



ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL TELEVIDENTE Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Documento Formulación del Problema

**Coordinación de Contenidos
Audiovisuales**

Junio de 2021

— www.crccom.gov.co —

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL TELEVIDENTE Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	6
2.1. Descripción y contextualización de la temática objeto de análisis.....	6
2.2. Antecedentes de la temática objeto de análisis.....	8
2.3. Marco legal y regulatorio de la temática objeto de análisis.....	11
2.4. Experiencias internacionales.....	12
2.6. Problemáticas identificadas	24
2.6.1. Identificación del Problema	24
2.6.2. Causas del problema	26
2.6.3. Consecuencias del problema	35
2.7. Conclusiones.....	37
3. OBJETIVOS DEL PROYECTO	37
4. GRUPOS DE VALOR ASOCIADOS AL PROYECTO.....	37
4. CONSULTA PÚBLICA.....	41
5. INSTRUCTIVO ADICIONAL PARA LA CONSULTA PÚBLICA	42
6. BIBLIOGRAFÍA	44

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 2 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL TELEVIDENTE Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que la simplificación de la regulación es un pilar fundamental para apoyar la política sectorial y hace parte de las actividades de mejora regulatoria¹, desde 2014 la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ha venido desarrollando diferentes actividades para simplificar su marco normativo, atendiendo a las necesidades específicas en los distintos proyectos regulatorios adelantados.

Así, en 2018 la Comisión desarrolló el proyecto regulatorio "*Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC*"², dentro del cual se estructuró una metodología para definir las temáticas a analizar desde un enfoque de simplificación normativa y su priorización, con el fin de realizar una revisión sistemática del marco regulatorio vigente en función de las dinámicas del mercado. Esto se materializó en la definición de la hoja de ruta de simplificación del marco regulatorio expedido por la CRC³.

A partir de este ejercicio, y teniendo en cuenta la nueva composición de la CRC⁴, así como las nuevas funciones asignadas mediante la Ley 1978 de 2019, la Comisión incluyó en sus Agendas Regulatorias 2020-2021⁵, el proyecto de compilación del marco regulatorio vigente en materia de contenidos audiovisuales y el proyecto de compilación y simplificación normativa en materia de televisión.

Dichos proyectos tenían como objetivos, entre otros, compilar la regulación vigente expedida por las extintas Comisión Nacional de Televisión (CNTV) y por la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV), en materia de televisión y contenidos audiovisuales, de acuerdo con sus especificidades, dentro del marco regulatorio expedido por la CRC, y simplificar las normas en desuso - sobre las materias sujetas a compilación- de conformidad con la metodología de simplificación normativa de la CRC, dadas las funciones regulatorias asignadas por la Ley 1978 de 2019. La Comisión aclaró que dentro del alcance de esos

¹ Las actividades de mejora regulatoria las cuales están basadas en cuatro pilares: i) Análisis de Impacto Normativo (AIN), ii) agenda regulatoria, iii) conocimiento del ecosistema y iv) enfoque de simplificación normativa. Pilares que reconocen a la información y sus respectivos procesos de gestión y análisis como elementos esenciales para el quehacer regulatorio de esta Comisión.

² Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/simplificacion-marco-regulatorio>.

³ CRC. Hoja de ruta de simplificación del marco regulatorio expedido por la CRC, [en línea]. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/HOJA%20DE%20RUTA%20NOVIEMBRE%202018.pdf>.

⁴ De acuerdo con la modificación realizada al artículo 20 de la Ley 1341 de 2009, por medio del artículo 17 de Ley 1978 de 2019, la CRC se encuentra compuesta por la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales y la Sesión de Comisión de Comunicaciones, las cuales deben sesionar y decidir los asuntos a su cargo de manera independiente.

⁵ Disponibles en: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/agenda-regulatoria-2020-2021> y <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/agenda-regulatoria-contenidos-audiovisuales-2020-2021>.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 3 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

proyectos regulatorios no se encontraba la actualización de la regulación vigente en materia de televisión y contenidos audiovisuales⁶.

En marzo de 2021, en desarrollo del proyecto de compilación y simplificación en materia de contenidos, la Comisión publicó la Resolución CRC 6261 de 2021, *"Por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en las normas de carácter general vigentes expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión -CNTV- y la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, se adiciona el Título XV en la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*.

De forma paralela a dicha compilación y a la revisión de las medidas en desuso, la CRC estimó pertinente utilizar la metodología aplicada en 2018⁷ en el marco de la simplificación de la Resolución CRC 5050 de 2016, para definir la lista de las temáticas a analizar y actualizar en los próximos años, en materia de contenidos audiovisuales, así como, su priorización. Lo anterior, con el fin de realizar una revisión sistemática del marco regulatorio vigente en función de las dinámicas del mercado, desde un enfoque de simplificación y su priorización.

Como consecuencia de la aplicación de dicha metodología, se obtuvieron diferentes temáticas y en este sentido, se estableció que los asuntos *"Protección al televidente: Información al televidente y defensa al televidente"*, *"Participación Ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente, especialmente lo referido al control de contenidos audiovisuales Pluralismo"* y la *"Evaluación de la posibilidad de incluir una definición de pluralismo informativo"* serían priorizados para el año 2021 como asuntos a revisar y analizar por parte de la Comisión.

En este sentido, el 9 de abril de 2021, la Comisión publicó la hoja de ruta para la actualización de las normas en materia de contenidos, relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC, esto es, los proyectos regulatorios a desarrollar durante los años 2021 y 2022.

Dicha hoja de ruta se encuentra alineada con la Agenda Regulatoria 2021-2022⁸, en la que se estableció que la *"compilación es el insumo fundamental para aplicar durante la vigencia 2021-2022 los principios de mejora normativa definidos por la CRC. A partir de los resultados del proyecto en mención, se desarrollará en 2021 una actualización de la normatividad respectiva, según las necesidades detectadas en la Compilación. Dicha actividad se centrará en las revisiones que sean necesarias según el proyecto mencionado y en la incorporación del concepto de Pluralismo Informativo al corpus normativo que rige a la Entidad. Se espera contar con los resultados del Análisis de Impacto Normativo correspondiente al proyecto a finales del cuarto trimestre de 2021"*.

⁶<https://www.crcm.gov.co/es/pagina/compilacion-simplificacion-en-materia-de-television-y-compilacion-normativa-en-materia-contenidos>.

⁷Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/noticia/publicado-para-comentarios-el-documento-metodologico-del-proyecto-dise-o-y-aplicacion-de-metodologia-para-simplificacion-del-marco-regulatorio-de-la-crc>.

⁸ Disponible en <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/agenda-regulatoria-2021-2022>.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 4 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Por todo lo anterior, y teniendo en consideración la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN)⁹ en la que se basa el diseño y desarrollo de los proyectos regulatorios que adelanta la CRC, en el presente documento se define el análisis en que se fundamentará la revisión de la regulación relacionada con protección al televidente: Información al televidente y defensa al televidente y participación ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente, especialmente lo referido al control de contenidos audiovisuales, todos orientados al pluralismo informativo.

Así, con el fin de contextualizar el problema identificado, en la primera sección se realiza una exposición del alcance del proyecto regulatorio, así como su enfoque, seguido por el marco legal y regulatorio aplicable, para luego presentar la descripción de algunas experiencias internacionales en materia de participación ciudadana y protección y defensa de los televidentes. Esto, como paso previo a la explicación y estudio de las causas que originan el problema identificado y las consecuencias que se han podido generar, de conformidad con la metodología del AIN.

Posteriormente, se hace una descripción de plan de gestión del proyecto, incluyendo la socialización de los objetivos del mismo y los grupos de valor identificados. Finalmente, se presenta la consulta pública correspondiente.

⁹ Término conocido en inglés como RIA (Regulatory Impact Analysis).

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 5 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

A continuación, se presenta el diagnóstico integral sobre las temáticas objeto del proyecto regulatorio "Actualización Normativa en materia de contenidos", en el que se desarrollan diferentes elementos relevantes para el análisis del mismo.

2.1. Descripción y contextualización de la temática objeto de análisis

La actualización de las disposiciones regulatorias de protección al televidente y participación ciudadana resulta de gran importancia para el sector, ya que gran parte de las medidas vigentes sobre la materia fueron expedidas hace más de 10 años, de ahí que resulte fundamental aplicar metodologías de mejora normativa, dada la asignación de funciones a la CRC, específicamente a la Sesión de Contenidos Audiovisuales, por medio de la Ley 1978 de 2019.

En este sentido, en la "Agenda Regulatoria CRC 2021-2022"¹⁰ se estableció que con posterioridad a la compilación de la regulación en materia de contenidos audiovisuales se adelantaría la actualización de las diferentes disposiciones mediante revisiones, así como la incorporación del concepto de pluralismo informativo en la regulación, esto es, que las diferentes disposiciones regulatorias en materia de contenidos audiovisuales¹¹ se vean irradiadas por tal concepto.

Para el caso concreto y de acuerdo con la priorización realizada por la CRC en la hoja de ruta de las diferentes temáticas reguladas en materia de contenidos audiovisuales¹², se busca actualizar las normas sobre participación ciudadana y protección al televidente que, a su vez, comprenden todo lo relacionado con la información y defensa del televidente. Adicionalmente, se reitera que se busca que el concepto de pluralismo informativo permee las normas que se actualicen.

Lo anterior, en línea con la función asignada por el legislador en el numeral 25 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, que señala la Sesión de Comisión de Contenidos garantizará el pluralismo e imparcialidad informativa, siendo el principal interlocutor con los usuarios del servicio de televisión y la opinión pública en relación con la difusión, protección y defensa de los intereses de los televidentes.

Para facilitar la comprensión de lo anterior, se presenta la siguiente ilustración:

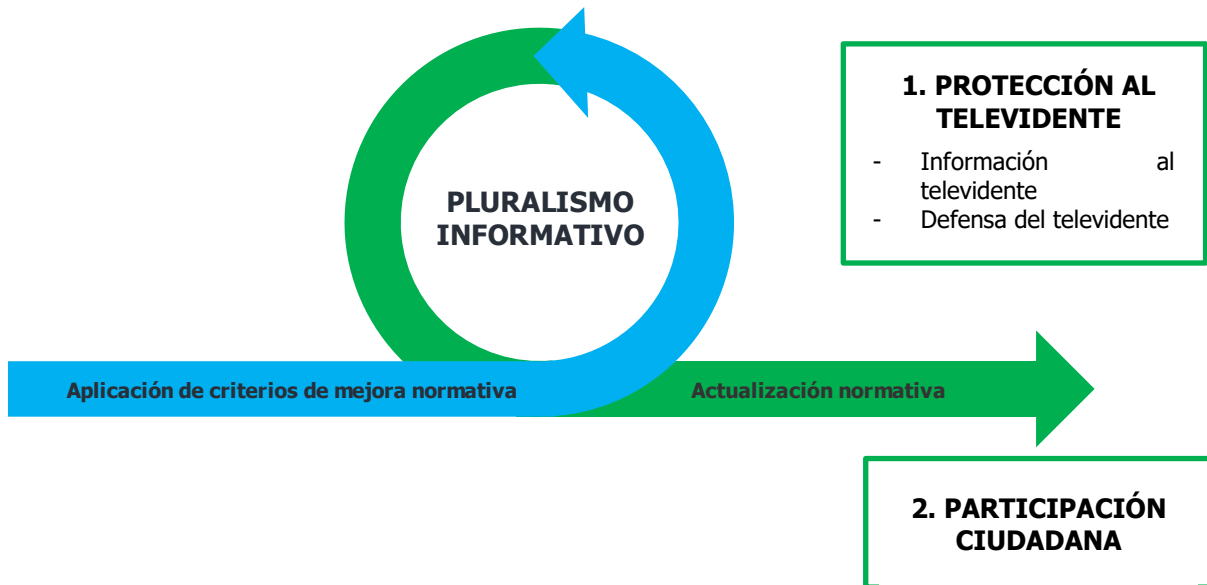
¹⁰ Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/201229%20AR%202021-22%20VPUB.pdf>.

¹¹ Relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales.

¹² Disponible en: [https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/2021/Hoja%20de%20rutav0804\(1\).pdf](https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/2021/Hoja%20de%20rutav0804(1).pdf).

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 6 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Ilustración 1. Enfoque de la actualización normativa en desarrollo del presente proyecto regulatorio



Fuente: Elaboración propia de la CRC

Vale la pena aclarar que, si bien la actualización normativa sobre la protección a la infancia podría incluirse dentro de las temáticas mencionadas, lo cierto es que dada la importancia del tema se requiere manejar tal actualización de manera independiente, máxime si se tiene en cuenta que a la fecha la CRC adelanta diferentes estudios, para tal efecto, entre ellos el “*Estudio de Infancia y Medios Audiovisuales*”¹³, cuyo resultado fue publicado el pasado 27 de abril de 2021.

En este sentido, el presente proyecto se orienta a actualizar las medidas vigentes en materia de protección al televidente y participación ciudadana con un enfoque de pluralismo informativo, así como a determinar si dichas medidas deben extenderse al servicio de televisión por suscripción y televisión comunitaria, ya que la mayoría de las normas expedidas por la CNTV y la ANTV, se centraban en la televisión abierta. Lo

¹³ Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/noticia/crc-publica-estudio-que-revela-los-canales-de-television-y-las-plataformas-digitales-que-mas-ven-las-ninas-los-ninos-y-los-adolescentes-de-colombia>.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 7 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

anterior, teniendo en cuenta que los fines y principios del servicio de televisión previstos en el artículo 2 de la Ley 182 de 1995 aplican transversalmente a las distintas modalidades del servicio¹⁴.

Por otra parte, tras revisar los reportes que presentan los operadores de TV abierta a la CRC, las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) que ha recibido la CRC en la materia, las diferentes solicitudes recibidas desde el 25 de julio de 2019, fecha en la que la Comisión asumió funciones en materia de contenidos televisivos, así como, las actuaciones administrativas en curso y las parrillas de programación, se encontró que los televidentes presentaban observaciones recurrentes que denotaban insatisfacción frente a diferentes elementos del servicio de televisión, entre ellos la falta de información respecto de la modificación del horario de emisión de determinado contenido audiovisual, la numeración del capítulo correspondiente o su eliminación de la parrilla de programación¹⁵; duración del programa en comparación con la duración de la publicidad emitida, entre otras. De otra parte, también se detectó una respuesta limitada por parte de los operadores frente a las solicitudes presentadas.

2.2. Antecedentes de la temática objeto de análisis

La Ley 182 de 1995 establece que el servicio público de televisión está vinculado intrínsecamente a la opinión pública y a la cultura del país, como instrumento dinamizador de los procesos de información y las comunicaciones audiovisuales. Así mismo, señala que son fines de este servicio formar, educar, informar veraz y objetivamente, así como recrear de manera sana. Con su cumplimiento se busca satisfacer las finalidades sociales del Estado, promover el respeto de las garantías, deberes, derechos fundamentales y demás libertades, fortalecer la consolidación de la democracia, la paz, y propender por la difusión de los valores humanos junto con expresiones culturales de carácter nacional, regional y local.

Sobre el particular, la Corte Constitucional ha reconocido que el servicio público de televisión fortalece la consolidación de la democracia porque: (i) influye en el desarrollo del individuo y le brinda herramientas para forjar su autonomía; (ii) permite el flujo y la confrontación constante de ideas y opiniones; (iii) brinda la posibilidad de contar con información suficiente para la toma de decisiones individuales o colectivas y; (iv) facilita a los ciudadanos el ejercicio del control sobre los poderes públicos y privados¹⁶.

Recientemente, la Corte señaló que la televisión es *“un servicio público esencial con profunda capacidad de influencia en la sociedad y, por ello, con un extendido poder para impactar el ejercicio de la libertad de expresión, el derecho a informar y ser informado, el derecho a la comunicación y la garantía de la*

¹⁴ En sentencia C-654 de 2003, la Corte Constitucional destacó que la televisión es “un servicio público de telecomunicaciones que ofrece programación dirigida al público en general o a una parte de él, mediante la emisión, transmisión, difusión, distribución, radiación y recepción de señales de audio y video en forma simultánea”. Además, señaló que la prestación de este servicio es inherente a la finalidad social del Estado. En este sentido, por su calidad de servicio público la jurisprudencia de esa Corte ha reconocido la amplia potestad del Legislador “para establecer los mecanismos encaminados a determinar la forma de fundar y desarrollar los medios masivos de comunicación que utilicen el servicio de televisión, así como para imponer las restricciones que sean necesarias para alcanzar los fines propios de dicho servicio”.

¹⁵ Información disponible en: <https://postdata.gov.co/file/1348/download?token=X6gG9adt>.

¹⁶ Corte Constitucional. Sentencia C-184 de 2020.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 8 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

participación democrática. Además, como pasa a explicarse, el servicio público de televisión tiene una incidencia directa en la protección de la cultura y la identidad nacional¹⁷.

En este orden de ideas, la CRC considera oportuno recordar que la CNTV, autoridad creada por la misma Ley 182, en cumplimiento de los antiguos artículos 76¹⁸ y 77¹⁹ de la Constitución Nacional, se encargaría de desarrollar y ejecutar los planes y programas del Estado en relación con el servicio de televisión, desarrolló diferentes procesos para promover la participación ciudadana en materia de televisión en Colombia²⁰.

Es importante precisar que el legislador le asignó a dicha autoridad diferentes funciones, entre ellas, la de resolver las peticiones y quejas de los particulares, o de las ligas de ciudadanos televidentes legalmente establecidas, sobre el contenido y calidad de la programación, la publicidad y los servicios de la televisión y, en general sobre la prestación adecuada del servicio por parte de los operadores, concesionarios de espacios de televisión y los contratistas de televisión regional²¹.

En cumplimiento de sus funciones, la CNTV determinó que para desarrollar el “control social ciudadano”, se requería implementar estrategias que garantizaran la participación de la teleaudiencia, por lo que le correspondía a esa entidad promover, fomentar y fortalecer su concurso a través de organizaciones debidamente reconocidas que se constituyeran en interlocutoras válidas para dialogar, y desarrollar actividades y programas en materia de control social del servicio público de televisión, formación del ciudadano televidente, capacitación en televidencia crítica y, en general, la formulación de políticas públicas de televisión.

Así las cosas, mediante el Acuerdo 01 de 2010, la CNTV reglamentó la participación de las asociaciones de ciudadanos televidentes, ligas de televidentes o de usuarios del servicio público de televisión en el proceso de control social a la prestación del servicio de televisión en todas sus modalidades, como un instrumento de participación ciudadana y estrategia de promoción de los mecanismos de defensa del ciudadano televidente ante esa Comisión.

¹⁷ Ibidem.

¹⁸ ARTICULO 76. <Artículo derogado por el artículo 1 del Acto Legislativo 2 de 2011>La intervención estatal en el espectro electromagnético utilizado para los servicios de televisión, estará a cargo de un organismo de derecho público con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonial y técnica, sujeto a un régimen legal propio. Dicho organismo desarrollará y ejecutará los planes y programas del Estado en el servicio a que hace referencia el inciso anterior.

¹⁹ ARTICULO 77. <Artículo modificado por el artículo 2 del Acto Legislativo 2 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> El Congreso de la República expedirá la ley que fijará la política en materia de televisión. Texto original de la Constitución Política: La dirección de la política que en materia de televisión determine la ley sin menoscabo de las libertades consagradas en esta Constitución, estará a cargo del Organismo mencionado. La televisión será regulada por una entidad autónoma del orden nacional, sujeta a un régimen propio. La dirección y ejecución de las funciones de la entidad estarán a cargo de una Junta Directiva integrada por cinco (5) miembros, la cual nombrará al Director. Los miembros de la Junta tendrán período fijo. El Gobierno Nacional designará dos de ellos. Otro será escogido entre los representantes legales de los canales regionales de televisión. La Ley dispondrá lo relativo al nombramiento de los demás miembros y regulará la organización y funcionamiento de la Entidad. Parágrafo. Se garantizarán y respetarán la estabilidad y los derechos de los trabajadores de Inravisión.

²⁰ Consejo de Estado. Sala de Consulta y Servicio Civil. 16 de marzo de 2021. Número único: 11001-03-06-000-2020-00247-00.

²¹ Literal i) del artículo 5 de la Ley 182 de 1995.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 9 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En dicho acuerdo, la CNTV estableció el objeto de las Asociaciones de Ciudadanos Televidentes, Ligas de Televidentes o de Usuarios del Servicio Público de Televisión, creó un registro único nacional para estas asociaciones o ligas, así como los requisitos para su inscripción, determinó unas funciones y deberes de las mismas organizaciones y fijó obligaciones a su cargo.

Adicionalmente, al margen del acuerdo mencionado, la CNTV adelantó diferentes actividades no regulatorias para promover la participación ciudadana y la formación de una audiencia crítica. En este sentido, dichas autoridades disponían de oficinas de atención al usuario, de recepción de quejas y reclamos.

En junio de 2007, como resultado de una reestructuración interna, la CNTV creó la oficina de Contenidos y Defensoría del Televidente. La función de esta oficina era *"atender todas las materias relacionadas con contenidos de la televisión, defensa del Televidente y centro de documentación audiovisual"*²²

De otra parte, y en línea con lo establecido en el artículo 11 de la Ley 335 de 1996, que prevé que, dentro de la programación de interés público y social, los operadores privados del servicio de televisión deben destinar un espacio a la Defensoría del Televidente; la CNTV estableció la figura del defensor del televidente en diferentes actos administrativos.

Es importante señalar que, en aras de lograr una prestación idónea del servicio público de televisión, y con el objeto de garantizar la protección y el respeto a los derechos de los televidentes, la CNTV consideró necesario extender dicha obligación a los operadores públicos de televisión abierta y a los concesionarios de espacios de televisión del Canal Uno, y reglamentó las condiciones de emisión del espacio destinado al Defensor del Televidente, a fin de que la audiencia conociera el trámite y solución a las quejas, observaciones comentarios y demás aspectos relacionados con los contenidos de la programación y de la publicidad, gestionados por el Canal a través del mencionado Defensor.

De conformidad con lo anterior, la CNTV expidió diferentes acuerdos orientados a la defensa del televidente y a su información de programación, modificaciones y espacios. Estos acuerdos son: Acuerdo CNTV 01 de 2001, derogado por el Acuerdo CNTV 01 de 2007, a su vez, modificado por el Acuerdo CNTV 03 de 2010 y 02 de 2011.

Posteriormente, en 2012, con la expedición de la Ley 1507²³, el legislador estableció que la ANTV sería el principal interlocutor con los usuarios del servicio de televisión y la opinión pública en relación con la difusión, protección y defensa de los intereses de los televidentes.

En este sentido, entre 2016 y 2019, la ANTV emitió programas como *"La tele que queremos"*, *"La tele de los Niños"*, *"La tele de todos"*, *"La tele responsable"* y *"La tele que somos"* cuyo objetivo era fomentar en la ciudadanía y los grupos de interés una mayor consciencia de los derechos del televidente y de la

²² Resolución CNTV 685 de 2007.

²³ Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 10 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

participación ciudadana, mediante la promoción de competencias tanto para la recepción crítica de contenidos como la generación y difusión de estos en las distintas plataformas, reguladas y no reguladas.

De igual manera, la ANTV expidió las Resoluciones ANTV 026²⁴ y 650²⁵ de 2018, y dispuso de diferentes canales para la atención de PQR.

2.3. Marco legal y regulatorio de la temática objeto de análisis

El 25 de julio de 2019 fue expedida la Ley 1978²⁶, en virtud de la cual se suprimió y se ordenó la liquidación de la ANTV²⁷, y, en consecuencia, se redistribuyeron sus funciones entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), la CRC, la Agencia Nacional del Espectro (ANE) y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Como resultado de lo anterior, en materia de televisión le corresponde a la CRC, entre otras, desarrollar las funciones establecidas en los numerales 25 al 30 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como las establecidas en el Artículo 39 de la Ley 1978 de 2019.

Ahora bien, el artículo 20 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, otorgó a la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la CRC las funciones “*descritas en los numerales 25, 26, 27, 28 y 30 del artículo 22 de la presente Ley*”²⁸. En este sentido, resulta oportuno resaltar las funciones descritas en los numerales 25 y 28 antes mencionados, los cuales señalan lo siguiente:

"25. Garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa, siendo el principal interlocutor con los usuarios del servicio de televisión y la opinión pública en relación con la difusión, protección y defensa de los intereses de los televidentes.

(...)

28. Promover y reglamentar lo atinente a la participación ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente, especialmente lo referido al control de contenidos audiovisuales”

Con fundamento en lo anterior, se estableció en las agendas regulatorias del año 2020 la necesidad de compilar y simplificar el marco normativo vigente en materia de contenidos²⁹. Tras surtir cada una de las

²⁴ Por la cual se reglamenta la prestación del servicio de Televisión por Suscripción.

²⁵ Por la cual se Reglamenta el Servicio de Televisión Comunitaria.

²⁶ https://normograma.info/crc/docs/ley_1978_2019.htm.

²⁷ Trámite que concluyó el 10 de julio de 2020.

²⁸ Numeral 20.1 del artículo 20 de la Ley 1341 de 2009.

²⁹ <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/agenda-regulatoria-contenidos-audiovisuales-2020-2021>

<https://www.crcom.gov.co/es/noticia/modificaci-n-agenda-regulatoria-crc-2020-2021>.

y

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 11 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

etapas del AIN³⁰, la Comisión expidió la Resolución CRC 6261 de 2021 *"Por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en las normas de carácter general vigentes expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión -CNTV- y la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC-, se adiciona el Título XV en la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*.

En dicha Resolución se compilaron normas en materia de participación ciudadana y protección al televidente que serán analizadas en el marco del presente proyecto regulatorio.

2.4. Experiencias internacionales

Con el fin de conocer las experiencias internacionales de diferentes reguladores de telecomunicaciones y sus buenas prácticas en materia pluralismo informativo, protección y defensa del televidente, participación ciudadana, esta Comisión realizó un análisis de las tendencias internacionales, mediante el cual se evidencian diferencias y similitudes entre reguladores de algunos países frente a estos temas.

Se tuvo como base de información, entre otras, la publicada por Cullen International³¹ y la hoja de ruta expedida por la CRC en el marco del proyecto regulatorio de *"Compilación y simplificación normativa en materia de contenidos"*, la cual fue publicada el 9 de abril de 2021 en la página web de la CRC³².

Para tal fin, se revisó el marco normativo y la experiencia de la Unión Europea, así como el caso de tres (3) países miembros, tres (3) países de América, junto con Reino Unido. En cada caso, se presenta de manera descriptiva las temáticas identificadas en materia de participación ciudadana, la protección y defensa de los televidentes como garantía del pluralismo informativo, no obstante, es preciso aclarar que, si bien la temática de sistemas de acceso es una medida complementaria de protección al televidente, esta se abordará una vez se desarrolle el *"Estudio Impacto Sistemas de Acceso Discapacidad Auditiva"*.

- **Unión Europea**

La Unión Europea cuenta con la Directiva 2010/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo (en adelante la "Directiva"), modificada por la Directiva (UE) 2018/1808, a través de la cual se busca lograr la coordinación de disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual.

³⁰ Documento de formulación de problema con la identificación de la problemática, causas y consecuencias: publicado el 01 de julio de 2020 para socialización al sector. Consulta pública en el marco de los proyectos de compilación y simplificación en materia de televisión y contenidos: 21 de septiembre de 2020 para socialización al sector. Documento soporte con los análisis jurídicos, técnicos y económicos, y planteamiento de alternativas + propuesta regulatoria: publicado el 30 de diciembre de 2020 para socialización al sector. Resolución CRC 6261 del 29 de marzo de 2021.

³¹ Una compañía que monitorea desarrollos regulatorios en telecomunicaciones, medios y comercio electrónico a nivel internacional. <https://www.cullen-international.com/history.html>.

³² <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/compilacion-simplificacion-en-materia-de-television-y-compilacion-normativa-en-materia-contenidos>.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 12 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En ella se definen diferentes conceptos como el de “servicio de comunicación audiovisual”³³, “servicio de intercambio de videos a través de plataforma”³⁴, “programa”³⁵ y “radiodifusión televisiva”³⁶, entre otros. En su artículo segundo se indica que los Estados miembros velarán porque los servicios de comunicación audiovisual transmitidos por los prestadores correspondientes respeten las normas aplicables.

El artículo tercero de la Directiva establece que los Estados miembros garantizaran la recepción de señales y no obstaculizaran las retransmisiones en su territorio provenientes de otro Estado miembro, salvo las excepciones expresamente previstas.

Por su parte, el artículo 6 bis establece que cada Estado miembro debe adoptar medidas adecuadas para velar por que los servicios de comunicación audiovisual que puedan perjudicar el desarrollo físico, mental o moral de los menores únicamente sean accesibles de un modo que garantice que, en condiciones normales, los menores no los verán ni oirán y que los contenidos de violencia gratuita y pornografía estarán sujetos a medidas más estrictas al considerarse más nocivos. En este mismo sentido, el numeral 3 del artículo en mención establece que los Estados miembros velarán por que los prestadores de servicio de comunicación faciliten información suficiente sobre este tipo de contenidos.

El Capítulo IX de la Directiva prevé el derecho de réplica en la radiodifusión televisiva y en el artículo 28 se establece que cualquier persona cuyos derechos (en particular en relación con su honor y su reputación) hayan sido afectados por una afirmación errónea realizada en un programa de televisión, deberá poder disponer de un derecho de réplica o de medidas equivalentes; en este sentido Estados miembros velarán por que el ejercicio efectivo del derecho de réplica o de medidas equivalentes no se vea obstaculizado por la imposición de plazos o condiciones irrazonables.

³³ “a) «servicio de comunicación audiovisual»: i) un servicio, tal como lo definen los artículos 56 y 57 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, cuya finalidad principal propia o de una de sus partes disociables consiste en ofrecer programas al público en general, bajo la responsabilidad editorial de un prestador de servicios de comunicación, con objeto de informar, entretener o educar, a través de redes de comunicaciones electrónicas tal como las define el artículo 2, letra a), de la Directiva 2002/21/CE; este servicio de comunicación audiovisual es bien una emisión televisiva según la definición de la letra e) del presente apartado, bien un servicio de comunicación audiovisual a petición según la definición de la letra g) del presente apartado, ii) comunicación comercial audiovisual”.

³⁴ “a bis) «servicio de intercambio de videos a través de plataforma» o «plataforma de intercambio de videos»: un servicio, tal como lo definen los artículos 56 y 57 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, cuya finalidad principal propia o de una de sus partes disociables o cuya funcionalidad esencial consiste en ofrecer al público en general programas, videos generados por usuarios o ambas cosas, sobre los que no tiene responsabilidad editorial el prestador de la plataforma, con objeto de informar, entretener o educar, a través de redes de comunicaciones electrónicas tal como se definen en el artículo 2, letra a), de la Directiva 2002/21/CE, y cuya organización determina el prestador de la plataforma de intercambio de videos, entre otros medios con algoritmos automáticos, en particular mediante la presentación, el etiquetado y la secuenciación”.

³⁵ “b) «programa»: un conjunto de imágenes en movimiento, con o sin sonido, que constituye un elemento unitario, con independencia de su duración, dentro de un horario de programación o de un catálogo elaborado por un prestador de servicios de comunicación, incluidos los largometrajes, los videos cortos, las manifestaciones deportivas, las comedias de situación, los documentales, los programas infantiles y las obras de teatro originales”.

³⁶ “e) «radiodifusión televisiva» o «emisión televisiva» (es decir, un servicio de comunicación audiovisual lineal): un servicio de comunicación audiovisual ofrecido por un prestador del servicio de comunicación para el visionado simultáneo de programas sobre la base de un horario de programación”.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 13 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

El artículo 30 estableció el Grupo de Entidades Reguladoras Europeas para los Servicios de Comunicación Audiovisual (ERGA), el cual se encarga de prestar asesoría técnica a la Comisión Europea en relación con la aplicación de la Directiva y cuestiones relacionadas con los servicios de comunicación audiovisual dentro de sus competencias, ser un escenario de mejores prácticas acerca de la aplicación de marco regulatorio de los servicios de comunicación audiovisual, cooperar y suministrar información a los miembros información necesaria para la aplicación de la Directiva y emitir informes en el marco de sus funciones.

El artículo 33 bis de la Directiva establece que los Estados miembros deben promover y tomar medidas para el desarrollo de la alfabetización mediática; en este sentido, resulta relevante traer a colación la nota 59 de la Directiva (UE) 2018/1808 donde se indica: "**La alfabetización mediática no debe limitarse al aprendizaje de herramientas y tecnologías, sino que también debe tener el fin de aportar a los ciudadanos el pensamiento crítico necesario para discernir, analizar realidades complejas y reconocer la diferencia entre opiniones y hechos. Por consiguiente, es necesario que tanto los prestadores de servicios de comunicación como los prestadores de plataformas de intercambio de vídeos, en cooperación con todas las partes interesadas, promuevan el desarrollo de la alfabetización mediática en todos los sectores de la sociedad para los ciudadanos de todas las edades y para todos los medios y que se sigan de cerca los avances a ese respecto**" (destacado fuera de texto).

Por otra parte, recientemente el Grupo de Expertos de Alto Nivel (HLEG por sus siglas en inglés) sobre Noticias Falsas y Desinformación publicó un reporte titulado "*A multi-dimensional approach to disinformation*"³⁷ en el que se presentan recomendaciones en relación con estos fenómenos. Un elemento que debe destacarse es que se indica que la expresión noticias falsas (fake news) es inadecuado para abarcar la complejidad del problema de la desinformación y que además es engañoso porque algunos actores políticos se han apropiado del término para descartar el cubrimiento de sucesos con los que se encuentran en desacuerdo³⁸.

En este sentido, en el documento se define desinformación como aquella información falsa, imprecisa o engañosa presentada y promovida intencionalmente para generar daño o para conseguir beneficios. Vale la pena destacar que el reporte mencionado, abarca la problemática en los diferentes medios de difusión de contenido audiovisual y destaca los riesgos que a nivel de desestabilización política pueden generarse por medio de la desinformación.

El reporte además señala que los medios de comunicación (*broadcasters*) actualmente se encuentran en proceso de fortalecer sus capacidades de verificación de los hechos, así como la implementación de prácticas para aumentar la confianza del público³⁹.

³⁷ Disponible en http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=50271.

³⁸ *Ibid.* pág. 10.

³⁹ *Ibid.* págs. 15-16.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 14 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

PAISES DE LA UNIÓN EUROPEA:

- **España**

El marco jurídico audiovisual se circunscribe a lo dispuesto en la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual (en adelante Ley Audiovisual)⁴⁰, y la Directiva 2010/13/UE, que como se mencionó fue modificada por la Directiva 2018/1808 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de noviembre de 2018. A la fecha, España se encuentra en pleno proceso de trasposición de la Nueva Directiva Audiovisual, no obstante, a continuación, nos referiremos a la Ley Audiovisual vigente, sin perjuicio de que con posterioridad la misma se modifique en virtud de la trasposición.

La Ley Audiovisual impone diferentes obligaciones, en función del perjuicio que la visualización del contenido pudiera infligir al menor. De esta forma, diferencia entre el contenido que pueda perjudicar seriamente el desarrollo del menor y el contenido que pueda perjudicar (no seriamente) el desarrollo del menor. Así, por ejemplo, señala que en aquellos contenidos o programas que incluyan escenas de pornografía, maltrato, violencia de género o violencia gratuita, deben garantizar que, a través de mecanismos de control parental, normalmente los menores no verán ni escucharán esos contenidos.

En este sentido, señala la Ley que los prestadores deben elaborar catálogos separados para aquellos contenidos que puedan perjudicar seriamente el desarrollo físico, mental o moral de los menores. A estos efectos los prestadores deben establecer dispositivos, programas o mecanismos eficaces, actualizables y fáciles de utilizar que permitan el control parental a través del bloqueo a los contenidos perjudiciales para los menores, de forma que estos no puedan acceder a los contenidos que no estén dirigidos a ellos.

La norma no establece los controles parentales específicos que se deban imponer, por lo que, parecería que la valoración de los mecanismos de control parental depende de la naturaleza del servicio y del avance tecnológico del que se disponga.

Adicionalmente, la emisión de otro tipo de contenidos, esto es, aquellos que puedan perjudicar, aunque no sea seriamente, el desarrollo físico, mental o moral de los menores, deben disponer de una calificación por edades, de acuerdo con las instrucciones sobre su gradación que dicte el Consejo Estatal de Medios Audiovisuales.

De esta manera, la Ley Audiovisual en el numeral 6 de su artículo 7 establece que todos los productos audiovisuales distribuidos a través de servicios de comunicación audiovisual deben disponer de una calificación por edades, de acuerdo con las instrucciones sobre su gradación que hubiere dictado el Consejo; adicionalmente, el numeral 2 del artículo 6 establece que las audiencias tienen derecho a conocer la programación televisiva con una antelación no inferior a 3 días y para el caso de la programación televisiva, la programación se debe dar a conocer a través de una guía electrónica de programas, cuyo contenido gratuito básico deberá estar disponible en Internet. Este mismo artículo también prevé que la programación

⁴⁰ Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2010/BOE-A-2010-5292-consolidado.pdf>.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 15 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

únicamente será alterada por sucesos ajenos a la voluntad del prestador del servicio audiovisual o por acontecimientos de interés informativo o de la programación en directo.

Debe aclararse que la clasificación realizada por los prestadores del servicio no cuenta con criterios estandarizados y comunes, toda vez que no existían normas de aplicación sobre los campos y contenidos⁴¹. Sin embargo, desde 2004 se cuenta con el "Código de Autorregulación sobre Contenidos Televisivos e Infancia", cuya última actualización tuvo lugar en 2014, el cual tiene como objetivos ser una herramienta para fortalecer lo establecido en la Ley Audiovisual; adicionalmente existe una "Comisión Mixta de Seguimiento del Código de autorregulación sobre contenidos televisivos e infancia", la cual apoya la aplicación del código mencionado⁴².

Por su parte, en 2015 Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) expidió unos criterios orientadores de calificación en los que se identificó "(...) tanto criterios positivos para la infancia, como siete categorías de contenidos potencialmente perjudiciales: violencia, sexo, miedo o angustia, drogas y sustancias tóxicas, discriminación, conductas imitables y lenguaje (escrito, verbal o gestual)"⁴³.

Ahora bien, la Ley Audiovisual en su artículo 9 establece la posibilidad que tiene cualquier persona natural y jurídica para "solicitar a la autoridad audiovisual competente el control de la adecuación de los contenidos audiovisuales con el ordenamiento vigente o los códigos de autorregulación".

De otra parte, la implementación de la Ley Audiovisual, permitió a España entre otros aspectos, asegurar la accesibilidad a los diferentes medios de comunicación audiovisual, y fijar las determinadas previsiones en la materia y normalización de la presencia de las personas con algún tipo de condición de discapacidad, en consecuencia, se generaron algunas obligaciones cuantitativas que traían consigo, por una parte, asegurar la accesibilidad a los medios de comunicación audiovisual y, por la otra, reglamentar determinadas medidas en materia de fomento y normalización de la prestación de servicios de TV a las personas con discapacidad, lo cual en algunos casos, puede llegar a verse como una garantía de la participación ciudadana, la protección y defensa del televidente, y/o un reconocimiento del pluralismo informativo.

En ese sentido, la Ley Audiovisual estableció diferentes grados en las cargas de los operadores regulados, en función del medio que se emplee para posibilitar el acceso al servicio (subtitulado, autodescripción y lenguaje de signos), así como de la naturaleza del prestador del servicio, esto es, de carácter privado o público. De esta manera, el acceso puede ser reconocido como un presupuesto complementario para la participación, pues no es posible presentar observaciones o formarse una percepción de aquello que no se conoce.

⁴¹ Tur-Viñes, Victoria. Calificación de programas de televisión y audiencia informada. Revista "El profesional de la información", 2020, v. 29, n. 2, e290212, página 6. Publicación disponible en: <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/download/73409/48735/>.

⁴² *Ibid.*

⁴³ Tomado de: <https://www.cnmc.es/gl/node/272223>.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 16 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Dentro de la citada Ley Audiovisual, se estableció como uno de los derechos del público del territorio nacional, que la comunicación audiovisual sea prestada a través de una pluralidad de medios, tanto públicos, comerciales como comunitarios que reflejen el pluralismo ideológico, político y cultural de la sociedad. Sumado a ello, todas las personas tienen el derecho a que la comunicación audiovisual sea prestada por medio de una multiplicidad de fuentes y de contenidos y a la existencia de diversos ámbitos de cobertura geográfica, acordes con la organización del país. Para ello, la sección tercera, particularmente los artículos 36 y 37 mencionan algunas reglas relacionadas con la garantía del pluralismo informativo en el mercado audiovisual Televisivo y Radiofónico.

Por otra parte, en 2017 se publicó un estudio⁴⁴ en el cual se indagó acerca de las redes sociales como medio para la participación de la audiencia, en él se encontró que la participación no era significativa ni de gran impacto.

- **Francia**

El CSA (*Conseil Supérieur de l'audiovisuel*)⁴⁵ es la entidad competente en Francia para expedir la regulación audiovisual en diversos medios electrónicos como la radio y televisión, incluidas las medidas relacionadas con garantizar la accesibilidad de los programas de televisión a las personas discapacitadas y la representación de la discapacidad al aire.

De esta forma, a través de la Ley 102 de 2005, se regulan los temas asociados a la igualdad de derechos y oportunidades, participación y ciudadanía de las personas con discapacidad, actualizando la Ley 1067 de 1986 relativo a la libertad de comunicación y facultadas a dicho Consejo.

Entre otras medidas, el CSA publicó en diciembre de 2019⁴⁶, una serie de tutoriales relacionados con un conjunto de medidas diseñadas para la protección de menores, quienes al ver la televisión estaban expuestos en la presentación de contenidos inapropiados para su edad. En ese sentido, existen dos herramientas reguladas por dicha organización, para el control de estas situaciones: i) la señalización juvenil, dado que desde el año 2002, se estableció que los canales de televisión deberán implementar la visualización de un pictograma que indique la edad a partir de la cual se pueden ver cada uno de los programas, ejemplo: todos los públicos, -10, -12, -16 y -18; y ii) el control parental que limita el acceso de los televidentes a ciertos contenidos, por medio de un código personal o "código para adultos" que restringe el acceso a los programas de categoría pornográficos o muy violentos.

El artículo 17-1 de la Ley 1067 de 1986, establece que el CSA podrá ser consultado por un editor, un distribuidor o prestador de servicios, respecto de cualquier controversia que surja sobre la distribución de un servicio, medios de radio, televisión o audiovisuales bajo demanda, incluidas las situaciones o problemáticas que puedan afectar al carácter pluralista de la expresión de las escuelas de pensamiento y

⁴⁴ Rodríguez, V; Boullón, A y Morales, L. La participación de la audiencia televisiva en los programas de opinión españoles a través de Twitter. Revista Trípodos, número 40, Barcelona 2017, páginas 55-71.

⁴⁵ <https://www.csa.fr/>.

⁴⁶ <https://www.csa.fr/Informer/Toutes-les-actualites/Actualites/Tuto-CSA-Qu-est-ce-que-le-controle-parental>.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 17 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

de opinión. Estas medidas fueron implementadas particularmente, con el objetivo de salvaguardar el orden público, y las necesidades del servicio público del país.

Adicional a ello, el artículo 41-1 menciona que para evitar ataques de pluralismo a nivel nacional en la modalidad analógica, no se podrá expedir autorización relativa a un servicio de radio o televisión terrestre en dicha modalidad a una persona natural o jurídica que posea una o más autorizaciones relacionados con los servicios de televisión transmitidos por vía terrestre, tampoco podrá ser el titular de una o más autorizaciones relativas a los servicios de radio que tengan cobertura con una población registrada de 30 millones y editar o controlar una o más publicaciones impresas diariamente de información política y en general que representen más del 20% de la circulación total en el país.

En Francia existe la figura de "*Le Médiateur des programmes*" de "*France Télévisions*" el cual funge como intermediario entre el público y los canales, revisa y evalúa las observaciones, comentarios y quejas de los televidentes y se trata de una figura imparcial⁴⁷; esta plataforma ha tenido diferentes actualizaciones desde su lanzamiento en el año 2011.

- **Países Bajos**

En los Países Bajos existen dos organismos o instancias relacionadas con los contenidos audiovisuales, la Autoridad Regulación Audiovisual CvdM, por las siglas del Commissariaat voor de Media, encargada de supervisar el cumplimiento de diferentes normas en materia de televisión⁴⁸ y que se encarga de proteger la independencia, el pluralismo, la accesibilidad a los medios de comunicación, así como la libertad de información⁴⁹, y el Netherlands Institute for the Classification of Audiovisual Media (NICAM), el cual cuenta con un sistema de clasificación de contenido: Kijkwijzer⁵⁰.

El sistema de clasificación de contenido mencionado permite que los televidentes conozcan sí un programa puede llegar a ser inapropiado para los menores, ya que los programas se clasifican para todas las edades, 6, 9, 12, 14, 16 y 18 años. Adicionalmente al inicio de los programas se presentan pictogramas donde se advierte acerca de contenido de violencia, terror, sexo, discriminación, abuso de drogas y/alcohol, así como lenguaje soez.

Esta información se encuentra en guías de programación, cines, publicidad, así como al inicio de los programas televisivos; en aquellos casos en los que no se puede establecer la clasificación con anterioridad, como noticias, la advertencia debe presentarse antes del transmitir las imágenes correspondientes⁵¹.

En Países Bajos se cuenta con un defensor del televidente (NPO Ombudsman) con respecto a los medios públicos, el cual es independiente e imparcial, revisa quejas relacionadas con contenidos periodísticos, sin

⁴⁷ http://mediateur.francetv.fr/emissions/le-mediateur-des-programmes/role/la-mediation-des-programmes_166388.

⁴⁸ Media Act 2008 (in Dutch: Mediawet 2008) and the Act on the fixed book price (in Dutch: Wet op de vaste boekenprijs).

⁴⁹ <https://www.cvdM.nl/english-summary-dutch-media-authority>.

⁵⁰ <http://www.kijkwijzer.nl/about-kijkwijzer>.

⁵¹ Ibid.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 18 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

perjuicio de lo anterior, en primer lugar, el televidente debe dirigirse a la estación o al editor cuando consideren que no se actuó de acuerdo con el código periodístico⁵².

Los estados miembros de la Unión Europea deben asegurarse de que los servicios de comunicación estén adaptados en cuanto a accesibilidad a las personas con algún tipo de discapacidad visual o auditiva, en este sentido, cada uno de los gobiernos deberá, en conjunto con las empresas de medios de comunicación bajo su jurisdicción, incluido Países Bajos, dar cumplimiento a dichas disposiciones por medio del lenguaje de señas, los subtítulos, la descripción de audio o la navegación por menús fácilmente comprensible. Por lo que se reitera, hace parte de una medida complementaria para las temáticas de participación ciudadana y protección y defensa del televidente, dado que cualquier televidente, debe tener claro los contenidos a los cuales realiza las respectivas observaciones o comentarios generales.

De esta forma, en los Países Bajos, se expidió un reglamento de medios de carácter ministerial, el cual desarrolla una serie de reglas para la implementación técnica de algunas medidas, que son obligatorias desde la expedición de la Ley de Medios del año 2008⁵³, como: la subtitulación de programas de televisión para personas con discapacidad auditiva, subtítulos hablados para programas de televisión para personas con discapacidad visual, así como, la pertinencia de un decodificador, módulo enchufable o receptor de televisión digital codificada que proporcione acceso a los servicios de televisión.

PAISES DE AMÉRICA

- **Argentina**

En Argentina, mediante el artículo 19 de la Ley 26522 de 2009, se creó la figura la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, la cual cuenta con competencias sobre los medios de comunicación audiovisuales, con la posibilidad de atender las quejas y observaciones de la audiencia, convocar a la audiencias y a diferentes organizaciones para generar espacios de debate permanente sobre el desarrollo y funcionamiento de los medios de comunicación, así como para evaluar su funcionamiento, proponer modificaciones a las normas y formular recomendaciones públicas a las autoridades competentes. Este defensor es designado por el Congreso Nacional para un periodo de cuatro (4) años, pero de manera previa a su designación oficial debe publicarse su nombre y antecedentes con el fin de los diferentes interesados tengan la posibilidad de manifestarse al respecto.

Esta misma ley, en su artículo 121 establece una serie de objetivos que se encuentran estrechamente ligados con el pluralismo informativo como "b) Respetar y promover el pluralismo político, religioso, social, cultural, lingüístico y étnico; c) Garantizar el derecho a la información de todos los habitantes de la Nación Argentina; d) Contribuir con la educación formal y no formal de la población, con programas destinados a sus diferentes sectores sociales; e) Promover el desarrollo y la protección de la identidad nacional, en el

⁵² <https://ombudsman.npo.nl/complaints-procedure>.

⁵³ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0025040/2018-07-01>.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 19 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

marco pluricultural de todas las regiones que integran la República Argentina; f) Destinar espacios a contenidos de programación dedicados al público infantil, así como a sectores de la población no contemplados por el sector comercial; g) Promover la producción de contenidos audiovisuales propios y contribuir a la difusión de la producción audiovisual regional, nacional y latinoamericana”.

- **México**

En México con la modificación del artículo 6 constitucional en 1977 y el reconocimiento de la garantía por parte del Estado del derecho a la información, se marcó un punto de inflexión en la materia, pues tal reconocimiento permite una mayor intervención de la ciudadanía en general en relación con los medios y la defensa de sus derechos⁵⁴. Posteriormente, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR)⁵⁵ de 2014 en sus artículos 191, 256 y 258 estableció derechos de los usuarios y las audiencias.

En México existen los defensores de audiencias (defensor del auditorio), sin embargo, dicha figura se genera en el marco de un régimen de autorregulación, pues de acuerdo con el artículo 259 la LFTR la actuación del defensor se sujeta únicamente al código de ética de cada concesionario el cual se establece en el artículo 256 sin mayor desarrollo al respecto.

Sin embargo, a través del artículo 261, se establece que el defensor de la audiencia deberá atender las reclamaciones, sugerencias y quejas de las audiencias sobre contenidos o programación. Para ello, los radioescuchas o televidentes podrán dirigir sus peticiones por escrito identificándose con sus datos básicos, en un plazo no superior a siete (7) días hábiles siguientes a la emisión del programa objeto de consulta. Posteriormente, el defensor deberá dar respuesta a la comunicación del radioescucha o televidente, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles siguientes, aportando las respuestas recibidas y la respectiva explicación según corresponda. Para la situación en que se requiera alguna recomendación o propuesta de acción correctiva por parte del operador, existe una obligación de difundir forma clara y precisa el ajuste dentro de un plazo de veinticuatro horas, a través de la página electrónica determinada para este procedimiento.

La citada Ley, a través del artículo 258 estableció algunas especificaciones de los derechos de la audiencia de radiodifusión con discapacidad, en este sentido, la normatividad expedida busca armonizar las obligaciones vigentes tales como ofrecer subtítulo y lenguaje de señas mexicano.

Otros agentes, como es el caso de los proveedores de TV paga, deben cumplir con las Reglas generales de accesibilidad del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) que se aplican a todos los operadores de telecomunicaciones.

Adicionalmente, los operadores de televisión, entre otros aspectos, deben: i) publicar contratos, tarifas y facturas en formatos accesibles digitales, ii) catálogo de dispositivos con funcionalidades de accesibilidad,

⁵⁴ Sánchez Karina. Sobre los derechos de las audiencias en México. Comunicación y sociedad, Departamento de Estudios de la Comunicación Social Universidad de Guadalajara.

⁵⁵ http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5352323&fecha=14/07/2014

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 20 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

iii) servicios de atención al cliente con medidas de accesibilidad, y iv) implementación de sitios web accesibles.

Si bien en la LFTR, no existen restricciones acerca de la propiedad de los medios audiovisuales, si existen algunas obligaciones particulares para los casos en que se presente la propiedad cruzada con el fin de garantizar el pluralismo de información, por ejemplo, cuando una emisora o canal son propiedad de la misma sociedad de cartera que presta servicios en un mercado en específico.

De esta forma, cuando se identifique una situación en la que la propiedad cruzada afecta el libre flujo de información plural, el regulador está en la potestad de exigir al operador de televisión por suscripción que transmita hasta 3 canales -seleccionados por el regulador- con contenido de noticias o de interés público. Adicionalmente, el regulador podrá solicitar al operador de TV por suscripción que incluya en su paquete 3 canales con contenido de productores nacionales independientes, financiados por inversionistas nacionales.

- **Brasil**

De acuerdo con el reglamento expedido por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación -MCTIC 188 de 2010 y 01 de 2006⁵⁶, entre otros aspectos, Brasil incluye en la regulación en materia de sistemas de acceso, una medida de audio descripción en el idioma portugués el cual debe ser integrado en el sonido original de los programas de TV. Esto, para el caso en que el programa sea hablado exclusivamente en portugués, y deberá ser implementado, por medio del mecanismo "*Programa de Audio Secundario (SAP)*".

Sin embargo, para las empresas que prestan los servicios de telecomunicaciones bajo señales digitales, se establece que deberán incluir en su parrilla un mínimo de 2 horas de programación con descripción de audio por semana, y un objetivo de un mínimo de 20 horas semanales de contenido descriptivo, en las transmisiones implementadas entre las 6 a.m. y las 2 a.m.

En Brasil, los canales de televisión y los productores de contenido que operen la red terrestre analógica y digital, no podrán controlar más del 50 % de las redes de telecomunicaciones por satélite, cable o fijas, es decir, en la práctica no podrán controlar las emisoras de televisión abierta que operan redes terrestres analógicas y digitales, de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley 12.485 de 2011.

Por otro lado, el artículo 3 de la Ley 12.485 de 2011, regula los principios fundamentales de la comunicación audiovisual de acceso condicionado, entre otros, la libertad de expresión y acceso a la información, promoción de la lengua portuguesa y la cultura brasileña, promoción de la diversidad cultural y fuentes de información, producción y programación, estimular la producción autónoma y regional.

⁵⁶ Recursos de accesibilidad, para personas con discapacidad, en la programación emitida en los servicios de retransmisión radiofónica de sonido e imágenes y retransmisión televisiva.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 21 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En relación con la protección y defensa del televidente se encuentra la figura del "Ouvidor" circunscrita a medios públicos de la "Empresa Brasil de Comunicação" (EBC) de acuerdo con la Ley N° 11.652 de 2008⁵⁷.

- **Canadá**

Por su parte, Canadá además de tener reguladas algunas medidas respecto al porcentaje de video descrito para la programación entre las 07:00 p.m. y las 11:00 a.m., tiene un compendio de normas con el fin de fortalecer la defensa y protección del televidente, entre otras cosas, implementaron el nuevo Código de proveedores de servicios de televisión, con el objetivo de que los usuarios finales tengan la capacidad de comprender sus acuerdos de servicio de televisión, y de esta manera, estén más empoderados en las relaciones y condiciones contractuales suscritas.

Dentro de ello, se reguló un periodo de tiempo prueba, para los casos en que el usuario contratante manifieste que tiene un miembro de la familia con algún tipo de condición de discapacidad. Lo anterior, le permite al usuario utilizar los servicios durante un término establecido, teniendo la oportunidad de notificar los ajustes que se tengan que hacer de parte del operador, bien sea a la infraestructura de telecomunicaciones o a nivel lógico, con el objetivo de adaptar la prestación del servicio a la condición de discapacidad del televidente, así como, cambios en las opciones de programación, llamadas de servicio, cortes y desconexiones del servicio.

Así mismo, tienen implementada una herramienta en la línea nacional de emergencias (911), que permite a los usuarios con discapacidad auditiva o de lenguaje y que se registraron, enviar mensajes de texto a través de sus dispositivos móviles al 911, con el que el operador responderá por el mismo medio e iniciará la respectiva interacción u orientación.

En Canadá los televidentes cuentan con diferentes opciones a la hora de dar a conocer su opinión en relación con el servicio, en primer lugar, se pueden contactar directamente con el canal correspondiente o su proveedor del servicio de televisión. Posteriormente pueden comunicarse con la autoridad denominada "Canadian Radio-television and Telecommunications Commission" CRTC⁵⁸, así como con una organización independiente llamada "Commission for Complaints for Telecom-television Services" (CCTS)⁵⁹, la cual proporciona ayuda a los usuarios en relación con sus quejas sobre el servicio.

En relación con el pluralismo, la "*Broadcasting act*" establece que los medios deben, a través de su programación y oportunidades de empleo, atender a las necesidades, intereses y aspiraciones de hombres, mujeres y niños en igualdad de derechos, el carácter multicultural y multirracial de la sociedad canadiense

⁵⁷ Flavia Verónica Pauwels. LAS DEFENSORÍAS DE LAS AUDIENCIAS EN AMÉRICA LATINA: HACIA UN DIÁLOGO CRÍTICO Y CONSTRUCTIVO ENTRE MEDIOS Y PÚBLICOS. Universidad de Buenos Aires y Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, página 9.

⁵⁸ https://crtc.gc.ca/eng/info_sht/g8.htm.

⁵⁹ <https://www.ccts-cprst.ca/about-ccts/mandate/tv-mandate/>.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 22 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

y garantizar un lugar especial para la población aborigen. Esta diversidad se ve reflejada en la programación por y para diferentes grupos, así como la manifestación de la diversidad en los medios de comunicaciones⁶⁰.

OTROS

- **Reino Unido**

Reino Unido cuenta con un regulador denominado "Office of Communications" (OFCOM)⁶¹, el cual ha establecido uno de los códigos de contenidos audiovisuales más específicos, detallados y precisos que hay en el mundo, el "Broadcasting Code". La especificidad de la norma es clave en su eficiencia, pues disminuye en lo posible los riesgos asociados a la interpretación. Ella se compone de diez secciones que se refieren a: 1. protección de menores; 2. daños y ofensas; 3. crimen, desobediencia civil, odio y abuso; 4. religión; 5. deber de imparcialidad y precisión; 6. elecciones y referendos; 7. justicia; 8. Privacidad; 9. referencias comerciales en televisión y; 10 mensajes comerciales en radio.

OFCOM realiza y publica estudios regulares sobre la influencia de la televisión en el desarrollo de los niños y la sociedad, así como la forma en que los contenidos pueden ser piezas clave frente responsabilidad social del servicio. OFCOM también desarrolla mediciones anuales, en conjunto con BBC, sobre contenidos audiovisuales y televisivos desde los factores a) disponibilidad; b) consumo; c) impacto; d) factores contextuales. Se hacen estudios eventuales sobre todos los aspectos mencionados en el "Broadcasting Code" y otros documentos: pluralismo, diversidad, violencia sexo, accesibilidad y niñez⁶².

Dentro de la sección séptima del "Broadcasting code" se incluye en el numeral 7.9 la posibilidad de permitir la participación de aquellas personas que puedan resultar afectadas por la transmisión de un programa factual antes de su transmisión. Así mismo, también se debe permitir la participación de aquellos sujetos a los que se les realice acusaciones para que tengan un espacio oportuno y apropiado para responder, de acuerdo con el numeral 7.11 del código.

En este mismo sentido, el numeral 7.3 señala que cuando se invita a alguien para contribuir en la realización de un programa, se le deben precisar diferentes elementos como la naturaleza y el propósito del programa, el tipo de contribución a realizar, los temas sobre los que se va a tratar, así como los posibles riesgos de su participación, entre otros.

Adicionalmente, la audiencia puede presentar quejas ante OFCOM en relación con los programas que vieron, programas en los que participaron, subtítulos, lenguaje de señas o descripción de audio (sistemas de acceso), entre otros, para lo cual se disponen los enlaces correspondientes directamente en la página de la autoridad.

⁶⁰ https://crtc.gc.ca/eng/info_sht/b308.htm.

⁶¹ Office of Communications Act 2002.

⁶² <https://www.ofcom.org.uk/research-and-data/tv-radio-and-on-demand/tv-research>.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 23 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En la sección cuarta del “*Broadcasting code*”, relacionada con religión, se encuentra que las posiciones y creencias religiosas no deben ser sometidas a tratos abusivos; así mismo, lo mencionado anteriormente, frente a la participación puede llegar a ser entendido como una manifestación de participación.

OFCOM tiene el deber, bajo la Ley de Comunicaciones, de tener en cuenta las necesidades y condiciones de las personas con algún tipo de condición de discapacidad al diseñar e implementar decisiones normativas en el país, dentro de ello, han implementado una serie de medidas para mitigar el acceso a los servicios de comunicaciones desde los diferentes tipos de discapacidad identificados.

De la misma manera, han desarrollado guías de Buenas Prácticas de la industria de las comunicaciones para la prestación de servicios a los discapacitados y clientes de la tercera edad en el Reino Unido, incluyendo temas relacionados con la subtítulos en TV, y desarrollo de la misma, describiendo la forma de presentación, contenido y lenguaje de los subtítulos, sincronización visual de los actores con los subtítulos, aspectos visuales de las escenas emitidas, y descripción de audio⁶³.

Así mismo, se regulan temas asociados al lenguaje de señas británico (BSL), como el uso de los gestos manuales, expresión facial y lenguaje corporal de los actores, para transmitir el significado adecuado, y la implementación de diferentes lenguajes de signos de otros países, como el *Sign Supported English* -que tiende a seguir la sintaxis y vocabulario de inglés- y *Makaton* -una forma simplificada de lenguaje de señas que a veces se usa con niños sordos-.

2.6. Problemáticas identificadas

2.6.1. Identificación del Problema

Teniendo en consideración las situaciones identificadas y descritas en las secciones anteriores, fue definido el problema que será abordado por parte de la CRC en desarrollo del presente proyecto, de conformidad con la metodología de AIN.

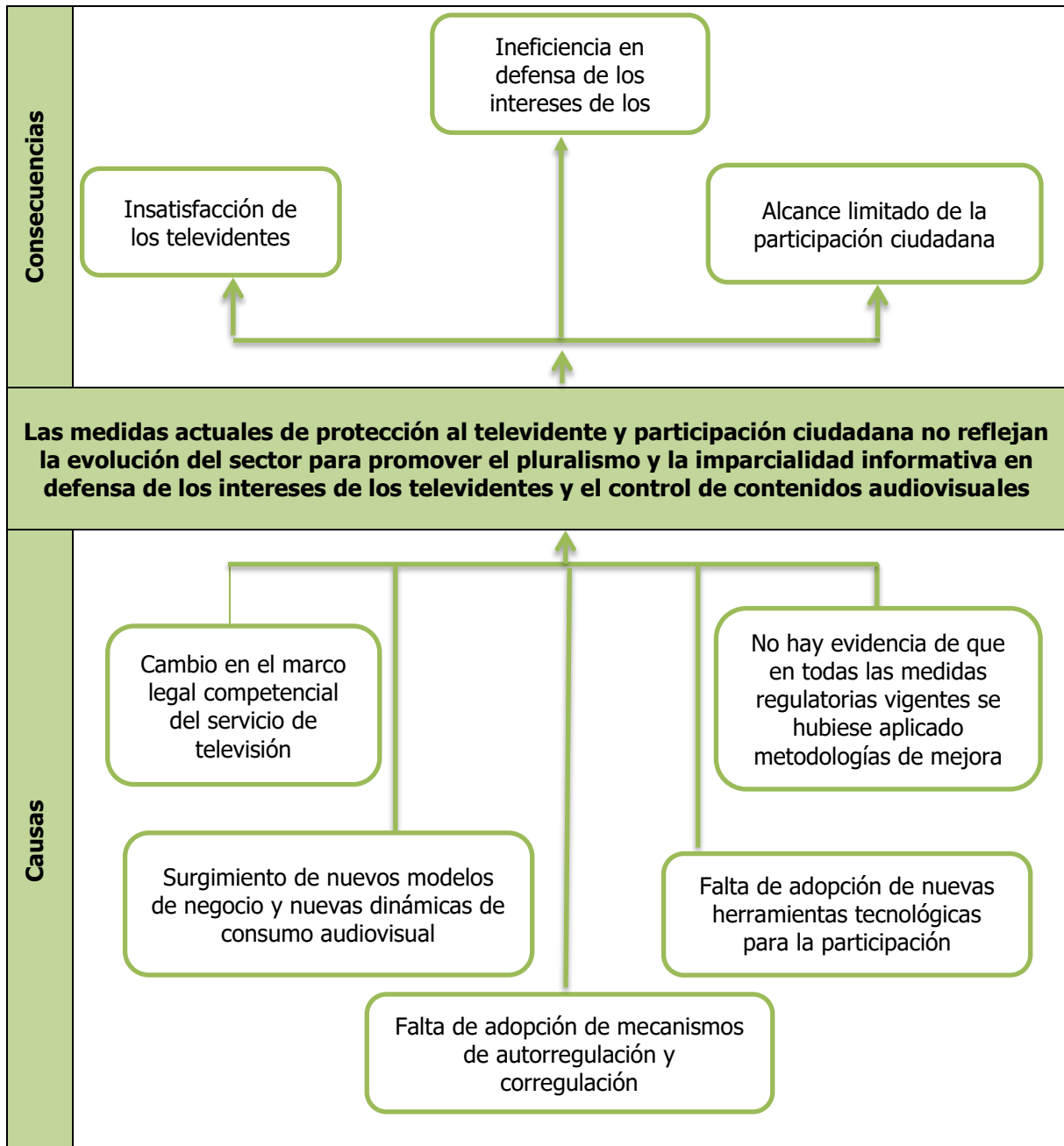
El problema identificado consiste en que las medidas actuales de protección al televidente y participación ciudadana no reflejan la evolución del sector para promover el pluralismo y la imparcialidad informativa en defensa de los intereses de los televidentes y el control de contenidos audiovisuales.

Ahora bien, para determinar la magnitud del problema planteado, se procederá a desarrollar sus causas y consecuencias de acuerdo con el árbol del problema relacionado a continuación:

⁶³ El cual es un servicio dirigido a personas ciegas o con algún tipo de discapacidad visual. Por ejemplo, las pausas para explicar la acción ejecutada en la pantalla, descripción de personajes, lugares, vestuario, lenguaje corporal y facial, y cualquier sonido que no sea fácilmente identificable.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 24 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Figura 1. Árbol del problema identificado



2.6.2. Causas del problema

- Cambio en el marco legal competencial del servicio de televisión



Ilustración 2. Línea de tiempo- marco legal competencial.

Fuente: Elaboración propia de la CRC

En 1995, la Ley 182, en desarrollo del mandato constitucional vigente en el momento, creó la CNTV, organismo al que se le asignaron las funciones contenidas en el artículo 5⁶⁴ de la Ley mencionada⁶⁵. Así, la CNTV asumía todas las funciones de televisión, desde definir las políticas generales de televisión, así como,

⁶⁴ ARTÍCULO 5o. FUNCIONES. <Artículo derogado por el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019> “En desarrollo de su objeto corresponde a la Comisión Nacional de Televisión: (...)”.

⁶⁵ Al respecto, la Corte Constitucional cuando analizó la autonomía de la CNTV estableció que era: “(...) un organismo de derecho público, con personería jurídica y autonomía administrativa, patrimonial y técnica, sujeto a un régimen legal propio de acuerdo con el artículo 76 de la Carta. Es un organismo creado por la Constitución para dirigir la política que en materia de televisión defina la Ley, así como para ejercer la intervención estatal en el espectro electromagnético. Está regulada por la Ley 182 de 1995, como una entidad a la que le compete, entre otras funciones, formular planes, promover estudios, y en general cumplir con las tareas propias de un ente regulatorio y de control del servicio público de televisión, a fin de asegurar el propósito constitucional descrito, teniendo como órgano de dirección a su Junta Directiva. La autonomía que la Constitución le otorga a la Comisión Nacional de Televisión encuentra su fundamento en el interés de garantizar que la gestión de ese bien público de primer orden (Art. 75 C.P.), se lleve a cabo de acuerdo con la ley, libre del control e injerencia del Gobierno o de grupos de interés”. Sentencia C- 1001 de 2007.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 26 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

dirigirlas, ejecutarlas y desarrollarlas, tal y como lo señala el literal a) del artículo 5º de la citada Ley 182 de 1995.

Posteriormente, y teniendo en cuenta que se derogó el artículo 76 y se modificó el artículo 77 de la Constitución Política⁶⁶, se liquidó la CNTV, y en cumplimiento de lo ordenado por Acto Legislativo No. 2 de 2011, mediante la Ley 1507 de 2012, se estableció una distribución de competencias entre diferentes entidades del Estado en materia de televisión, y se creó la ANTV.

En este sentido, las funciones de política pública, vigilancia y control, regulación del servicio de televisión, prácticas restrictivas de la competencia e integraciones empresariales, otorgamiento de concesiones y espectro que ostentaba la CNTV fueron distribuidas por el legislador en diferentes entidades. Así, el legislador no le asignó a la ANTV todas las competencias de la CNTV.

En julio de 2019, mediante la Ley 1978 el legislador estableció la supresión de la ANTV⁶⁷, y distribuyó sus funciones entre el MinTIC, a la CRC, a la ANE y a la SIC. Lo anterior, en virtud de la necesidad de una transformación tanto normativa como institucional, que se adecuara y apoyara el proceso de convergencia y que facilitara y habilitara los mecanismos de financiación del acceso y servicio universal en el país, creando un marco adecuado, con un régimen de habilitación único, que impulsara y dinamizara, aún más rápido, el desarrollo del sector TIC en Colombia, respondiendo a la realidad convergente presente en el sector⁶⁸.

Dentro de las funciones adicionales en materia de televisión que le atribuyó el legislador a la CRC en el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, agregó y modificó las asignadas en los numerales 25 al 30 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009⁶⁹.

Aunado a lo anterior, el legislador estableció que todas las funciones de regulación y de inspección, vigilancia y control en materia de contenidos que la Ley asignaba a la ANTV serían ejercidas por la CRC y las demás funciones de inspección, vigilancia y control que la Ley asignaba a la ANTV serían ejercidas por el MinTIC. Así mismo, todas las funciones de protección de la competencia y de protección del consumidor

⁶⁶ Acto legislativo 02 de 2011. Por el cual se deroga el artículo 76 y se modifica el artículo 77 de la Constitución Política de Colombia.

⁶⁷ Artículo 39 de la Ley 1978 de 2019. Supresión de la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV). A partir de la vigencia de la presente Ley, se suprime y se liquida la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) de que trata la Ley 1507 de 2012, en consecuencia, esta Entidad entrará en proceso de liquidación y utilizará para todos los efectos la denominación "Autoridad Nacional de Televisión en liquidación."

⁶⁸Exposición de motivos de la Ley 1978 de 2019. Disponible en http://leyes.senado.gov.co/proyectos/images/documentos/Textos%20Radicados/Ponencias/2018/gaceta_745.pdf.

⁶⁹ "Artículo 19. Modifíquese el inciso primero y los numerales 2, 3, 4, 5, 8, 9, 12, 18, 19 y 20 y agréguese los numerales 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 y un inciso final al artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, los cuales quedarán así: ARTÍCULO 22. Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Son funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora, las siguientes: [...]" Estas funciones están referidas a garantizar el contenido de la información como protección de los usuarios en temas como el pluralismo e imparcialidad informativa y violación a los derechos de los televidentes.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 27 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

que la Ley asignaba a la ANTV serían ejercidas por la SIC. Con excepción de las expresamente asignadas en la misma Ley⁷⁰.

En este sentido, y tal como consta en la exposición de motivos correspondiente⁷¹, el legislador buscaba que la CRC fuera un regulador único, independiente y convergente. Así, lo expresó en su momento:

*“la CRC se convertirá en un regulador único e independiente encargado de promover la competencia en los mercados de las redes y los servicios de telecomunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, así como el sector postal, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios, con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad. **Para ello, la CRC adoptará una regulación que promueva la inversión e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la ley, considerando además que la expedición de la regulación y, en general, el ejercicio de la función regulatoria se hará con observancia de criterios de mejora normativa en el diseño de la regulación, lo que incluye la aplicación obligatoria de metodologías de análisis de impacto normativo para la toma de decisiones regulatorias de carácter general.**”* (Destacado fuera de texto)

De este modo, dentro de la exposición de motivos de la Ley 1978 de 2019 se mencionó la importancia de apostarle al crecimiento de la productividad⁷², se destacaron los efectos de la innovación tecnológica y las transformaciones correspondientes en los diferentes sectores económicos⁷³; así mismo, se indica que con los cambios mencionados las fronteras de los segmentos de negocio no se encuentra claramente delimitadas, incorporando y modificando la cadena del valor del sector con la aparición de nuevos roles y actores⁷⁴, lo cual se potencia por un entorno convergente. Lo anterior fue reiterado en los diferentes informes de ponencia que se encuentran en las gacetas 1044 de 2018, 1045 de 2018, 1128 de 2018 y 1130 de 2018.

Dada esa nueva distribución de funciones, existe regulación vigente que fue expedida teniendo en cuenta otra visión y estructura del sector.

⁷⁰ Exposición de motivos. Gaceta 475 de 2018- Congreso. “Además se amplían las funciones de la CRC, entre otros, en los siguientes campos: establecer los criterios y niveles de calidad en términos de: frecuencia, tiempo de entrega, sistema de reclamaciones, así como las tarifas de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal (SPU), garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa, siendo el principal interlocutor con los usuarios del servicio de televisión y la opinión pública en relación con la difusión, protección y defensa de los intereses de los televidentes; establecer prohibiciones para aquellas conductas en que incurran las personas que atenten contra el pluralismo informativo, la competencia, el régimen de inhabilidades y los derechos de los televidentes; vigilar aquellas conductas que atenten contra el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes; y promover y reglamentar lo atinente a la participación ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente, especialmente lo referido al control de contenidos audiovisuales. A la fecha todas estas funciones, con excepción de lo relacionado con el SPU, vienen siendo ejercidas por la ANTV”.

⁷¹ La Ley 1978 de 2019 fue tramitada como proyectos 152 de 2018 de Senado y 202 de 2018 de la Cámara de Representantes.

⁷² *Ibíd*, página 18.

⁷³ *Ibíd*, página 19.

⁷⁴ *Ibíd*, página 18.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 28 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Surgimiento de nuevos modelos de negocio y nuevas dinámicas de consumo

Aunque la prestación de servicios OTT (Over The Top)⁷⁵ se remonta a los inicios de este siglo, con el surgimiento de aplicaciones como Skype en el 2003⁷⁶ o de WhatsApp en el 2009⁷⁷, lo cierto es que la relevancia de este tipo de servicios ha crecido significativamente con posterioridad al 2011, como lo demuestra el estudio más reciente realizado por la CRC sobre el rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia⁷⁸, el cual arrojó, entre otras las siguientes conclusiones:

- El 42% de los colombianos utilizan aplicaciones y/o plataformas para ver contenidos audiovisuales y el 16% de los hogares tiene servicios audiovisuales en línea de pago.
- Aunque no es posible concluir que los servicios OTT audiovisuales sean sustitutos perfectos del servicio de televisión por suscripción ni del servicio de televisión premium, para los contenidos bajo la tipología de series y películas se evidencia un fenómeno de sustitución entre los usuarios que usan servicios OTT pagos, por lo que el escenario de sustitución general podría cambiar significativamente si las aplicaciones disponibles en el mercado incluyeran contenidos lineales como los de la tipología de deportes.
- En particular, por medio de OTT pagas se consumen películas, series y documentales, y mediante las OTT gratuitas los musicales. Aun dentro de esta categoría, los contenidos como noticias, realities, telenovelas y deportes siguen siendo predominantes a través de los medios audiovisuales tradicionales. A medida que incrementa el estrato socioeconómico, se pasa de consumir contenido a través de TDT y TV por suscripción para darle paso a mayor consumo en los canales premium y, sobre todo, a las OTT pagas.
- La estimación de los modelos de los servicios audiovisuales en línea demostró que un hogar que use OTT de video tiene una mayor probabilidad de estar suscrito a TV por suscripción. No es contundente la relación entre los OTT de video pagos y la TV por suscripción (nivel de significancia al 10% y coeficiente muy bajo).
- Los hogares que usan OTT de video y OTT de video pagos tiene una mayor probabilidad de estar suscritos a TV por suscripción premium, principalmente, en los estratos 4, 5 y 6. Por esto, se puede

⁷⁵ Si bien no existe una definición unificada de servicios OTT o "Over-The-Top", los servicios OTT se pueden definir como servicios de comunicaciones y/o aplicaciones de entrega de contenido e información, a los que los usuarios finales acceden usando su propia conexión a Internet. Los proveedores de servicios OTT no proporcionan acceso directo a la red a los usuarios finales.

⁷⁶ AAMOTH, Doug. A Brief History of Skype. [En línea]. 10 mayo 2011. [Consultado 6 dic. 2019]. Disponible en <<http://techland.time.com/2011/05/10/a-brief-history-of-skype/>>

⁷⁷ Forbes Staff. WhatsApp celebra 10 años de conectar al mundo. [En línea]. 25 febrero 2019. [Consultado 6 dic. 2019]. Disponible en <<https://www.forbes.com.mx/whatsapp-celebra-10-anos-de-conectar-al-mundo/>>

⁷⁸ Disponible en <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/CRC-EstudioOTT-2020-publicar-vf.pdf>. Dadas las dinámicas identificadas, el acelerado ritmo de adopción de los servicios OTT y el compromiso por estar a la vanguardia de un sector que está en constante adaptación a las nuevas realidades tecnológicas y de mercado, y según lo dispuesto en las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, la CRC reafirmó su compromiso de realizar un monitoreo anual de la evolución de esta temática.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 29 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

afirmar que los medios tradicionales y los OTT no compiten en precio, pero sí lo hacen por el tiempo de la gente, lo que seguramente ejerce presiones competitivas en dimensiones como el ingreso por publicidad que reciben los operadores de cable tradicionales.

Aunado a lo anterior, resulta oportuno señalar que, en 2020, la CRC desarrolló un estudio "*Sobre la Industria de Contenidos Audiovisuales y Pluralismo informativo en Colombia*" que presenta un diagnóstico del sector de contenidos audiovisuales dando a conocer la evolución de las industrias creativas y culturales, la normativa que rige la difusión de contenidos en el servicio de televisión y en plataformas SVOD, la revisión de la cadena de valor de la industria audiovisual actual y los aspectos claves para alternativas de evaluación del pluralismo informativo. En ese estudio se concluyó, entre otras, que⁷⁹:

- Si bien, la audiencia continúa accediendo a los contenidos a través de TV (sea por señal abierta o por TV por suscripción), el fenómeno de acceso a contenidos difundidos por internet a través de plataformas OTT es cada vez más común.
- En materia de cadena de valor, la interacción de agentes de la industria es del tipo red (ecosistema de valor) y que está compuesta por ocho actividades principales relativas a las de las industrias creativas y culturales y de la industria de las telecomunicaciones y cinco actividades de soporte. En la cadena de valor expuesta se identificaron claramente dos grandes grupos de actividades: creación y exhibición. El primero corresponde a las actividades propias de las industrias creativas y culturales en lo que se refiere a la producción de contenido audiovisual; y el segundo se refiere a las actividades características de la industria de telecomunicaciones, y especialmente de la de televisión; en el medio las conecta, en algunos modelos de negocio, la distribución de contenidos. Asimismo, se identificaron nuevas dinámicas e integraciones a lo largo de diferentes eslabones de dicha cadena actualizada.
- Respecto de los modelos de negocio, los productores independientes están especializados en alguno de los eslabones de la producción para posterior venta de los derechos de exhibición o de la idea. Igualmente, resalta que los operadores de TV abierta privada y pública se han movido a difundir sus contenidos a formatos multipantalla propios o a través de plataformas SVOD de terceros.

Finalmente, en 2020, la Comisión también desarrolló el estudio denominado "*Infancia, adolescencia y medios audiovisuales en Colombia: apropiación, usos y actitudes*", que tuvo como objetivos principales conocer las formas de consumo que tienen las niñas, niños y adolescentes (NNyA) colombianos y cuáles son sus comportamientos cotidianos en relación con los contenidos que ven. En dicho estudio se concluyó, entre otras, lo siguiente⁸⁰:

⁷⁹ Documento publicado el 7 de abril de 2021 en <https://www.crcm.gov.co/es/noticia/crc-publica-estudio-sobre-la-industria-de-contenidos-audiovisuales-y-pluralismo-informativo-en-colombia>

⁸⁰ Documento publicado el 27 de abril de 2021 en <https://crcm.gov.co/es/noticia/crc-publica-estudio-que-revela-los-canales-de-televisión-y-las-plataformas-digitales-que-mas-ven-las-ninas-los-ninos-y-los-adolescentes-de-colombia>

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 30 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- La niñez y la adolescencia conforman una población que consume contenidos audiovisuales de manera masiva y constante. Internet es el medio más usado (85%), seguido por el celular (79%) y la televisión (74%). El consumo de Internet puede considerarse aún mayor si se considera que varias de las actividades que losNNyA realizan en el celular requieren de conexión a la Red, como es el caso de las aplicaciones y plataformas digitales donde se juega en línea, se chatea y se consumen contenidos audiovisuales.
- Las plataformas digitales están logrando un posicionamiento importante entre NNyA, principalmente de marcas como Netflix o YouTube. Sus tiempos de consumo (144 minutos entre semana y 142 minutos fin de semana) igualan a los de la televisión tradicional, y comienzan a ascender en la preferencia, superando incluso a canales de televisión nacionales y hasta a canales internacionales temáticos infantiles.
- Haciendo un énfasis en las plataformas digitales se constata lo ya evidenciado al analizar los canales de televisión, pues NNyA los reportan mezclados con las plataformas digitales. Las plataformas más vistas son YouTube, mencionada por un 42% de la muestra general, y Netflix, por un 41%. Las demás plataformas están muy por debajo de estos porcentajes.
- Los canales de televisión que más ven los NNyA son los canales nacionales privados RCN y Caracol, canales infantiles internacionales como Cartoon Network y Disney Channel y plataformas digitales como Netflix y YouTube.

En este sentido, la existencia de nuevos modelos de negocio y nuevas dinámicas de consumo, conllevan a su vez, la existencia de una audiencia más crítica y exigente en relación con la información que recibe y la protección por parte de los PRST, así como de las autoridades correspondientes; al igual que una audiencia o televidente más participativo.

De esta manera, este proyecto no debería ser ajeno a estas nuevas circunstancias generadas por la evolución del sector. En todo caso, resulta oportuno aclarar que en el marco de sus competencias la CRC, específicamente la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales, **no entrará a regular las OTT.**

- **Falta de adopción de nuevas herramientas tecnológicas para la participación ciudadana e interlocución con los medios de comunicación**

En el marco de este proyecto regulatorio, se analizaron las normas expedidas por las extintas CNTV y ANTV, en materia de participación ciudadana y de la protección y defensa de los televidentes, identificando que, para el primer caso, solamente se había expedido el Acuerdo CNTV 01 de 2010⁸¹. Si bien dichas autoridades adelantaron diferentes actividades no regulatorias, tal como se señaló en el acápite correspondiente, las disposiciones regulatorias vigentes aplicables a esa materia, se encuentran contenidas en dicho acuerdo.

⁸¹ "Por medio del cual se reglamenta la participación de las Asociaciones de Ciudadanos Televidentes, Ligas de Televidentes o de Usuarios en el proceso de inspección, vigilancia y control del servicio público de televisión, y se dictan otras disposiciones".

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 31 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En relación con la información y defensa del televidente, existen diferentes normas que buscan la protección de los televidentes, específicamente lo relacionado con los avisos previos a la radiodifusión de los programas, el espacio del defensor del televidente (definición, intensidad, y duración), atención al televidente, y difusión de mecanismos para recepción de comentarios y observaciones.

Así, para el caso de los concesionarios para la prestación del servicio de televisión abierta en todas las modalidades y niveles de cubrimiento o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, los Acuerdos CNTV 02 de 2011 y CNTV 02 de 2012, regulan dichas materias. Por su parte, para los concesionarios o habilitados para la prestación del servicio de televisión por suscripción y televisión cerrada, resulta oportuno referirse a las Resoluciones ANTV 026 y 650 de 2018. Vale la pena mencionar que estos acuerdos son producto de la modificación o actualización de acuerdos proferidos en años anteriores.

No obstante, dentro de la revisión realizada por esta Comisión, a la fecha, además de algunas mesas de trabajo y acercamientos con los agentes de la cadena de valor⁸², no se presenta ningún análisis de modificación u actualización normativa de estas medidas. Así, para el caso de la participación ciudadana de los televidentes, se pudo evidenciar que hace aproximadamente 11 años no se hace una revisión integral de las medidas aplicables, y para información y defensa del televidente han transcurrido alrededor de 9 años – en televisión abierta- sin que ello ocurra.

De esta manera, tal como lo mencionó esta Comisión en el documento soporte del proyecto regulatorio de *"Digitalización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"*, publicado en diciembre de 2020⁸³, *"En la medida en que las relaciones entre usuarios y operadores de los servicios de comunicaciones no aprovechan integralmente las eficiencias que pueden traer las TIC, se presenta un fenómeno de saturación en aquellos canales de atención en los que el componente digital no es el preponderante"*.

Para el caso de la participación ciudadana, la Comisión pudo identificar que posterior al periodo descrito de 9 y 11 años, a nivel internacional, países como Francia, Australia, Canadá y España, entre otras cosas, adoptaron en su regulación general el uso de algunas herramientas digitales y complementarias como las redes sociales, líneas telefónicas, los mensajes de texto (SMS/USSD), y páginas web que permitieron a la ciudadanía en general, tener la posibilidad de participar con sus comentarios y observaciones en la construcción de los contenidos audiovisuales emitidos, desde las nuevas herramientas digitales adoptadas en conjunto con las herramientas tradicionales como lo son la PQR, y la atención presencial o televisiva.

La adopción de este tipo de mecanismos digitales en sus diferentes formas y presentaciones, adicional a los aspectos descritos, permite incentivar la accesibilidad de toda la población para el uso de las herramientas regulatorias, contribuyendo con la mejora de la calidad de la programación audiovisual emitida por parte del operador, y la protección y defensa de los televidentes, entre otras cosas.

⁸² Informe de entrega. ANTV. Agosto de 2019. Disponible en http://webapp.mintic.gov.co/607/articles-126010_notificacion.pdf.

⁸³ Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/digitalizacion-regimen-proteccion-usuarios>.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 32 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

De esta manera, entre los años 2012 y 2021, a nivel internacional, se establecieron diferentes formas de presentar la clasificación de contenidos audiovisuales, actualizaciones normativas de las medidas relacionadas con los avisos y símbolos que se muestran en la programación audiovisual (condiciones generales, tiempos de presentación, etc.), así como de las medidas normativas asociadas a la protección del televidente, particularmente en temas relacionados con la parrilla de programación y sus modificaciones al contenido.

Por lo anterior, por el paso del tiempo, se presenta una falta de adopción de herramientas tecnológicas que podrían ser utilizadas para proteger al televidente y promover la participación ciudadana. En todo caso, no haber efectuado ninguna actualización por un periodo de tiempo largo, indudablemente genera la necesidad de realizar un proceso de actualización normativa.

- **No hay evidencia de que en todas las medidas regulatorias vigentes se hubiese aplicado metodologías de mejora normativa**

El AIN es una herramienta y un proceso concebido para mejorar la toma de decisiones de política pública y regulatoria con el fin de alcanzar objetivos concretos. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define el AIN como *"una herramienta que ayuda al proceso decisorio porque sistemáticamente examina los impactos potenciales de las acciones gubernamentales, haciendo preguntas sobre costos y beneficios, sobre cuán efectiva será la acción gubernamental en alcanzar los objetivos y si hay otras alternativas viables para los gobiernos. Como un proceso decisorio, el AIN está integrado a sistemas de consulta, desarrollo de políticas y procesos regulatorios dentro del gobierno, sirviendo para comunicar y dar información ex ante sobre los efectos esperados de las propuestas gubernamentales y ex post en la medida en que ayuda a los gobiernos a evaluar las regulaciones existentes"*⁸⁴.

El objetivo principal de esta herramienta es saber si una intervención se justifica y es proporcionada. Para ello se analiza la relación costo - beneficio de la intervención, entendiendo que toda intervención va a crear impactos: los positivos, que se entienden como beneficios, son los que permiten que una persona o grupo de valor mejore sus condiciones, trayendo con ello mejoras en el bienestar colectivo; por el contrario, los negativos, que se denominan costos, provocan que una persona o un grupo de valor obtenga peores condiciones, lo que acarrea una reducción en el bienestar de la sociedad.

De esta manera, una intervención regulatoria sólo es oportuna cuando el regulador tiene buenas razones, basadas en evidencia concreta, que demuestran que su intervención traerá beneficios para la sociedad que justifican los costos que dicha acción gubernamental puede causarle a la sociedad en su conjunto, o a un determinado grupo de valor.

Así las cosas, en el año 2012 el Gobierno colombiano inició una revisión elaborada por OCDE sobre los instrumentos, políticas e institucionalidad existentes con el objetivo de contar con un diagnóstico, identificar

⁸⁴ OECD Reviews of Regulatory Reform. Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo. 2016. Disponible en: <https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/Colombia-2016-web.pdf>.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 33 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

vacíos y tener recomendaciones que ayudaran a converger hacia las buenas prácticas en materia de mejora regulatoria. La principal conclusión de dicho estudio fue que Colombia contaba con instrumentos encaminados a mejorar la efectividad de la regulación y principalmente a reducir las cargas administrativas de los empresarios, pero carecía de una política y visión de “*gobierno completo*” en mejora regulatoria⁸⁵.

Como respuesta a esa necesidad identificada, el Departamento Nacional de Planeación (DNP), junto al Departamento de la Función Pública (DAFP) y la Presidencia de la Republica, y apoyado por varias entidades reguladoras, dio inicio al desarrollo de la política de mejora normativa. Como primer hito se encuentra la expedición del CONPES 3816 de 2014 “*Mejora normativa: análisis de impacto*”, documento que plantea la estrategia preparatoria para la adopción plena de una política de mejora normativa.

Considerando lo anterior, en el año 2017, la CRC incorporó la metodología de AIN, la cual busca fortalecer la confianza, transparencia y efectividad en la emisión de normas. Para llevar a cabo la implementación del AIN, la CRC hace una revisión exhaustiva de toda la normatividad asociada al tema a tratar, se ejecuta una evaluación ex ante, se diseña una evaluación ex post y se hace partícipe al sector en todas las etapas críticas de los proyectos, de tal manera que se incorporen los comentarios de todos los agentes interesados, por lo que, el AIN es la herramienta que tiene la CRC para garantizar que el marco normativo se mantenga vigente y esté a la vanguardia de nuevas actualizaciones.

Así las cosas, la CRC, al asumir funciones en materia de televisión y contenidos, promoverá la aplicación de dicha metodología en los análisis y proyectos que sobre el particular se generen.

En todo caso, debe tenerse en cuenta que, para expedir actos de carácter general, la CNTV y, posteriormente, la ANTV debían cumplir el procedimiento establecido en el artículo 13 de la Ley 182 de 1995, derogado por el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019. Sin embargo, a la fecha no existe evidencia que dichas entidades hayan implementado metodologías AIN para expedir toda su regulación. Tal como se ha descrito a lo largo del presente documento, las medidas de participación ciudadana y protección del televidente se expidieron con anterioridad a 2011, por lo que es claro que para la época la aplicación de metodologías de AIN no era parte del proceso de diseño regulatorio de las autoridades colombianas.

En este sentido, debido a que la CRC adoptó la aplicación del AIN dentro de sus procesos internos de expedición de regulación, es evidente que, como regulador en materia de televisión y contenidos, aplique la misma metodología a la regulación existente y futura que sobre el particular se expida.

- **Falta de adopción de mecanismos de autorregulación y corregulación**

A la fecha, el papel que puede desempeñar la autorregulación y la corregulación como mecanismos complementarios a la actividad regulatoria y administrativa, así como su contribución en la protección de

⁸⁵ DNP. Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo. Disponible en <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Empresarial/Gu%C3%ADa%20Metodol%C3%B3gica%20de%20An%C3%A1lisis%20de%20Impacto%20Normativo.pdf>

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 34 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

usuarios y televidentes pasa desapercibido. Maxime si se tiene en cuenta que, en otros países, estos mecanismos son utilizados frecuentemente, como se pudo establecer en el acápite de experiencias internacionales, como una de las medidas no regulatorias implementadas.

Los mecanismos mencionados permiten que los propios prestadores puedan avanzar en sus compromisos para proteger a los usuarios y televidentes a medida que va siendo necesario, más allá – inclusive- de lo previsto en la regulación, y que exista una construcción permanente y conjunta de medidas que promuevan la participación ciudadana y la defensa de los intereses de los televidentes, para así generar una relación más estrecha. A pesar de lo anterior, en el marco regulatorio colombiano no se promueve su utilización, sin perjuicio de que cada operador de manera autónoma pudiera implementar este tipo de códigos al interior de su organización.

2.6.3. Consecuencias del problema

- Insatisfacción de los televidentes

La persistencia de medidas que no reflejan la evolución del sector en las temáticas mencionadas de participación ciudadana y protección y defensa de los televidentes puede generar insatisfacción por parte de los televidentes, toda vez que las medidas vigentes aplicables no responden a sus necesidades actuales de información sobre los contenidos audiovisuales emitidos, participación y control de los mismos.

En este sentido, la insatisfacción de los televidentes puede contribuir a un aumento de PQR, al ser este uno de los mecanismos con los que cuentan para relacionarse con los operadores, lo que a su vez implicaría una mayor destinación de recursos para dar respuesta a los mismos por parte de estos.

Otro efecto de la insatisfacción, puede ser la reducción de la teleaudiencia, pues al considerar que la televisión no responde a sus necesidades, los televidentes pueden decidir dejar de emplear este medio para acceder a contenidos audiovisuales, al considerar que el mismo se encuentra rezagado.

Adicionalmente, en la revisión de base de datos de los reportes que presentan los operadores de TV abierta, así como las PQR que recibe la Comisión, la CRC encontró que los televidentes presentaban observaciones recurrentes que denotaban insatisfacción frente a diferentes elementos del servicio de televisión, entre ellos la información relativa a la modificación del horario de emisión de determinado contenido audiovisual, la numeración del capítulo correspondiente o su eliminación de la parrilla de programación.

- Ineficiencia en defensa de los intereses de los televidentes y del control de contenidos

Si las medidas no reflejan la evolución del sector respecto a la participación ciudadana y la protección y defensa de los televidentes, se podría generar una afectación en la eficiencia y eficacia de las medidas en la defensa de los intereses de los televidentes, así como un adecuado control de contenidos audiovisuales.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 35 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Lo anterior, toda vez que gran parte de las medidas que fueron diseñadas hacen más de una década y que al no existir evidencia de que en su elaboración se hubieran aplicado metodologías de mejora normativa, es posible que con la revisión actual se puedan implementar modificaciones que contribuyan a la realización de los derechos de los televidentes.

De la revisión de las bases de datos, PQR allegadas a través de los diferentes canales de atención de la CRC, las parrillas de programación y las actuaciones administrativas adelantadas, también se encontró que los diferentes mecanismos previstos para garantizar la defensa de los intereses de los televidentes y el control de contenidos audiovisuales no están teniendo el impacto deseado. Lo anterior, toda vez que las problemáticas que indican los usuarios en sus peticiones quejas y reclamos, son recurrentes y permanecen en diferentes periodos de tiempo; dando cuenta de la existencia de un problema en estas materias.

Adicionalmente, se encontró que en múltiples oportunidades los operadores acusaban el recibo de la comunicación enviada por el televidente e incluían un formato de texto en él; donde si bien se daba respuesta en el término legal previsto, no se brindaba una respuesta concreta en relación con la situación particular.

- **Alcance limitado de la participación ciudadana**

Otro posible efecto de que las medidas no reflejen la evolución del sector es que la participación tenga un impacto limitado, toda vez que sus observaciones y solicitudes pueden llegar a tener un efecto reducido en las decisiones de los operadores y prestadores del servicio de televisión, sin que estos últimos le otorguen la importancia debida.

En algunos casos a través de las PQR allegadas a la CRC en sus diferentes canales digitales, se ha evidenciado que los operadores reciben una serie de observaciones y comentarios por parte de los televidentes, y si bien siempre se da respuesta a cada una de ellas en los términos de ley previstos y de manera particular, no hay evidencia del análisis de las mismas en periodos de tiempo fijos⁸⁶, con el fin de adelantar acciones concretas en el contenido audiovisual emitido⁸⁷ especialmente en virtud de este mecanismo regulatorio que tienen los televidentes.

Sin embargo, también se ha evidenciado que, es posible que desde el lado de los televidentes no se esté presentando una suficiente participación y que las observaciones no aborden cuestiones de fondo, ya sea por el efecto reducido que tienen frente a los operadores, por desconocimiento de los instrumentos para presentar sus observaciones y comentarios, o por una reducida gama de mecanismos para relacionarse con los prestadores del servicio de televisión.

⁸⁶ Mensual, Trimestral, Semestral, Anual, etc.

⁸⁷ Por ejemplo, en la parrilla programación y sus modificaciones, información mostrada al televidente, más pluralidad e imparcialidad en la información transmitida, inclusión de nuevas temáticas, etc.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 36 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

2.7. Conclusiones

Con base en las anteriores consideraciones, se encuentra que, en el caso concreto de participación ciudadana, así como protección y defensa de los televidentes, efectivamente existe una problemática que debe ser abordada por la CRC con el propósito de actualizar las disposiciones regulatorias en estas materias.

3. OBJETIVOS DEL PROYECTO

Teniendo en cuenta el alcance del presente proyecto regulatorio, así como las causas y consecuencias del problema a solucionar, a continuación, se presentan el objetivo general y los objetivos específicos del proyecto "actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana".

3.1. Objetivo general

Actualizar la regulación vigente en materia de protección al televidente y participación ciudadana, propendiendo por el pluralismo y la imparcialidad informativa.

3.2. Objetivos específicos

Los objetivos específicos de este proyecto son los siguientes:

- Identificar y analizar la regulación en materia de participación ciudadana y protección de los televidentes, teniendo en cuenta el marco legal vigente.
- Incluir en el marco regulatorio medidas que propendan por fortalecer el pluralismo y la imparcialidad informativa, en defensa de los intereses del televidente y el control de contenidos.
- Flexibilizar la participación ciudadana y la defensa del televidente, de manera que se incorporen nuevas herramientas tecnológicas para alcanzar estos fines.

4. GRUPOS DE VALOR ASOCIADOS AL PROYECTO

A partir de la caracterización de las causas y consecuencias del problema analizado, se presenta la siguiente matriz para establecer la relación de intereses que existe entre los grupos de valor y las temáticas que tocan al presente proyecto regulatorio.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 37 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Tabla 1. Listado de grupos de valor

No.	Agente	Descripción	Interés en el proyecto	Impacto del proyecto
1	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC	Institución gubernamental encargada del diseño, formulación, adopción y promoción de la política pública de los sectores TIC y Postal; asignar espectro; e inspeccionar, vigilar y controlar estos sectores.	Alto: ejerce la vigilancia y control del servicio de televisión, salvo lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, en materia de contenidos.	Alto: ejerce la vigilancia y control del servicio de televisión, salvo lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, en materia de contenidos.
2	Superintendencia de Industria y Comercio – SIC	Autoridad de promoción, inspección, vigilancia y control de la libre competencia económica y de los derechos de los consumidores en los sectores TIC y Postal.	Medio: ejerce vigilancia y control en materia de protección al usuario. En esta oportunidad se analizará la posibilidad de actualizar las obligaciones relacionadas con los televidentes y participación ciudadana.	Medio: ejerce vigilancia y control en materia de protección al usuario. En esta oportunidad se analizará la posibilidad de actualizar las obligaciones relacionadas con los televidentes y participación ciudadana.
3	Televidentes o usuarios	Persona natural o jurídica consumidora de contenidos.	Alto: incluye medidas para lograr su efectiva participación y protección.	Alto: incluye medidas para lograr su efectiva participación y protección.
4	Operadores, concesionarios y licenciatarios del servicio de Televisión, así como cualquier habilitado para ello.	Persona jurídica pública o privada, con o sin ánimo de lucro, que presta el servicio público de televisión en cualquiera de sus modalidades, sobre un área determinada.	Alto: se estudiará la posibilidad de modificar algunas obligaciones a su cargo.	Alto: se estudiará la posibilidad de modificar algunas obligaciones a su cargo.

5	RTVC- Sistemas de Medios Públicos	Entidad con la principal función de programar, producir y emitir los canales públicos de Televisión Nacional: Señal Colombia, Canal Institucional; al igual que las Emisoras Públicas Nacionales, Radio Nacional de Colombia y Radiónica.	Alto: se estudiará la posibilidad de modificar algunas obligaciones a su cargo.	Alto: se estudiará la posibilidad de modificar algunas obligaciones a su cargo.
6	Canales Regionales	Sociedades entre entidades públicas organizadas como empresas industriales y comerciales del Estado que prestan el servicio de televisión haciendo énfasis en una programación con temas y contenidos de origen regional, orientada al desarrollo social y cultural de la respectiva comunidad.	Alto: se estudiará la posibilidad de modificar algunas obligaciones a su cargo.	Alto: se estudiará la posibilidad de modificar algunas obligaciones a su cargo.
7	Asociaciones o Gremios de operadores de TV	Agrupaciones donde participen operadores del servicio público de televisión en cualquiera de sus modalidades y niveles de cobertura.	Alto: se estudiará la posibilidad de modificar algunas obligaciones a cargo de sus asociados.	Alto: se estudiará la posibilidad de modificar algunas obligaciones a cargo de sus asociados.
8	Asociaciones de ciudadanos televidentes, ligas de televidentes o usuarios de TV	Toda organización social sin ánimo de lucro, constituida formalmente por un número plural de personas, cuyo objeto social principal sea la realización de actividades relacionadas con la participación de la	Alto: se podría modificar los mecanismos de participación ciudadana y las medidas de protección al televidente.	Alto: se podría modificar los mecanismos de participación ciudadana y las medidas de protección al televidente.

		ciudadanía en la vigilancia y control del servicio público de televisión y, en general, el ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos frente a dicho servicio.		
9	Productores, generadores y creadores de contenidos audiovisuales	Creadores o empresas independientes de contenidos audiovisuales.	Bajo. No se establecerán reglas que tengan un impacto directo con la generación de contenidos.	Bajo. No se establecerán reglas que tengan un impacto directo con la generación de contenidos.
10	Academia	Expertos y académicos interesados en el desarrollo de políticas públicas de los servicios audiovisuales.	Medio: se generan discusiones sobre temas actuales y de interés de estos agentes.	Bajo: no se incluirán reglas que tengan efecto directo con este agente.
11	Defensor del televidente	Interlocutor principal entre la audiencia y los canales de TV abierta, así como operadores privados. Representa y vela por los intereses del televidente dentro del canal.	Alto: dado que se actualizarán medidas de protección al televidente.	Alto: dado que se actualizarán medidas de protección al televidente.
12	Sociedades de gestión colectiva	Entidades sin ánimo de lucro con personería jurídica y patrimonio independiente, que administran y recaudan las remuneraciones económicas que provienen de la utilización de las obras o prestaciones.	Bajo: no se modificará ningún aspecto relacionado con su actividad.	Bajo: no se modificará ningún aspecto relacionado con su actividad.
13	Veedurías ciudadanas	Todos los ciudadanos en forma plural o a través de	Alto: se podrían modificar los mecanismos de	Alto: se podrían modificar los mecanismos de

		organizaciones civiles como: organizaciones comunitarias, profesionales, juveniles, sindicales, benéficas o de utilidad común, no gubernamentales, sin ánimo de lucro y constituidas con arreglo a la ley, que ejercen vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y <i>órganos de control</i> , así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público	participación ciudadana y las medidas de protección al televidente.	participación ciudadana y las medidas de protección al televidente.
--	--	--	---	---

4. CONSULTA PÚBLICA

Teniendo en cuenta la metodología del Análisis de Impacto Normativo (AIN), a través de esta consulta la CRC busca verificar con los agentes interesados el problema identificado y la pertinencia de sus causas y consecuencias.

Agradecemos contestar las siguientes preguntas al momento de realizar sus comentarios hasta el 16 de julio de 2021. Las mismas deben ser enviadas al correo electrónico actualizacioncontenidos@crcom.gov.co

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 41 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

1. ¿Está de acuerdo con el problema definido en este documento? En caso de no estar de acuerdo, explique sus motivos, aporte evidencia al respecto y proponga un problema alternativo.
2. ¿Considera que las causas planteadas en este documento son las que generan el problema definido? ¿Adicionaría una causa para dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.
3. ¿Considera que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema? ¿Adicionaría una consecuencia a dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.
4. ¿Considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del presente proyecto regulatorio? Si es así, por favor indique cuáles.
5. Considera apropiados los actuales mecanismos de participación ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente, especialmente lo referido al control de contenidos audiovisuales. De ser negativa su respuesta: ¿Cuáles deberían ser los nuevos mecanismos de participación ciudadana? Justifique su respuesta.
6. ¿Considera apropiados los actuales mecanismos o medidas de protección y defensa del televidente? (Ejemplo: los avisos presentados antes de la emisión de un programa). De ser negativa su respuesta: ¿Cuáles deberían ser los nuevos mecanismos o medidas de protección y defensa del televidente? Justifique su respuesta.
7. ¿Cuáles alternativas regulatorias (y no regulatorias) considera pertinentes para resolver el problema identificado?
8. Indique las observaciones y/o comentarios adicionales que considere pertinente mencionar en relación con el proyecto actual "Actualización normativa en materia de contenidos audiovisuales".

5. INSTRUCTIVO ADICIONAL PARA LA CONSULTA PÚBLICA

También puede participar en la consulta mencionada en el numeral anterior, ingresando y diligenciando mediante un **único correo electrónico** por empresa, entidad de gobierno, gremio, asociación civil o interesado, al aplicativo dispuesto por la Comisión y que se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<https://forms.gle/qtHzkECDq6eauTBx8>

O si prefiere, puede hacer uso del siguiente código QR:

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 42 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



Por último, es importante mencionar que el formulario que se expone a continuación es un instrumento complementario de los comentarios de los agentes interesados que de acuerdo con su parecer decidan allegar a la Comisión durante el período de consulta.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 43 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

6. BIBLIOGRAFÍA

- Argentina. Decreto 1225 de 2010.
- Argentina. Ley 26522 de 2009.
- Brasil. Ley 12.485 de 2011.
- Brasil. Reglamento Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación -MCTIC 188 de 2010 y 01 de 2006.
- Consejo de Estado. Sentencia del veintiocho (28) de mayo de dos mil quince (2015), Consejero ponente: Marco Antonio Velilla Moreno, Radicación número: 11001-03-24-000-2010-00446-00.
- Consejo de Estado. Sentencia del nueve (9) de diciembre de dos mil veinte (2020), Consejero ponente: Carmelo Perdomo Cuéter, Radicación número: 11001-03-15-000-2020-01159-00(CA).
- Consejo Nacional de Televisión. Desafíos regulatorios CNTV 50 años. Chile, 2020. Disponible en: <https://www.cntv.cl/wp-content/uploads/2020/12/CNTV-y-Desafi%CC%81os-regulatorios-a-50-anos.pdf>
- Consejo Nacional de Televisión. Noticias falsas y regulación. Chile, 2019. Disponible en: https://www.cntv.cl/wp-content/uploads/2020/10/noticias_falsas_y_regulaci_n.pdf
- Consejo Nacional de Televisión. Televisión en tiempos de convergencia audiencias y desafíos regulatorios. Chile, 2018. Disponible en: https://www.cntv.cl/wp-content/uploads/2020/10/televisi_n_en_tiempos_de_convergencia.pdf
- Corte Constitucional. Sentencia C-350 de 1997.
- Corte Constitucional. Sentencia C-162 de 2000.
- Corte Constitucional. Sentencia SU-1721 de 2000.
- Corte Constitucional. Sentencia T-484 de 1994.
- Corte Constitucional. Sentencia C-497 de 1995
- Corte Constitucional. Sentencia C-711 de 1996
- Corte Constitucional. Sentencia C-093 de 1996
- Corte Constitucional. Sentencia C-350 de 1997
- Corte Constitucional. Sentencia C-654 de 2003
- Corte Constitucional. Sentencia C-1175 de 2004
- Corte Constitucional. Sentencia C-742 de 2006
- Corte Constitucional. Sentencia C-434 de 2010
- Corte Constitucional. Sentencia T-260 de 2010.
- Corte Constitucional. Sentencia T-312 de 2015.
- Corte Constitucional. Sentencia C-359 de 2016
- Corte Constitucional. Sentencia T-500 de 2016.
- Corte Constitucional. Sentencia T-594 de 2017.
- Corte Constitucional. Sentencia C-184 de 2020
- Departamento Nacional de Planeación-DNP: "El futuro del sector audiovisual en Colombia: Necesidad de política pública y reformas normativas en el marco de la convergencia tecnológica y las tendencias del mercado. Informe Final". Diciembre de 2016.
- Departamento Nacional de Planeación- DNP "Guía Metodológica para la Elaboración de Análisis de Impacto Normativo (AIN)" Versión 2.0. Marzo de 2021.

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 44 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Dvorking, Jeffrey. The modern news ombudsman: a users' guide. Organization of News Ombudsmen (ONO), 2020. Disponible en: <https://www.newsombudsmen.org/wp-content/uploads/2020/02/ONO-HANDBOOK-REVISED-EDITION.pdf>
- España. Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual.
- Francia. Ley 102 de 2005.
- González, Ana y Quintas, Natalia (coord.). La participación de la audiencia en la televisión: de la audiencia activa a la social. Madrid: AIMC, 2015. Disponible en: [https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/16235/Gonzalez Neira Ana 2015 Participacion Audiencias Television.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/16235/Gonzalez%20Neira%20Ana%202015%20Participacion%20Audiencias%20Television.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- González, Ana y Quintas, Natalia. Audiencias activas: Participación de la audiencia social en la televisión. Revista "Comunicar", 2014, no. 43, v. XXII. Disponible en: <https://www.revistacomunicar.com/verpdf.php?numero=43&articulo=43-2014-08>
- High level group on fake news and online disinformation. A multi-dimensional approach to disinformation. Comisión Europea, Bélgica, 2018. Disponible en: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/6ef4df8b-4cea-11e8-be1d-01aa75ed71a1/language-en>
- Hutchinson, Jonathon. The Impact of Social TV and Audience Participation on National Cultural Policy: Co-creating television comedy with #7DaysLater. Revista "Communication, Politics & Culture", vol. 47, n. 3, pp. 21-33. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/330995154_The_Impact_of_Social_TV_and_Audience_Participation_on_National_Cultural_Policy_Co-creating_television_comedy_with_7DaysLater
- ITU. Regulation and consumer protection in a converging environment. 2013. Disponible en: https://www.itu.int/ITU-D/finance/Studies/consumer_protection.pdf
- McBride, Jean Marie. Social Media & Audience Participation in Regard to Television. Honors Research Projects, 2015, 6. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/232669528.pdf>
- México. Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión de 2014
- Naciones Unidas. JOINT DECLARATION ON FREEDOM OF EXPRESSION AND "FAKE NEWS", DISINFORMATION AND PROPAGANDA. 2017. Disponible en: <https://www.osce.org/fom/302796>
- OFCOM - KANTAR MEDIA. Protecting Audiences in an online world. Reino Unido, 2014. Disponible en: https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0027/79371/protecting_audiences_report.pdf
- OFCOM – Ipsos MORI. Protecting audiences in a converged world. Reino Unido, 2012. Disponible en: https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0021/53832/protecting-audiences.pdf
- Países Bajos. Act on the fixed book price
- Países Bajos. Media Act 2008.
- Parlamento Europeo. Directiva 2010/13. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:02010L0013-20181218&from=EN>
- Parlamento Europeo. Directiva 2018/1808. Disponible en: <https://www.boe.es/boe/2018/303/L00069-00092.pdf>
- Pauwels, Flavia. Las defensorías de las audiencias en américa latina: hacia un diálogo crítico y constructivo entre medios y públicos. Universidad de Buenos Aires y Defensoría del Público de

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 45 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Servicios de Comunicación Audiovisual, 2014. Disponible en: <http://congreso.pucp.edu.pe/alaic2014/wp-content/uploads/2013/11/vGT18-Flavia-Pauwels.pdf>
- Reino Unido. Office of Communications Act 2002.
 - Rodríguez, V; Boullón, A y Morales, L. La participación de la audiencia televisiva en los programas de opinión españoles a través de Twitter. Revista Trípodos, número 40, Barcelona 2017, páginas 55-71. Disponible en: <https://www.raco.cat/index.php/Tripodos/article/view/335049/425725>
 - Sánchez, Karina. Sobre los derechos de las audiencias en México. Revista "Comunicación y Sociedad", México, 2016, n. 27, pp. 97-120. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34646889005>
 - Tur-Viñes, Victoria. Calificación de programas de televisión y audiencia informada. Revista "El profesional de la información", 2020, v. 29, n. 2, e290212. Publicación disponible en: <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/download/73409/48735/>
 - Walvaart, Marleen; Dhoest, Alexander & Bulck, Hilde. Production perspectives on audience participation in television: On, beyond and behind the screen. Revista "Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies", 2018, v. 25. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/322434453_Production_perspectives_on_audience_participation_in_television_On_beyond_and_behind_the_screen
 - <https://www.francetelevisions.fr/groupe/qui-sommes-nous/lhistoire-127>
 - https://www.freetv.com.au/wp-content/uploads/2019/07/Free_TV_Commercial_Television_Industry_Code_of_Practice_2018.pdf
 - <https://www.cntv.cl/>

Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana.	Cód. Proyecto: 10000-38-3-3	Página 46 de 46	
	Actualizado: 00/00/0000	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			