

INFORME DEFENSORIA DE LAS AUDIENCIAS
CANAL VEINTIDOS
Septiembre 2025-Septiembre 2026

Con la finalidad de que las audiencias conozcan el trabajo que se desarrolla por parte de esta Defensoría para la protección de sus derechos, se presenta un informe anual de sus principales actividades del septiembre de 2025 a septiembre de 2026, así como los asuntos atendidos por las quejas, comentarios y dudas por parte de las audiencias del Canal Veintidós que abarca sus señales 22.1 y 22.2.

Actividades Generales.

- Se solicitó a las autoridades del Canal el cambio de la denominación del correo para que fuera por “Defensoría” en lugar de “Defensor”, para evitar sesgos de género. Para ello se realizaron y transmitieron spots para dar a conocer a las audiencias el nuevo correo electrónico.

- Se enviaron las observaciones para que el Micrositio de la Defensoría se actualizara conlas nuevas disposiciones sobre los derechos de las audiencias en la Ley en Materia de Telecomunicaciones y radiodifusión, así como para integrar la perspectiva de género.

- Se hizo una revisión del Código de Etica del Canal para su armonización con las dispocisiones de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión aprobada en julio de 2025.

- Se tuvo una reunión con la Dirección General y las Direcciones sustantivas del Canal, a fin de conocer como interactúan con las audiencias. Solo existe un correo electrónico para recibir mensajes pero muchas personas se comunican a los distintos teléfonos de las direcciones para enviar sus mensajes por lo que se acordó establecer un mecanismo para que sea una sola instancia la que concentre todos los mensajes para dárselos a la defensoría.

- Por último se acordó elaborar un diseño de taller sobre las funciones de las Defensoría para todo el personal de ambos Canales, con el objetivo de que comprendan la importacia de

los derechos de las audiencias y como el trabajo de cada una de las personas del canal está directamente relacionado con éstos.

- La Defensoría impartió dos talleres para el personal del Canal 22.1 y 22.2 sobre los derechos de las audiencias los días 12 y 13 de febrero, en los que participaron trabajadores y colaboradores de todos los niveles de los Canales 22.1 y 22.2. Hubo una muy buena respuesta en cuanto a la aclaración de dudas sobre el papel de la Defensoría y el sustento de los derechos de las audiencias bajo un enfoque de derechos humanos. También se presentaron los cambios sobre los temas en la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como experiencias nacionales e internacionales.

- La Defensoría se integró a la Asociación Mexicana de Defensorías de Audiencias (AMDA), ern mayo de 2026 esta Defensoría fue elegida como coordinadora del Comité Jurídico por un período de dos años.

- Se recibió una invitación por parte del Instituto Nacional de Elecciones (INE) para participar en la C*onsulta a las organizaciones que agrupan a concesionarios de radio y televisión y a las personas profesionales de la comunicación con motivo de los Lineamientos Generales que se recomiendan a los noticiarios respecto de la información y difusión de las actividades de precampaña y campaña de los partidos políticos y las candidaturas independientes durante el Proceso Electoral Federal 2026-2027*, aprobada por el Comité de Radio y Televisión mediante el Acuerdo identificado con la clave INE/ACRT/10/2026.
  La Defensoría colaboró en esta consulta a través de un formato en plataforma Web facilitada por el INE.

- El 28 de julio la Consejería Jurídica de la Presidencia de la República dió a conocer la Propuesta de Lineamientos para los Derechos de las Audiencias remitida por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT), misma que estuvo abierta a una consulta pública.

  Fue de especial relevancia el análisis y la participación en la consulta pública de la propuesta de Lineamientos, por lo que esta Defensoría hizo una revisión a fondo de dicha Propuesta y la compartió con la Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias (AMDA) con la intención de hacer llegar nuestras obervaciones como Asociación en la consulta, misma que fue entregada a la CRT.

- El 4 de agosto se recibió copia del oficio UT/221/2026, mediante el cual la Unidad de Transparencia solicitó atender una petición de acceso a la información relacionada con la Defensoría de las Audiencias, para realizar una búsqueda exhaustiva y compartir la información disponible correspondiente al periodo comprendido del 4 de agosto de 2021 al 4 de agosto de 2026, respecto de los siguientes rubros: Informes de la Defensoría de las Audiencias, Quejas de las audiencias, Resoluciones emitidas para la atención de dichas quejas, Recomendaciones formuladas y documentación relativa a su cumplimiento e Impugnaciones u oposiciones a las resoluciones o recomendaciones, en caso de existir.

Se hizo una revisión exhaustiva y se mandó la información correspondiente, así como los links a los Informes y Recomendaciones en el Micrositio de la Defensoría, en tiempo y forma.

- Se recibió una petición de Derecho de Réplica por contenidos transmitidos en el noticiero Culturas 22, por una persona que se sintió agraviada por lo dicho por una persona entrevistada. Junto con la la Coordinación de Noticias del Canal se establecieron las condiciones para darle a la persona quejosa el derecho de réplica. La Coordinación de Noticias se puso en contacto directamente con la persona y se atendió su petición en tiempo y forma.

- Se participó en el Foro sobre la Consulta de los Derechos de las Audiencias, convocado por la Comisión de Radio, Televisión y Cinematografía de la Cámara de Diputados el 17 de agosto de 2026, como Coordinadora del Comité Jurídico de la AMDA y Defensora de este Canal.

- Se participó en diversas entrevistas con medios de comunicación sobre la propuesta de Lineamientos por parte de la CRT.

- A raíz de la aprobación y publicación en el Diario Oficial de la Federación de los Lineamientos Generales para la Protección los Derechos de las Audiencias, se hizo una revisión del Código de Ética del Canal Veintidós para su armonización y actualización, mismas quie fueron entregadas a la Coordinación de la Dirección General.

- A lo largo del año y como parte de la responsabilidad de dar a conocer a las audiencias cuales son sus derechos se elaboró y transmitió una campaña permanente de alfabetización, misma que se puede consultar en su totalidad en el siguiente link: https://www.youtube.com/playlist?list=PLHXFQrHFFd_XgdJ48D53FuA6SqIDUmXhU

A continuación se presentan el total de quejas y comentarios que han llegado a esta Defensoría de septiembre de 2025 a septiembre de 2026, así como el seguimiento y respuestas que se dieron en cumplimiento der sus funciones legales.

RESUMEN GENERAL DEL PERIODO INFORMADO.

Asuntos recibidos durante el periodo informado	**9**	Asuntos provenientes de periodos anteriores, en trámite al inicio del periodo informado	**0**
Asuntos atendidos durante el periodo informado	**9**	Asuntos concluidos durante el periodo informado	**9**
Asuntos desechados durante el periodo informado	**1**	Asuntos en trámite al cierre del periodo informado	**0**

Prevenciones formuladas durante el periodo informado	**1**	Requerimientos de información formulados a la Concesionaria o Programadora	**9**
Recomendaciones emitidas durante el período informado	**3**	Recomendaciones atendidas durante el periodo informado	**3**

Atentamente
Aleida Calleja Gutiérrez
Defensora de las Audiencias
Canal Veintidós

ASUNTOS RECIBIDOS Y ATENDIDOS

No. de asunto	1	2	3
Tipo de asunto (queja, observación, sugerencia, petición, señalamiento o reclamación.)	Queja	Duda	Queja
Nombre del Canal de Programación	Canal 22.1	Canal 22.1	Canal 22.1
Contenido, programa o Publicidad objeto del asunto	Documental de Joao Salgado	Película sobre Jaime Sabines	Cambio de programación del Canal 22.1
Fecha de transmisión, en su caso	28 de diciembre de 2025	Sin transmisión	A partir del cambio de programación del Canal
Horario de transmisión	19:30 horas	No aplica	Horarios varios según el cambio de programación
Descripción breve de la queja, observación, sugerencia, petición o señalamiento	Bloqueo de programa por control parental en televisión de paga	Saber si el Canal tiene registro de la película	Envío de queja hace un año y no obtuvo respuesta de la Defensoría
Motivos expuestos por la persona solicitante	Este tipo de bloqueo genera confusión entre mecanismos de protección parental y contenidos periodísticos o culturales de alto valor público.	No aplica	La queja sin responder fue por la desaparición sin aviso y menos justificación de programas como: DEBATE 22, Con la X en la frente, POR SI LAS MOSCAS, entre otros.
Elementos adicionales aportados por la persona solicitante	Foto con la leyenda de bloqueo de la TV de paga	No aplica	Reenvío de la respuesta de la Defensoría anterior diciendo que se le atendería.
Fecha de presentación	28 de diciembre de 2025	30 de enero de 2026	6 de febrero de 2026
Plazo en que se atendió la queja	20 días hábiles	12 días hábiles	8 días hábiles

Fecha de recepción por la Persona Defensora	28 de diciembre de 2025	30 de enero de 2026	09 de febrero de 2026
Descripción breve	El operador de cable programa los contenidos a través de un tercero y distorsiona el deber de retransmisión	Duda sobre el registro de una película	
Estado (admitido, desechado, en trámite, concluido)	Admitida y concluida.	Concluido	Admitida y concluida
La Concesionaria o Programadora dio respuesta al requerimiento formulado por la Defensora de las Audiencias	Sí	Sí	Sí
Se emitió recomendación, en su caso	Sí	No	No
Sentido de la determinación	Se emitió una recomendación a las Direcciones de Programación, Jurídica y de Ingeniería para realizar las acciones necesarias para que la empresa de televisión restringida cumpla cabalmente con el deber de retransmisión de la programación de Canal 22.	Se le comunicó a la persona que el Canal 22 no cuenta con los derechos para su exhibición y distribución.	La Subdirección de Producción y Programación envío los testigos de la justificación del cambio de programación y el aviso a las audiencias que se dio en su momento a la Defensoría el 7 de abril de 2025, misma que no fue remitida a la persona quejosa. El 18 de marzo de 2026 se le reenvío toda la información a la persona por parte de la actual Defensoría

Liga de la publicación de la recomendación, en su caso	https://defensoria.canal22.org.mx/pdf/Recomendacio%CC%81nIZZlv2.pdf	No aplica	No aplica

No. de asunto	**4**	**5**	**6**
Tipo de asunto (queja, observación, sugerencia, petición, señalamiento o reclamación.)	Queja	Queja	Queja
Nombre del Canal de Programación	Canal 22.2	Canal 22.1	Canal 22.1
Contenido, programa o Publicidad objeto del asunto	Película “Los engañados”	Programación del Canal y falla en el formato para presentar quejas en el micrositio de la defensoría	Noticiario Culturas 22
Fecha de transmisión, en su caso	02 de noviembre de 2025	No aplica	23 de marzo de 2026
Horario de transmisión	21:30 horas	No aplica	20:30 horas
Descripción breve de la queja, observación, sugerencia, petición o señalamiento	Interrupción de la película por otra película al minuto 11 de transmisión	No se ve el canal 22 porque la señal del canal 20 (TV UNAM) invade el lugar del canal 22 con el sistema de su proveedor de cable en la Ciudad de Quéretaro .	Nota sobre una conferencia sobre el movimiento cristero, la TV pública no debiera de difundir contenidos por su naturaleza laica.
Motivos expuestos por la persona solicitante	Solicita una explicación sobre lo sucedido durante la transmisión. Que la película *Los engañados* sea reprogramada y retransmitida en condiciones adecuadas. Que se implementen medidas para evitar que situaciones similares	Hicieron la reclamación a su proveedor de cable quién indicí que no era su responsabilidad, sino del canal 22. Adicionalmente trato de enviar su queja a través del formato que aparece en el micrositio de la	Dado el carácter laico de las instituciones, también se podrían difundir actividades de todos los credos religiosos del país.

	vuelvan a ocurrir, garantizando información oportuna a la audiencia en caso de fallas técnicas.	Defensoría pero marcaba error y no se pudo enviar.	
Elementos adicionales aportados por la persona solicitante	No aplica	No aplica	No aplica
Fecha de presentación	17 de febrero de 2026	26 de febrero de 2026	24 de marzo de 2026
Plazo en que se atendió la queja	20 días hábiles	20 días hábiles	17 días hábiles
Fecha de recepción por la Persona Defensora	17 de febrero de 2026	27 de febrero de 2026	7 de abril de 2026
Descripción breve	La queja se remitió a la Coordinación del Canal 22.2 y al área de continuidad para saber que paso con la falla	La queja se remitió a las Direcciones de ingeniería, Jurídica y de Programación del canal 22.1.	La queja se remitió a la Coordinación de Espacios Informativos y Noticiosos del Canal 22.1
Estado (admitido, desechado, en trámite, concluido)	Admitida y concluida.	Admitida y concluida.	Admitida y concluida
La Concesionaria o Programadora dio respuesta al requerimiento formulado por la Defensora de las Audiencias	Sí	Sí	Sí

Se emitió recomendación, en su caso	Sí	Sí	No
Sentido de la determinación	Se emitió una recomendación a la Gerencia de Continuidad y la Gerencia de digitales de los canales 22.1 y 22.2 para que no se vuelva a repetir la falla, no fue posible concretar la reprogramación de la película porque no se cuenta con los derechos para tal efecto.	Se emitió una recomendación a las Direcciones de Ingeniería, Iurídica y de Programación del canal 22.1 para realizar todas las acciones necesarias para que el operador de cable respete íntegramente el deber de retransmisión que le indica la Ley. A la Gerencia de Comunicación Social se le requirió solventar la falla en el formulario de quejas, la cual quedó resuelta.	Se revisó el material verificando que no existió proselitismo religioso sino más bien una revisión histórica que no lastima la laicidad, en tal sentido más bien es un ejercicio de pluralidad de contenidos que invitan a la reflexión, por lo cual no se encuentra una vulneración a los derechos de las audiencias.
Liga de la publicación de la recomendación, en su caso	https://defensoria.canal22.org.mx/pdf/Recomendaci%C3%B3nMXnuestroCine.pdf	https://defensoria.canal22.org.mx/pdf/Recomendaci%C3%B3nDefensoria26Marzo2026.pdf	No aplica

No. de asunto	**7**	**8**	**9**
Tipo de asunto* (queja, observación, sugerencia, petición, señalamiento o reclamación.)	Queja	Queja	Queja
Nombre del Canal de Programación	Canal 22.1	Canal 22.1	Canal 22.1
Contenido, programa o Publicidad objeto del asunto	Programación general del Canal	Noticiario Culturas 22	Programación general del canal

Fecha de transmisión, en su caso	No aplica	11 de agosto de 2026	No aplica
Horario de transmisión	No aplica	20:00 horas	No aplica
Descripción breve de la queja, observación, sugerencia, petición o señalamiento	Las películas del canal no tienen subtítulos en castellano (CC) para personas con discapacidad auditiva desde su sistema de operador de cable, ni por internet.	Se solicita derecho de réplica	No se puede sintonizar por televisión abierta el canal 22.1.
Motivos expuestos por la persona solicitante	Solicita se integre el sistema close caption como medida de inclusión.	La persona se siente agraviada por los declaraciones de la persona entrevistada en el noticiario.	Ha cambiado su antena y sospecha de un bloqueo de señal.
Elementos adicionales aportados por la persona solicitante	No aplica	Escrito con la descripción de los dichos de la persona entrevistada	No aplica
Fecha de presentación	17 de mayo de 2026	11 de agosto de 2026	03 de septiembre de 2026
Plazo en que se atendió la queja	4 días hábiles	01 día hábil	03 días hábiles
Fecha de recepción por la Persona Defensora	18 de mayo de 2026	11 de agosto de 2026	03 de septiembre de 2026
Descripción breve	La queja se remitió a la Dirección de Ingeniería y a la de Programación.	La queja se remitió a la Coordinación de Espacios Informativos y Noticiosos del Canal 22.1	La queja se remitió a la Dirección de Ingeniería del Canal 22.1
Estado (admitido, desechado, en trámite, concluido)	Admitida y concluida.	Admitida y concluida.	Admitida y concluida

La Concesionaria o Programadora dio respuesta al requerimiento formulado por la Defensora de las Audiencias	Sí	Sí	Sí
Se emitió recomendación, en su caso	No	Sí	No
Sentido de la determinación	Los closed captions se activan desde el menú del televisor, por lo que se le comunicó a la persona que verificará si su equipo cuenta con esta opción, ya que no todos los modelos la incluyen, eso para el Canal 22.1, ya que el Canal 22.2 no cuenta con esa opción, debido a los altos costos que representa para la televisora. También se le ofreció más orientación en caso de que la necesitara, no hubo respuesta.	Se determinó que se daría el derecho de réplica a la persona, en aras de la mayor transparencia frente a las audiencias del canal.	Dicha Dirección informó a esta Defensoría que hizo las consultas necesarias con el personal del Sistema Público de Radiodifusión (SPR) instancia que retransmite al Canal Veintidos en Jalisco, así como la verificación de los sistemas Transmisiones propios , sin que se hayan detectado problemas en la emisión cotidiana de la señal. Para orientar de manera más detallada al televidente se le enviaron unos breves manuales de como sintonizar la señal abierta, así como la verificación de posibles errores en la configuración del aparato de televisión digital para una correcta recepción de las señales.
Liga de la publicación de la recomendación, en su caso	No aplica	No aplica	No aplica