

Cuernavaca, Mor. 1° de octubre de 2018

DR. GUSTAVO URQUIZA BELTRÁN con fundamento en lo dispuesto por los artículos 3°, 4°, 7° fracciones XVIII y XIX y 25 de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos y 104 fracción XII del Estatuto Universitario y en observancia al numeral 261 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y,

CONSIDERANDO

- I. Que la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión considera al Código de Ética en la materia y la Defensoría de las Audiencias como figuras separadas, resulta indispensable exponer en forma independiente, los presentes lineamientos.
- II. Que la presente normativa es un complemento de los artículos 16 y 17 del Código de Ética de los Servicios Públicos de Radiodifusión de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, respecto del Procedimiento Común en Materia de Tutela de los Derechos de las Audiencias;
- III. Que estas disposiciones se constituyen en un mecanismo de garantía de los derechos humanos de las audiencias previstos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los Tratados Internacionales, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones aplicables en la materia;
- IV. Que en la elaboración del presente documento se contó con la valiosa asesoría de la C. María Esther Martínez Sotelo Defensora de las Audiencias de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos y el apoyo de la Coordinación General de Comunicación Universitaria.

Por lo expuesto y fundado, he tenido a bien expedir los siguientes:

LINEAMIENTOS OPERATIVOS QUE ESTABLECEN EL PROCEDIMIENTO DE LA DEFENSORÍA DE AUDIENCIAS PARA LA ATENCIÓN DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS RESPECTO DE LOS CONTENIDOS Y LA PROGRAMACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE RADIODIFUSIÓN DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS.

ARTÍCULO 1°. DEL OBJETO DE LOS PRESENTES LINEAMIENTOS. Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer el procedimiento ante la Defensoría de las Audiencias para la atención de las reclamaciones, quejas o sugerencias respecto de los contenidos y la programación de los servicios públicos de radiodifusión otorgados en concesión a la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, para garantizar el pleno ejercicio, respeto, protección y promoción de los derechos de la audiencia.

Esta normativa es de observancia obligatoria para todo el personal que labora en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, especialmente de quienes prestan sus servicios en la radio universitaria y para todos aquellos que haga uso de los servicios de la misma de manera directa o indirecta.

Para efectos de estos Lineamientos, se entenderá por Defensoría la Defensoría de las Audiencias de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

ARTÍCULO 2º. – DE LAS PERSONAS FACULTADAS. Queda facultada para interponer las reclamaciones, quejas o sugerencias objeto de los presentes Lineamientos:

- I. Cualquier audiencia o radioescucha a título individual por sí o por medio de representante o apoderado.
- II. Las personas con discapacidad, podrán presentar su reclamación, queja o sugerencia por sí o por medio de un representante que sea designado mediante carta poder simple.
- III. Dos o más personas con capacidad de ejercicio que en carácter de audiencia así deseen plantear sus pretensiones. Las actuaciones a que hubiere lugar se efectuarán con el representante común o interesado que expresamente hayan señalado en el escrito aludido en el numeral 3 de estos Lineamientos y, en su defecto, con el que figure en primer término.

La audiencia para efectos de estos lineamientos se entenderá compuesta por cualquier persona que por vía digital, señal abierta o cualquiera otra, sintonizan los programas y contenidos que se transmiten por las frecuencias radiofónicas de Radio UAEM, o consultan materiales audiovisuales y textos de la programación y de los contenidos web de la radio universitaria.

ARTÍCULO 3º. - DEL INICIO DE PROCEDIMIENTO. El procedimiento iniciará mediante la presentación de un escrito que deberá remitirse a la Defensoría al correo electrónico defensoria@uaem.mx, o mediante el formulario que se encuentra en la página electrónica de Radio UAEM disponible en <https://www.uaem.mx/difusion-y-medios/medios/radio/atencion>, dentro de los siete días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de la transmisión del programa o contenido materia de la reclamación, queja o sugerencia.

Los días hábiles a que alude este ordenamiento se determinarán de conformidad a lo previsto en el artículo 74 de la Ley Federal del Trabajo.

Los procedimientos de reclamación, queja o sugerencia, se seguirán bajo los principios de imparcialidad, independencia, transparencia, concentración y oportunidad.

ARTÍCULO 4º. - DEL CONTENIDO DEL ESCRITO INICIAL. Los escritos donde se interpongan reclamaciones, quejas o sugerencias deberán contener los siguientes elementos:

- I. Estar dirigidos hacia la persona titular de la Defensoría;
- II. Proporcionar nombre completo o denominación social, domicilio, teléfono y correo electrónico para oír y recibir avisos o respuesta a su señalamiento notificaciones.
- III. Una relatoría clara y sucinta de los hechos, así como de lo que se reclama o se sugiere.

- IV. Nombre del conductor si lo identifica, referencia clara del contenido a que se refiera, fecha y horario aproximado en el que lo escuchó;
- V. Descripción detallada de las reclamaciones, quejas o sugerencias que deseen externar; en su caso, el Derecho de las Audiencias que consideren violentado.
- VI. Las pruebas que estimen pertinentes, y
- VII. Para la atención y procedencia de quejas o reclamaciones colectivas, se deberá acreditar, además, que existe identidad de causa y pretensiones, así como la personalidad del o los representantes del grupo de personas que formulan el escrito.

ARTÍCULO 5°.- DE LOS ANEXOS DEL ESCRITO INICIAL. Al escrito referido en el numeral inmediato anterior deberán anexarse los siguientes documentos:

- I. Los documentos que acrediten la personalidad jurídica del promovente, cuando actúe a nombre y cuenta de una tercera persona, y
- II. Las pruebas respectivas, debiendo acompañarse de todos los medios necesarios para su desahogo.

ARTÍCULO 6°.- DE LA ADMISIÓN O DE DESECHAMIENTO DEL ESCRITO. La Defensoría acusará de recibido el escrito de manera inmediata cuando se reciba físicamente, y dentro de los dos días hábiles siguientes cuando se reciba electrónicamente, asignándole un número de folio para su distinción y resolverá sobre su admisión o desechamiento, debiendo fundar y motivar, en todo caso, su determinación.

La Defensoría rechazará de oficio todo aquel escrito inicial u otra promoción que sean notoriamente improcedentes.

ARTÍCULO 7°.- DE LOS ELEMENTOS DE JUICIO PARA DETERMINAR LA PROCEDENCIA DEL ESCRITO INICIAL. La Defensoría analizará el escrito presentado para determinar si cumple con los requisitos necesarios para su tramitación, para lo cual:

- I.- Son supuesto de improcedencia del escrito inicial:
 - a) Por estar fuera de plazo se desechará, informando al solicitante vía electrónica, en un plazo máximo de cinco días hábiles;
 - b) Por falta de información a que se refieren las fracciones III al VI del artículo 4 la Defensoría requerirá al promovente vía correo electrónico, para que, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, proporcione la información que considere necesaria a fin de poder dar curso a su 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.
Dicho requerimiento suspenderá el plazo de veinte días hábiles a que está obligado la persona titular de la Defensoría para dar respuesta, el cual se reiniciará una vez solventado éste. Si el radioescucha no cumple dentro del plazo o no proporciona los datos requeridos se desechará, debiendo notificarse de ello al solicitante vía electrónica, en un plazo máximo de tres días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo señalado para el subsanamiento respectivo.

En caso de cumplir el escrito inicial las condiciones de procedencia previstas en estos Lineamientos, la Defensoría le dará trámite, generando el expediente correspondiente.

La Defensoría aplicará la suplencia de la queja deficiente en los casos que advierta errores en la cita de preceptos legales en el escrito inicial debiendo al efecto examinar en su conjunto los conceptos de agravio y violación a la luz de los principios *pro persona* y de los derechos de las audiencias, así como los demás razonamientos que se hayan hecho valer en ese curso.

ARTÍCULO 8°. - DE LA ETAPA PROBATORIA. La Defensoría se allegará de todos los elementos de prueba necesarios que le permitan encontrar la verdad material, siempre que los mismos no sean contrarios a la ley o a la moral, al efecto:

- I. La Defensoría requerirá mediante escrito o por correo electrónico oficial en un plazo no mayor de cinco días hábiles, ante la o las unidades académicas, dependencias administrativas, entidades académico administrativas, productores y/o conductores de programas que se transmitan, las explicaciones que consideren pertinentes según sea el caso, las cuales siempre deberán ser formuladas de manera acorde con la prioridad de la Defensoría de hacer prevalecer los derechos de las audiencias
- II. La Defensoría en todas sus actuaciones marcará copia a la Dirección de Información, Dirección de Radio y al Consejo de Participación Ciudadana en los Servicios Públicos de Radiodifusión, para su conocimiento.
- III. En un plazo no mayor a tres días hábiles posteriores a la notificación la o las unidades académicas, dependencias administrativas, entidades académico administrativas, productores y/o conductores de programas que se transmitan, quienes deberán manifestar a la Defensoría por escrito físico o por correo electrónico lo que a su derecho convenga, exhibir pruebas y proporcionar los datos y documentos que le sean requeridos;
- IV. En la atención del requerimiento, se deberán exponer de manera clara las explicaciones que en el caso correspondan, teniendo en cuenta la obligación de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos como concesionaria de radiodifusión de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos de las audiencias.
- V. En caso de negativa de atención al requerimiento se procederá a lo que establece la fracción IX.
- VI. Recibida la respuesta, la Defensoría realizará un análisis de la misma, de las pruebas presentadas y demás información de que disponga o recabe del caso, para que en un plazo máximo de diez días hábiles dicte la resolución correspondiente especificando si a su juicio existen o no violaciones a los derechos de las audiencias, o si es procedente la sugerencia realizada.
- VII. En caso de que se determine que existieron violaciones a los derechos de las audiencias, en la resolución se deberá emitir o proponer la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que corresponda, la cual deberá ser clara y precisa. Una vez dictada la resolución se deberá notificar la misma por correo electrónico a la persona promovente dentro del plazo de veinticuatro horas contado a partir de su emisión.
- VIII. La resolución del procedimiento se difundirá dentro del plazo de veinticuatro horas contado a partir de su emisión, en el apartado que para el efecto se disponga en la página electrónica de Radio UAEM, así mismo se difundirá por cualquier otro medio de comunicación que considere pertinente.
- IX. Cuando los sujetos o entidades requeridas, se negasen a atender el requerimiento o a dar cumplimiento a la resolución que le formule el Defensor, éste deberá informar de manera inmediata al Rector de la UAEM, para que realice las medidas de apremio a que haya lugar.
- X. Una vez concluido el procedimiento, el defensor deberá archivar el expediente;

ARTÍCULO 9°. DE LOS ELEMENTOS DE PRUEBA: Las pruebas entendidas como aquellos elementos indispensables para probar los hechos señalados y que presentarán las partes para demostrar, verificar o acreditar un hecho o una afirmación, en el desahogo del presente procedimiento, podrán ser:

- I.- Documentos públicos;
- II.- Documentos privados;
- III.- Dictamen de especialista;
- IV.- Archivos audiovisuales, y
- V.- Testimoniales;

Mientras la Defensoría no haya dictado su resolución definitiva, las partes podrán aportar nuevas pruebas que consideren puedan contribuir al dictamen de un adecuado pronunciamiento, caso en el cual el plazo para la respuesta del Defensor se ampliará hasta tres días hábiles.

En el supuesto anterior, la Defensoría deberá informar oportunamente al radioescucha o audiencia, a la Dirección de Información, Dirección de Radio y al Consejo de Participación Ciudadana para los Servicios Públicos de Radiodifusión, para su conocimiento.

ARTÍCULO 10°. DE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA. La resolución definitiva que dicte la persona titular de la Defensoría, deberá contener:

- I. El lugar, fecha y nombre completo de la persona titular de la Defensoría quien deberá emitirla de manera fundada y motivada en preceptos legales, su interpretación o principios jurídicos, de acuerdo con el artículo 14 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- II. El nombre del radioescucha o audiencia y el carácter con que promueve, si se trata de reclamación, queja o sugerencia, y el contenido de su escrito.
- III. Las respuestas recibidas por parte de las personas y/o áreas responsables.
- IV. La explicación del asunto que se trate, en la que especifique si a su juicio existen violaciones a los derechos de las Audiencias:
 - a. Si no existieran, sustentar su determinación la cual deberá ser clara y precisa.
 - b. Si existieran, la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que corresponda, la cual deberá ser clara y precisa.En ambos casos deberá incluir los elementos de que dispuso para llegar a su determinación.
- V. El plazo para la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que corresponda.

La versión pública de la resolución definitiva deberá cuidar en todo momento la privacidad de los datos personales del radioescucha o audiencia. En todo caso, la persona titular de la Defensoría verificará si existe autorización por escrito de difusión de tales datos.

La resolución definitiva que emita la persona titular de la Defensoría será inimpugnable.

ARTÍCULO 11º. DE LA EJECUCIÓN DE LAS RESOLUCIÓN. Las unidades académicas, dependencias administrativas, entidades académico administrativas, productores y/o conductores de programas que transmitan, están obligados a atender puntualmente los requerimientos fundados y motivados que les formule la Defensoría de Audiencia.

Respecto del plazo para su cumplimiento, el Defensor propondrá en su resolución los días hábiles que dispondrá el responsable para restituir al radioescucha en el goce del derecho respectivo que haya sido violado, el cual no podrá ser mayor de diez días hábiles.

En caso de que no sea posible atender el plazo anterior, el Defensor de mutuo acuerdo con las unidades académicas, dependencias administrativas, entidades académico administrativas, productores y/o conductores de programas que se transmitan, establecerán las fechas y periodos de cumplimiento, informando al radioescucha o audiencia sobre los mismos.

Para la resolución de casos futuros semejantes, las resoluciones emitidas por la Defensoría, marcarán un precedente vinculatorio.

TRANSITORIOS

PRIMERO. - Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir del primero de octubre de dos mil dieciocho.

SEGUNDO. – Publíquese esta normativa vía circular que expida la persona titular de la Secretaría General de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

TERCERO. - Los procedimientos en materia de este ordenamiento que se encuentren desahogándose al momento de su entrada en vigor continuarán bajo las disposiciones de éste a no ser que las disposiciones anteriores concedan mayor protección a los derechos de las audiencias, en cuyo caso se aplicarán las normas derogadas.

ATENTAMENTE
Por una humanidad culta



DR. GUSTAVO URQUIZA BELTRÁN
RECTOR