo 46. Admitida la Queja, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días, la Persona Defensora requerirá a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio para que ésta, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días, remita:

I. Un informe sobre los hechos motivo de la Queja, y

II. Los testigos de audio y/o video del Contenido señalado por la Audiencia, siempre que se haya emitido el Contenido, o en su caso el contenido que haya sido transmitido en el canal, el día y en el horario señalado por la audiencia.

En el requerimiento que se formule a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio, se le apercibirá para que, en caso de que no proporcione la información solicitada se dará vista a la Comisión. Ante la falta de presentación del informe por parte de la concesionaria, la Persona Defensora, o la Audiencia, podrá solicitar la intervención de la Comisión para que exhorte a la Concesionaria a presentar su informe, con el apercibimiento de que en caso de no hacerlo, se dará inicio al procedimiento sancionatorio previsto en la Ley.

La admisión de la Queja se notificará a la persona radioescucha o televidente.

Artículo 47. Transcurrido el plazo para el desahogo del requerimiento a que se refiere el artículo que antecede, con o sin manifestaciones de la Concesionaria que corresponda, la Persona Defensora procederá a emitir una Determinación, en la que expondrá las consideraciones para concluir que el Contenido, Publicidad o programa motivo de la Queja contraviene o no los Derechos de las Audiencias.

En caso de que, a consideración de la Persona Defensora se hayan transgredido derechos de las Audiencias, ésta emitirá una Recomendación a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio, para efectos de que rectifique o modifique el Contenido, Publicidad o programa motivo de la Queja, proponiendo las acciones correctivas que estime pertinentes.

La Persona Defensora notificará a la persona radioescucha o televidente y a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio la Determinación, en un plazo no mayor a 3 (tres) días, contados a partir del día siguiente a su emisión.

La Concesionaria de Televisión Abierta y Radio, en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas, deberá hacer pública en su portal de internet y medios digitales la Recomendación.

La persona radioescucha o televidente podrá solicitar la intervención de la Comisión cuando la Persona Defensora no resuelva su Queja, o la resuelva fuera de los plazos establecidos; para lo cual deberá presentar ante la Comisión su inconformidad dentro de los 5 (cinco) días siguientes a aquel en que venza el plazo máximo para resolver la Queja.

Artículo 48. La Concesionaria de Televisión Abierta y Radio, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días contados a partir de la notificación, deberá informar a la Persona Defensora las acciones realizadas para atender la Recomendación.

En caso de que por algún motivo justificado, la Concesionaria requiera mayor tiempo para dar cumplimiento, lo podrá solicitar a la Persona Defensora, quien podrá prorrogar hasta por un plazo no mayor a 5 (cinco) días adicionales.

Recibido el informe de las acciones realizadas para atender la Recomendación o transcurrido el plazo indicado en el párrafo que antecede y en un plazo no mayor a los 5 (cinco) días siguientes, la Persona Defensora emitirá su Análisis de Cumplimiento, en el cual podrá tener o no por atendida la Recomendación.

La Persona Defensora notificará a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio y a la persona televidente o radioescucha el Análisis de Cumplimiento, en un plazo no mayor a 2 (dos) días, contados a partir de la fecha de su emisión.

En caso de que la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio no responda a la Recomendación, la Persona Defensora tendrá un plazo de 5 (cinco) días, contados a partir de la notificación del Análisis de Cumplimiento a la Concesionaria, para solicitar la intervención de la Comisión, la cual resolverá, en términos del artículo 49 de los presentes Lineamientos.

Artículo 49. En los casos en que la persona televidente o radioescucha, o la Persona Defensora, soliciten la intervención de la Comisión, se procederá conforme a lo siguiente:

I. Una vez recibida la inconformidad, la Comisión notificará a todas las partes, en un plazo de 24 (veinticuatro) horas, quienes podrán presentar sus manifestaciones, en un plazo no mayor a 3 (tres) días.

II. La Persona Defensora en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas, contados a partir de la notificación, deberá remitir a la Comisión la copia de todo lo actuado.

III. En caso de considerarlo necesario, la Comisión podrá pedir a las partes información adicional, misma que deberá ser proporcionada en un plazo no mayor a 3 (tres) días, contados a partir de su requerimiento.

IV. En un plazo no mayor de 72 (setenta y dos) horas, la Comisión exhortará a la Concesionaria para que responda a la Recomendación de la Persona Defensora, apercibiendo de que en caso de no hacerlo, se dará inicio al procedimiento sancionatorio previsto en la Ley.

La Comisión notificará a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio y a la persona televidente o radioescucha la Resolución de la Comisión, en un plazo no mayor a 2 (dos) días, contados a partir de la fecha de su emisión, otorgando a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio un plazo no mayor a 5 (cinco) días para dar cumplimiento a la misma.

Artículo 50. Si la Concesionaria atiende la Recomendación, en los términos señalados por la Persona Defensora, la Queja se tendrá por concluida y pondrá fin al procedimiento.

En caso de que la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio no dé cumplimiento, se dará inicio al procedimiento sancionatorio correspondiente, en términos de la Ley y de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

SECCIÓN V

DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA LAS AUDIENCIAS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN Y/O AUDIO DE PAGA

Artículo 51. La Concesionaria de Televisión y/o Audio de Paga podrá contar con una Persona Defensora encargada de atender las Quejas en los términos de los artículos 39 a 50 de los presentes Lineamientos, la que se deberá inscribir en el Registro Público de Concesiones, de conformidad con las disposiciones aplicables para las Personas Defensoras de las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, previstas en los presentes Lineamientos.

En caso de no contar con una Persona Defensora, las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga podrán designar a un área responsable de atender las Quejas en los términos de los artículos 39 a 50 de los presentes Lineamientos.

La atención y tramitación de las Quejas de las Audiencias del servicio de Televisión y/o Audio de Paga seguirá las mismas reglas y procedimientos aplicables al servicio de Televisión Abierta y Radio.

TÍTULO V

DE LA SUPERVISIÓN Y LAS SANCIONES

Artículo 52. La Comisión supervisará que las Personas Defensoras, las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, así como las Programadoras den cumplimiento a los Derechos de las Audiencias y a las disposiciones previstas en los presentes Lineamientos y en la Ley.

Para tal efecto, podrá realizar, monitoreos, requerimientos o cualquier otra actuación que sea necesaria; sin menoscabo de las atribuciones específicas con que cuentan la Secretaría de Gobernación, la Secretaría de Salud, la Secretaría de Educación Pública o cualquier otra autoridad competente.

Artículo 53. Las infracciones a las disposiciones previstas en los presentes Lineamientos serán sancionadas por la Comisión en términos del artículo 295 de la Ley con multa por el equivalente de 0.01% (cero punto cero uno por ciento) hasta el 1% (uno por ciento) de los ingresos acumulables de la Concesionaria o Programadora.

Transitorios

Primero. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a los 30 (treinta) días naturales siguientes de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. Se abrogan los Lineamientos Generales para garantizar los Derechos de las Audiencias, publicados el 05 de febrero de 2025 en el Diario Oficial de la Federación; así como, cualquier otra disposición administrativa contraria a las presentes disposiciones.

Tercero. Las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio y Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga deberán presentar la inscripción de su Código de Ética en el Registro Público de Concesiones dentro de los 30 (treinta) días hábiles siguientes a la entrada en vigor de los presentes Lineamientos.

Tratándose de Concesionarias de uso social comunitaria, indígena y afromexicana, el plazo será de 180 (ciento ochenta) días hábiles contados a partir de la entrada en vigor de los presentes Lineamientos.

Cuarto. Las Concesionarias que prestan el servicio de Televisión Abierta y Radio deberán presentar la inscripción de la Persona Defensora, en términos de la Ley y de los presentes Lineamientos, dentro del plazo de 30 (treinta) días hábiles contados a partir de la entrada en vigor de los presentes Lineamientos.

Tratándose de Concesionarias de uso social comunitaria, indígena y afromexicana, el plazo será de 180 (ciento ochenta) días hábiles contados a partir de la entrada en vigor de los presentes Lineamientos.

En todo caso, las Personas Defensoras que se encuentren en funciones a la entrada en vigor de los presentes Lineamientos, deberán concluir el periodo para el cual fueron designadas. Los nombramientos que se realicen posterior a la entrada en vigor de los presentes Lineamientos deberán observar lo establecido en el artículo 253 de la Ley.

Quinto. La implementación de servicios de Accesibilidad (Subtitulaje Oculto, interpretación en Lengua de Señas Mexicana y advertencias visuales o sonoras) se hará dentro de los 60 (sesenta) días hábiles siguientes a la entrada en vigor de los presentes Lineamientos. Al menos en un noticiario y un Contenido infantil de mayor audiencia deberán contar con servicios de Accesibilidad.