

Anexo 1

Universidad Veracruzana



LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS
AUDIENCIAS POR PARTE DEL
DEFENSOR DE AUDIENCIAS
DE RADIO UNIVERSIDAD VERACRUZANA

**TÍTULO I
DEL DERECHO DE LAS AUDIENCIAS**

Artículo 1. Los presentes lineamientos tienen por objeto regular los derechos de las audiencias y la Defensoría de Audiencias de Radio Universidad Veracruzana.

**CAPÍTULO ÚNICO
DEL DERECHO DE LAS AUDIENCIAS**

Artículo 2. Se entiende por audiencia de Radio Universidad Veracruzana a las personas que reciben contenidos audiovisuales provistos a través del servicio de radiodifusión y del servicio de televisión según corresponda.

Artículo 3. Los derechos de las audiencias de Radio Universidad Veracruzana son:

- I. Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social, cultural y lingüístico de la Nación;
- II. Recibir programación que responda a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas, opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad;
- III. Que se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta;
- IV. Que se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa;
- V. Que se cumplan los horarios de los programas, que se avise con oportunidad los cambios a la misma y que se incluyan avisos parentales;
- VI. Ejercer el derecho de réplica, en términos de la ley reglamentaria; y
- VII. En la prestación de los servicios de radiodifusión estará prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, el interés superior de la niñez, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

**TÍTULO II
DE LA DEFENSORÍA DE AUDIENCIAS DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA**

**CAPÍTULO ÚNICO
DE LA DEFENSORÍA DE AUDIENCIAS**

Artículo 4. La Defensoría de Audiencias de la Universidad Veracruzana es un órgano independiente cuya función consiste en tutelar y procurar el respeto de los derechos de las audiencias que la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión les otorga a éstas.

Artículo 5. La actuación del Defensor de las Audiencias se ajustará a los criterios de imparcialidad e independencia, cuya prioridad será la de hacer valer los derechos de las audiencias, según el Código de Ética de la Universidad Veracruzana.

Artículo 6. El Defensor de Audiencias es el responsable de recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de las personas que componen la audiencia sobre contenidos y programación.

Artículo 7. El Defensor de Audiencias será designado por el Rector y durará en su cargo tres años, periodo que podrá ser prorrogable por un periodo más.

Artículo 8. El Defensor de Audiencias y el Código de Ética deberán inscribirse en el Registro Público de Concesiones, mismos que estarán a disposición del público en general.

Artículo 9. El Defensor de Audiencia determinará los mecanismos para la difusión de su actuación, entre los cuales podrán optar por correo electrónico, páginas electrónicas o un número telefónico.

Artículo 10. Para ser Defensor de Audiencia se deberán cumplir los requisitos siguientes:

- I. Tener cuando menos treinta años cumplidos al día de su designación;
- II. Contar con reconocido prestigio en las materias de comunicaciones, radiodifusión y telecomunicaciones;
- III. No haber sido condenado por delito doloso que amerite pena de prisión por más de un año, y
- IV. Que no haya laborado con la Universidad Veracruzana, según sea el caso, durante un periodo previo de dos años.

Artículo 11. Las atribuciones del Defensor de Audiencias son:

- I. Conocer y resolver las quejas que a título individual formulen las audiencias, cuando consideren que han sido violentados sus derechos establecidos en estos lineamientos;
- II. Instruir la difusión de los derechos de las audiencias en los medios de comunicación universitarios;
- III. Llevar un registro de los asuntos atendidos en el ejercicio de sus labores; y
- IV. Las demás que señale la legislación universitaria.

Artículo 12. Quedan exceptuadas de su competencia:

- I. Las afectaciones de los derechos de carácter colectivo; y
- II. Las afectaciones de los derechos de carácter laboral.

TÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO

CAPÍTULO ÚNICO DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 13. Las audiencias podrán presentar quejas contra los contenidos y programación que puedan violentar sus derechos como audiencia, con excepción de las afectaciones de carácter colectivo o de los derechos de carácter laboral, señalados en estos Lineamientos.

Artículo 14. En el caso de que las audiencias deseen formular observaciones, sugerencias, peticiones, relacionadas con los contenidos y programación, éstas se recibirán a través de la cuenta de correo electrónico institucional *defensoriaradiouv@uv.mx*.

Artículo 15. La queja deberá presentarse por escrito, ya sea física o electrónicamente y deberá contener la información siguiente a fin de que reciban una respuesta individualizada:

- I. Nombre completo del quejoso;
- II. Número de matrícula o número de personal, según el caso, la sociedad en general se identificará mediante el documento que acredite la personalidad con que se ostenta;
- III. Domicilio, teléfono, correo electrónico o cualquier otro medio a través del que se le pueda informar del trámite de la queja;
- IV. Petición concreta que se formule;
- V. Narración de los hechos o conductas, mensajes o comentarios que motiven la queja;
- VI. Derecho que se considere afectado;
- VII. En su caso, el nombre de los locutores, conductores, comentaristas, productores, operadores, colaboradores externos a la Universidad, invitados, funcionarios de la Dirección General de Comunicación Universitaria y en suma quien haga uso de los micrófonos de radio de la Universidad Veracruzana, a quien se impute la violación a los derechos de las audiencias;
- VIII. En su caso, las evidencias pertinentes;
- IX. Firma de la queja excepto que sea enviada por medio electrónico o equivalente;
- X. Lugar y fecha.

Asimismo, deberán presentar sus reclamaciones o sugerencias en un plazo no superior a siete días hábiles posteriores a la emisión del programa objeto de las mismas. La queja presentada fuera del plazo señalado será declarada improcedente.

Artículo 16. El procedimiento deberá atender la solicitud presentada instrumentando el procedimiento siguiente:

- I. Entregar el escrito en las oficinas de Radio Universidad Veracruzana, donde el remitente recibirá acuse de recibido de manera inmediata cuando se trate de escrito entregado de forma presencial y en formato impreso. Éste se turnará al Defensor de Audiencias, al igual que en el caso de correo físico o electrónico, a través de la vía que corresponda, dentro del plazo de 2 días hábiles contados a partir del siguiente de su recepción;
- II. El Defensor analizará el escrito presentado y determinará si cumple con todos los requisitos necesarios para su tramitación. En caso de que la solicitud respectiva sea presentada fuera de los siete días hábiles posteriores a la emisión del programa objeto de la misma, será desechada inmediatamente, lo cual en caso de contar con datos de identificación y ubicación suficientes, se hará del conocimiento del solicitante por escrito o vía electrónica. No será impedimento para el desechamiento de la solicitud el que ésta carezca de requisitos de identificación o ubicación de la persona;
- III. En caso de resultar necesario, el Defensor deberá requerir al solicitante la especificación o complementación de los datos e información a que se refieren los numerales I a VIII del artículo anterior, otorgándole el plazo de 5 días hábiles para desahogar lo solicitado. Dicho requerimiento suspenderá el plazo de 20 días hábiles para resolver, el cual se reiniciará al siguiente día en que se efectúe el desahogo. Si el solicitante no atiende el requerimiento oportunamente, el Defensor desechará la solicitud, lo cual le será notificado por escrito. El Defensor podrá requerir información al solicitante más de una vez bajo las reglas especificadas, siempre y cuando en dicha tramitación no se rebase el plazo máximo para atender las solicitudes;
- IV. En caso de no requerir especificación o complementación de dato alguno o desahogado adecuadamente el requerimiento, el Defensor solicitará por escrito a las áreas responsables las explicaciones que considere pertinentes según sea el caso, las cuales siempre deberán ser formuladas de manera acorde con la prioridad del Defensor consistente en hacer valer los derechos de las audiencias;
- V. Las áreas responsables deberán atender el requerimiento del Defensor en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir del siguiente en que se realice el requerimiento. Al atender el requerimiento deberán exponer de manera clara las explicaciones que en el caso correspondan, siempre teniendo en cuenta la obligación de la Universidad de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos de las audiencias;
- VI. En caso de que las áreas responsables no atiendan el requerimiento del Defensor, deberán formular las razones por escrito o vía electrónica de manera fundada y motivada a más tardar al día hábil siguiente del vencimiento del plazo otorgado para ello;
- VII. Una vez que las áreas responsables hayan realizado las explicaciones que consideren pertinentes, el Defensor responderá al solicitante el proceder de dicha solicitud;
- VIII. La rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que en su caso corresponda, deberá ser clara y precisa. Se difundirá dentro de un plazo de veinticuatro horas, en el sitio *web* de Radio Universidad Veracruzana;
- IX. Radio Universidad deberá, dentro del plazo de 10 días hábiles siguientes a aquél en que el Defensor le notifique la existencia de violaciones a derechos de las audiencias, restituir al solicitante en el goce del derecho respectivo que haya sido violado, a través de la rectificación o materialización de la recomendación o propuesta de acción correctiva que corresponda, lo cual deberá ser hecho del conocimiento del solicitante por el Defensor; y
- X. El defensor responderá al solicitante en un plazo máximo de veinte días hábiles a partir de recibida la queja.

TRANSITORIOS

PRIMERO. En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 25 fracción VI de la Ley Orgánica, este Acuerdo deberá presentarse al Consejo Universitario General en la próxima sesión que realice, para su conocimiento y ratificación, en su caso.

SEGUNDO. Los presentes lineamientos entrarán en vigor al día hábil siguiente de su expedición por virtud del Acuerdo del Rector de fecha 28 de mayo de 2018.

TERCERO. Publíquese, difúndase y cúmplase.

Aprobados por el Consejo Universitario General en su sesión celebrada el 3 de diciembre de 2018.