

La audiencia como ciudadanía: derechos ganados, instituciones perdidas y una ley que todavía busca dónde aterrizar

Carlos Manuel Hornelas Pineda

CONTENIDO	¿Qué son los derechos de las audiencias y por qué cambiaron las reglas del juego	115
	Los primeros pasos: cuando los medios públicos se adelantaron a la ley	116
	2017: La contrarreforma y la batalla legal que reconfiguró el campo	117
	El IFT: lo que se pierde cuando desaparece un árbitro autónomo	118
	Los defensores de audiencias: entre la vocación y la precariedad	119
	El laberinto de la cumplimiento: entre la simulación y el aprendizaje genuino	120
	Los discursos que la ley no alcanza: plataformas digitales y el nuevo salvaje oeste	121
	La libertad de expresión: excesos, autocensura y el peso de las élites	122
	Balance: una conquista incompleta en un ecosistema cambiante	123

Carlos Manuel Hornelas Pineda

Profesor de tiempo completo de la Universidad
Anáhuac Mayab. Doctorante en Gobierno y Gestión Pública

La audiencia como ciudadanía: derechos ganados, instituciones perdidas y una ley que todavía busca dónde aterrizar

Carlos Manuel Hornelas Pineda

Una pantalla encendida, un migrante indocumentado en Chicago respondiendo preguntas en vivo y un periodista que, en el minuto 32 de una entrevista, le pregunta directamente si tiene papeles. Silencio en el cuadro. Dos segundos que revelan, mejor que cualquier manual, para qué sirve un defensor de audiencias. “Esa es una cuestión de oficio”, recuerda Lenin Martell, defensor de la Audiencia del Sistema Público de Radiodifusión. “Nadie te tiene que preguntar si eres indocumentado en primer lugar, y menos dentro de una entrevista.”

Esa escena resume una tensión que lleva décadas sin resolverse del todo en México: la distancia entre lo que la ley dice que los ciudadanos merecen cuando encienden su radio o su televisión, y lo que efectivamente ocurre en la transmisión. El derecho de las audiencias, ese conjunto de garantías que transformó jurídicamente al televidente pasivo en sujeto con derechos exigibles, cumple ya más de una década desde su consagración constitucional, y el balance es el de una obra que avanza, retrocede, vuelve a avanzar y, por ahora, se encuentra en una encrucijada institucional sin precedente.

Carlos Manuel Hornelas Pineda
Universidad Anáhuac Mayab

La audiencia como ciudadanía: derechos ganados, instituciones perdidas y una ley que todavía busca dónde aterrizar

Carlos Manuel Hornelas Pineda

115

¿QUÉ SON LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS Y POR QUÉ CAMBIARON LAS REGLAS DEL JUEGO?

La pregunta no es retórica. Durante décadas, la relación entre los medios electrónicos y quienes los recibían se estructuró desde una lógica de mercado: la audiencia era una cifra de rating, una moneda de cambio que servía para fijar el precio del tiempo publicitario. El marco legal que regulaba esa relación, la Ley Federal de Radio y Televisión de 1960, no contemplaba ningún mecanismo de protección para quien estaba al otro lado de la señal.

El cambio de paradigma llegó, formal y definitivamente, con la reforma al artículo sexto constitucional en 2013. Ese año, México reconoció que la radiodifusión y las telecomunicaciones son **servicios públicos de interés general**, una declaración que parece técnica pero que tiene consecuencias filosóficas y jurídicas de largo alcance.

En primer lugar el reconocimiento que, las concesiones del Estado, al ser un bien al servicio de la nación, deben cumplir ciertas reglas mínimas en su operación, a fin de poder garantizar el derecho a la comunicación por un parte, y por otra, a rendir cuentas del uso y explotación de dicho recurso para retribuir en algo a la población por la exclusividad de su uso.

“Nosotros peleamos muchísimo para que los contenidos audiovisuales fueran un servicio público”, explica Beatriz Solís Leere, académica de la UAM y una de las pioneras de la defensoría de audiencias en México. “Un servicio público es aquel que el Estado reconoce que satisface una necesidad social.”

El catálogo de derechos derivado de esa reforma es ambicioso. La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión de 2014, y su posterior reconfiguración en la ley promulgada en 2025, reconocen los llamados derechos de las audiencias en el artículo 256 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión:

- Recibir información plural, veraz y objetiva, así como entretenimiento que promueva una visión positiva de la vida.
- La protección de la infancia y la juventud frente a contenidos que puedan dañar su desarrollo.
- Acceder a programación con clasificaciones horarias y disponer de guías parentales y tecnología de bloqueo de contenidos.
- Contar con un Defensor de la Audiencia en todos los medios de comunicación que reciba, canalice y responda a sus inquietudes, con base en Códigos de Ética públicos.

La audiencia como ciudadanía: derechos ganados, instituciones perdidas y una ley que todavía busca dónde aterrizar

Carlos Manuel Hornelas Pineda

116

- Disponer de mecanismos de alfabetización mediática para el uso responsable y libre de los servicios.
- Acceder a contenidos a través de mecanismos que faciliten la participación de personas con discapacidad.
- Contar con programación que incluya a comunidades indígenas.
- Ejercer el derecho de réplica ante información inexacta.

Solís Leere subraya el nudo conceptual más profundo: “El derecho a la comunicación es un derecho humano que permite el ejercicio de muchos otros derechos. Es un derecho llave que te permite abrir el ejercicio de otros derechos.” La pandemia demostró esa interdependencia con brutal claridad: sin acceso a la comunicación, el derecho a la salud, al trabajo y a la educación se volvieron impracticables.

Ese es el horizonte normativo. La distancia entre ese horizonte y la práctica cotidiana es el territorio que este reportaje intenta cartografiar.

LOS PRIMEROS PASOS: CUANDO LOS MEDIOS PÚBLICOS SE ADELANTARON A LA LEY

Uno de los datos más contraintuitivos de la historia de la defensoría en México es que la institucionalización de esa figura no esperó a que una ley la ordenara. Fue la sociedad civil académica y los propios medios públicos los que la pusieron en marcha, años antes de que el Congreso actuara.

“En 2007, Canal 22 nombra a su primera defensora de audiencias, Gabriela Warketin”, recuerda Beatriz Solís Leere, señalando que actualmente ocupa el cargo Leida Calleja. “En 2008, Canal 11. En el mismo 2008, Radio Educación. En 2009, el IMER, aunque en ese momento no se llamaba Defensoría sino Mediador.” El listado revela que antes de que la ley de 2014 obligara a los concesionarios, los medios públicos federales ya habían construido la figura. Ernesto Villanueva fue el primer defensor de Radio Educación; le siguió Beatriz Solís Leere y, actualmente, Mariana Torres.

El único caso privado de ese período temprano es tan revelador como sus límites. En 2011, la empresa MVS incorporó un Ombudsman de la información, pero no por convicción institucional: fue condición contractual de Carmen Aristegui para aceptar conducir su noticiero. “Ella dijo: ‘Sí, pero con una condición: que en mis espacios pueda contar yo con un Ombudsman de la información’”, relata Solís Leere. Cuando Aristegui salió de MVS en 2015, la figura desapareció con ella. El episodio confirma que la voluntad de las empresas privadas dependía de correlaciones de fuerza, no de convicción democrática.

La audiencia como ciudadanía: derechos ganados, instituciones perdidas y una ley que todavía busca dónde aterrizar

Carlos Manuel Hornelas Pineda

117

Lenin Martell también fue parte de esa primera camada. “Fuimos de los primeros defensores de las audiencias. El IFT iba a impartirnos el curso y todos dijimos: ‘Perfecto, está muy bien.’ Y después resultó que ya no.” El curso nunca llegó, pero el trabajo sí. La experiencia de esos años sin marco legal claro sirvió para que la sociedad civil construyera el argumento jurídico y político que eventualmente se convertiría en ley.

2017: LA CONTRARREFORMA Y LA BATALLA LEGAL QUE RECONFIGURÓ EL CAMPO

Si la reforma de 2013 fue el ascenso, el año 2017 fue la caída libre. La Cámara de la Industria de la Radio y la Televisión (CIRT), presionó con suficiente fuerza sobre el Congreso como para lograr una modificación puntual pero devastadora de los artículos relativos a los derechos de audiencias. “Para nosotros fue una regresión”, dice Martell. “De repente estábamos construyendo algo y de pronto se deshizo.”

Lo que se deshizo no fue menor. Solís Leere lo enumera con precisión:

Se eliminaron tres derechos fundamentales dentro de los derechos de las audiencias. Se modificó la posibilidad de que a través de la CIRT se pudiera tener una sola defensoría para todo tipo de concesión. Se afectó de manera directa el trabajo de los defensores. Y se volvió a borrar del panorama de la comunicación la tercera figura fundamental del proceso: el que recibe.

El episodio más simbólico fue la supresión de la obligación de distinguir entre información y opinión en los medios. “Lo que decían los lineamientos era simplemente: para diferenciar la información de la opinión de quien la presenta, con simplemente decirlo, se acababa la diferencia”, explica Solís Leere. “No se prohibían los programas de opinión. De ninguna manera.” Sin embargo, la industria montó una campaña que ridiculizó el lineamiento como una exigencia absurda de tocar una campana cada vez que un conductor opinara. “Hacían la caricatura de estar tocando la campana. Lo cual era absolutamente caricaturesco e innecesario y falso.”

La respuesta de la sociedad civil fue una demanda. Lenin Martell fue uno de los firmantes del amparo que eventualmente llegó a la Suprema Corte de Justicia. “Fuimos Beatriz Solís, Gabriel Sosa Plata, Adrián Solórzano y un servidor, como representantes de la AMDA, la Asociación Mexicana de Defensoría de las Audiencias.” Fue, en sus propias palabras, un logro histórico:

Cuatro académicos, cuatro activistas, logran demandar al Estado y ganarle. Y además dejan a Televisión Azteca, a Televisa, al duopolio televisivo, enojadísimos. Recuerdo que nos hicieron una campaña horrible que puedes ver en Televisión Azteca durante una semana, donde nos ponían casi como villanos.

La audiencia como ciudadanía: derechos ganados, instituciones perdidas y una ley que todavía busca dónde aterrizarlo

Carlos Manuel Hornelas Pineda

118

Solís Leere recuerda el costo burocrático de esa pelea: “Lo metimos en el 17, finales del 17. Hasta 2021, finalmente la Suprema Corte que tuvo que atraer ese amparo nos dio la razón y le exigió al Instituto volver a publicar los lineamientos.” Cuatro años de batalla legal para restaurar lo que había tomado décadas construir.

EL IFT: LO QUE SE PIERDE CUANDO DESAPARECE UN ÁRBITRO AUTÓNOMO

El fallo de la Corte llegó justo a tiempo y, al mismo tiempo, demasiado tarde. El Instituto Federal de Telecomunicaciones, el IFT, ya acumulaba problemas estructurales: no tenía el número de comisionados necesarios para restablecer plenamente los lineamientos, y el cambio de gobierno había transformado la relación política con el organismo. En 2025, el IFT fue extinguido como órgano constitucional autónomo y sus funciones absorbidas por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, adscrita a la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones, organismo desconcentrado que depende directamente del Ejecutivo Federal.

Para Beatriz Solís Leere, la desaparición del IFT representa una pérdida que va más allá de lo administrativo:

La existencia del IFETEL me parecía una excelente posibilidad de poder ejercer una ley garante, que garantizaba derechos fundamentalmente sin ningún tipo de color, sin ningún tipo de bandera. Por eso era tan importante que instituciones como esas fueran autónomas: son transversales a todos los poderes.

Consciente de que la alternativa podría haber sido peor, sin embargo acepta la nueva estructura como “el menos malo de los males”. “Antes, la iniciativa original venía con una sola persona, un secretario de Estado, que iba a decidir todo: digitalización, telecomunicaciones, radiodifusión. Una sola persona. Muchos de nosotros peleamos y peleamos.” El resultado fue un órgano colegiado, la Comisión, que, aunque no es autónomo, sí permite el diálogo entre comisionados. “La colegiación permite la posibilidad del balance”, señala. “Lo unipersonal no lo permite.”

Lenin Martell es más directo sobre las consecuencias prácticas:

Honestamente, como defensor de las audiencias, yo he tratado de acercarme con ellos. Sé que están trabajando en los lineamientos de las audiencias, pero no hay comunicación. No nos han buscado, no los hemos buscado, no sabemos bien quién está haciendo qué.

El diagnóstico es inquietante: uno de los defensores de audiencias más activos del país no sabe exactamente en qué contexto jurídico opera. “Lo mismo que tú sabes, lo mismo que un profesional informado, lo

La audiencia como ciudadanía: derechos ganados, instituciones perdidas y una ley que todavía busca dónde aterrizar

Carlos Manuel Hornelas Pineda

119

mismo sabe un ciudadano o sé yo que soy un defensor. Entonces, si te metes a la página tampoco es muy claro quién hace qué.”

Su duda más profunda apunta al principio de progresividad de los derechos humanos, un concepto constitucional que prohíbe que las reformas retrocedan en la protección ya alcanzada: “¿No viola también ese principio de progresividad el hecho de que de ser un órgano constitucional autónomo ahora sea un órgano desconcentrado?” La pregunta no tiene respuesta oficial todavía.

LOS DEFENSORES DE AUDIENCIAS: ENTRE LA VOCACIÓN Y LA PRECARIEDAD

Si el marco institucional es frágil, la figura del defensor de audiencias, la pieza operativa del sistema, no está en mejor situación. La Asociación Mexicana de Defensoría de las Audiencias (AMDA) agrupa, según el propio Martell, entre 30 y 50 profesionales. Frente a los miles de emisoras que existen en el país, la proporción es elocuente.

El problema no es solo numérico. Es también de condiciones. Martell reconoce que en su caso sí devenga un salario por su función, y que puede dedicarle tiempo real, pero que en radios comunitarias, universitarias o de uso social ese ingreso no existe o es mínimo. “Por ejemplo, yo puedo asegurar que soy el defensor que más viene a la oficina de todas. Hay unos que nunca se parecen. Honestamente, nunca se ven.”

La cuestión de la independencia es otro punto de tensión abierta. Si el medio paga el salario del defensor, ¿puede este ser verdaderamente imparcial? Solís Leere propone una arquitectura que intenta resolver esa paradoja: “Un salario profesional porque se va a hacer un trabajo profesional. Pero no puede recibir un salario que sea su único y exclusivo modo de vida.” Cuando llegó al SPR, dividió el presupuesto que le ofrecían entre dos, para poder tener un asistente. Y marcó una condición de entrada:

No formo parte de la estructura. No estoy en la nómina del canal. La ley establece con mucha precisión que el defensor es una figura independiente e imparcial. Yo dependo de las audiencias. Y tú pagas para tener una mediación con tus audiencias.

Martell, desde su propia experiencia, describe el dilema de otra manera:

Siempre van a ser tensiones. Finalmente, la ley no te da como defensor atributos para decir: ‘Hagan lo que el defensor quiere.’ Yo puedo argumentar, doy evidencias. Muchas veces esas evidencias están dentro de lo que nos dicen las audiencias.

La audiencia como ciudadanía: derechos ganados, instituciones perdidas y una ley que todavía busca dónde aterrizar

Carlos Manuel Hornelas Pineda

120

Su tarea, en la práctica, es hacer análisis contextual y emitir recomendaciones. Que alguien las escuche, ya es otra historia.

EL LABERINTO DE LA CUMPLIMIENTO: ENTRE LA SIMULACIÓN Y EL APRENDIZAJE GENUINO

Ni Martell ni Solís Leere tienen ilusiones sobre el nivel de cumplimiento real de los derechos de las audiencias en México. Ambos lo describen como un proceso de aprendizaje lento, desigual y, en algunos flancos, claramente insuficiente.

“Antes estábamos en cero. Ahora estamos en cuatro. En algunos lugares en seis. Pero todavía falta mucho”, resume Martell. No todos los medios tienen defensor activo. No todos los que lo tienen trabajan de verdad. No todos los que trabajan entienden bien cuál es su papel. Y la obligación de presentar un informe anual público, uno de los mecanismos de rendición de cuentas más importantes, tampoco se cumple de manera universal.

Solís Leere identifica un problema sistémico: “Tenemos que tener un mecanismo permanente de vigilancia que esté exigiendo que no se confunda al defensor con una figura de adorno. Los hay. Los hay que entregan reportes y no hacen nada.” Y añade una paradoja institucional: “Hoy no tenemos instancia que se los esté exigiendo a los colegas. Eso lo estamos tratando de negociar y pelear en la Comisión que ahora se creó en sustitución del IFETel.”

Dos derechos específicos ejemplifican con especial claridad la brecha entre la norma y la realidad: los contenidos en lenguas originarias y la accesibilidad para personas con discapacidad. “La ley lo dice. Que lo tiene que hacer y tiene que buscar los recursos para hacerlo”, acepta Martell. “Pero Canal 14 no tiene servicio para personas con discapacidad auditiva, y creo que Canal 11 sí. Para las lenguas originarias, se empieza a trabajar, sobre todo en medios comunitarios.” La razón estructural es conocida pero no por eso menos grave: contratar a un intérprete de lengua de señas o a un traductor de lenguas originarias requiere plaza, presupuesto y voluntad política. “Muchas veces los medios de comunicación no los tienen.”

Lo paradójico, apunta Martell, es que si la propia audiencia no se queja, el problema se vuelve invisible: “Si la gente de las audiencias no se está quejando, es como si no estuviera pasando. Muchas veces si la gente no escribe, no se toma en cuenta.”

La audiencia como ciudadanía: derechos ganados, instituciones perdidas y una ley que todavía busca dónde aterrizar

Carlos Manuel Hornelas Pineda

121

LOS DISCURSOS QUE LA LEY NO ALCANZA: PLATAFORMAS DIGITALES Y EL NUEVO SALVAJE OESTE

Quizás la dimensión más inquietante de este panorama es la que tiene que ver con lo que está más allá del alcance de las defensorías: las plataformas digitales. El duopolio televisivo que dominó la pantalla mexicana por décadas, Televisa y TV Azteca, ya no es el único ni el más influyente productor de contenidos que consumen los mexicanos. Ese ecosistema ha migrado, se ha fragmentado y hoy convive con plataformas de streaming, redes sociales y canales de YouTube donde los derechos de audiencias, en sentido estricto, no aplican.

“¿Qué diferencia hay entre una persona que está recibiendo un contenido que viene de una plataforma o que viene por el canal de las estrellas o que viene por Canal 22?”, pregunta Solís Leere. “Sobre el mensaje que me están mandando: ninguna. No puede haber discriminación, no puede haber discurso de odio, no puede haber llamamiento a la disolución social, no puede haber reforzamiento de estereotipos.” La ley convergente de telecomunicaciones y radiodifusión establece esos principios, pero la aplicación en el ámbito digital es todavía un proyecto en construcción. “Prácticamente estamos en un terreno salvaje”, admite.

La AMDA trabaja con la Procuraduría Federal del Consumidor y con expertos en derechos digitales para avanzar en ese frente. Pero la velocidad de las plataformas supera, con mucho, la de los marcos regulatorios. Martell lo ilustra desde su posición de campo: “Los jóvenes ya ni siquiera ven la televisión. Están metidos en las redes sociales, en las plataformas. Y las metodologías como defensores para obtener información de las audiencias también están llegando tarde. Muchos defensores dicen: ‘Yo solamente me voy por correos.’ Pero la nueva generación se queja por Facebook, por Twitter, por otros lados, y hay defensores que no tienen redes.”

El desafío va más lejos todavía. Martell identifica el nudo más difícil de desatar en la cultura mediática contemporánea: el reconocimiento de los sesgos y estereotipos que durante décadas normalizó la televisión comercial, y que las nuevas generaciones, a diferencia de las anteriores, sí detectan y nombran.

Tú y yo crecimos con una televisión que se dedicaba a hacer 100% eso, estereotipos, racismo, discriminación, y que a veces ni lo sabía. Ahora, para nuestra generación decir ‘prieto’ no tiene problema; para la nueva generación, decir ‘prieto’ sí tiene un problema, sobre todo cuando lo dices con una intención. Ahí es donde creo que estamos llegando más tarde.

La audiencia como ciudadanía: derechos ganados, instituciones perdidas y una ley que todavía busca dónde aterrizar

Carlos Manuel Hornelas Pineda

122

LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN: EXCESOS, AUTOCENSURA Y EL PESO DE LAS ÉLITES

En el flanco opuesto al de la protección de audiencias está el de la libertad de expresión, y las tensiones entre ambas dimensiones configuran el campo de juego real de los defensores. Ni Martell ni Solís Leere creen que esa libertad esté suprimida en México, pero ambos describen un entorno con patologías propias.

Martell identifica tres problemas. El primero es estructural: ciertos grupos de la sociedad civil tienen acceso casi permanente a los micrófonos de los medios públicos, mientras que fuerzas políticas más tradicionales se autoexcluyen. “A ciertos programas de debate se les invita y no quieren venir. Parece que terminan siendo programas muy cargados hacia un lado, pero ahí sí me consta: son los mismos grupos sociales los que están limitando ese equilibrio.” El segundo problema es el exceso: los discursos de odio que, en tiempos de polarización global, amenazan con normalizar retóricas que la ley ya considera ilegales.

Creo que en tiempos de Trump, en tiempos donde hay grupos que están respaldando valores muy parecidos a los de 1933 en Europa, debemos tener cuidado. Cuando hay leyes, no puedes criminalizar cierto tipo de cosas. Ahí sí debe haber restricciones.”

Y el tercero, quizás el más estructural de todos, es el poder desregulado de las élites: “Llevamos 50 años viendo en la televisión y la radio cómo las superélites tienen todo el poder y llegan a hablar de una manera en que nadie les pone un alto.”

Solís Leere apunta en una dirección más concreta y más oscura: la autocensura del periodismo como respuesta racional a la violencia.

Al acotamiento y en muchas ocasiones, para mi preocupación, en una autocensura de muchos periodistas. Porque hay mucha violencia contra el periodismo. Entonces una buena manera de vivir en paz es no molestar a quien se molesta cuando opinas lo que opinas.

Esa dinámica, subraya, no es sana para la democracia.

Y luego está lo que pasa en los medios públicos. Solís Leere lo dice con una franqueza que sorprende viniendo de alguien que dedicó décadas a construirlos:

Me preocupa mucho esta búsqueda por una sola voz, por una uniformidad en el pensamiento en el SPR. Esto es autárquico. De democrático no tiene nada. Y está incumpliendo muchos de los principios básicos que están en el artículo sexto de la Constitución.

La audiencia como ciudadanía: derechos ganados, instituciones perdidas y una ley que todavía busca dónde aterrizar

Carlos Manuel Hornelas Pineda

123

Su metáfora es directa:

Así como el agua. Yo no puedo recibir un servicio público como el agua contaminada. Y no me puede contestar el que me da el agua: “Si no te gusta, cierra la llave y compra un garrafón.” Eso no es admisible.

BALANCE: UNA CONQUISTA INCOMPLETA EN UN ECOSISTEMA CAMBIANTE

La historia del derecho de las audiencias en México es, en última instancia, la historia de una conquista que todavía no sabe cuánto territorio ha conseguido retener. El arco que va de 1960 a 2025 incluye décadas de activismo académico y social, una reforma constitucional de fondo, la construcción de una figura institucional antes incluso de que la ley la exigiera, una contrarreforma brutal impulsada por la industria, un amparo ganado en la Suprema Corte, una nueva ley y, finalmente, la desaparición del organismo regulador autónomo que debía garantizarlo todo.

Lo que queda en pie es valioso pero vulnerable. La figura del defensor de audiencias existe, trabaja, emite recomendaciones. La AMDA articula a los defensores con la red latinoamericana. La ley de 2025 restauró y amplió derechos que el 2017 había erosionado. Y hay, en algunos medios, una conciencia creciente de que las audiencias no son simplemente la suma de las métricas de rating.

Pero el organismo autónomo que debía vigilar el cumplimiento de todo eso ya no existe. La Comisión Reguladora que lo sustituyó responde, en última instancia, al Ejecutivo. Los lineamientos sobre los que descansa la operación práctica de las defensorías todavía no han sido actualizados de manera participativa. Los medios digitales y las plataformas operan en un territorio jurídico que la regulación apenas empieza a explorar. Y los propios defensores siguen trabajando, en muchos casos, sin recursos, sin reconocimiento y sin certeza jurídica sobre qué marco los ampara.

“Sigue una figura como la defensoría de audiencias, estaba en construcción desde antes, se le cayeron unos ladrillos y sigue en construcción”, dice Solís Leere con la calma de quien ha peleado esta misma batalla durante cuarenta años. “Seguimos en construcción los defensores que estamos comprometidos. Quienes creemos que las audiencias, los ciudadanos, tienen que tener un papel importante en el servicio que reciben.”

Martell, desde su trinchera cotidiana, apunta hacia donde siempre ha apuntado su trabajo: hacia las personas que están del otro lado.

Que participe, que se comunique. Créeme que así de simple. A veces yo me puedo quejar con las audiencias: ¿Por qué no están? Están viendo. ¿Cómo aceptan que digan esto? Que se quejen, que digan, que critiquen. Creo que ese es el primer paso.

La audiencia como ciudadanía: derechos ganados, instituciones perdidas y una ley que todavía busca dónde aterrizar

Carlos Manuel Hornelas Pineda

124

Puede que el derecho de las audiencias en México sea todavía, como toda conquista reciente, una promesa más que un logro consolidado. Pero es, también, uno de los pocos terrenos donde la sociedad civil ha demostrado que puede ganarle al Estado y a la industria cuando se organiza y persiste. La pregunta que queda abierta, y que esta revista vuelve a formular, es si esa organización puede mantenerse en un ecosistema donde los medios se fragmentan, los reguladores se debilitan y las audiencias, paradójicamente, nunca habían sido tan grandes ni tan invisibles.