

RADIO UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

Procedimiento de observaciones, quejas y sugerencias.

ARTÍCULO 1 La presentación al Defensor de las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones sobre los contenidos y la programación deberá ser por escrito, ya sea física o electrónicamente, dentro del plazo de 7 días hábiles posteriores a la emisión que motiva el escrito.

ARTÍCULO 2. La observación, queja o sugerencia deberá contener por lo menos lo siguiente:

- I. Nombre completo o denominación social, domicilio, teléfono y correo electrónico del interesado;
- II. Nombre, horario o referencia clara del contenido de audio materia del escrito;
- III. Descripción de las opiniones, actos o hechos que los originaron, y
- IV. En su caso, las pruebas que considere pertinentes.

ARTÍCULO 3. El Defensor de Audiencias tendrá un plazo de veinte días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción del escrito, para sustanciar el procedimiento de observaciones, quejas y sugerencias, de acuerdo a lo siguiente:

I. Analizará el escrito mediante el cual se presentó la observación, queja o sugerencia, debiendo suplir la deficiencia de la queja y desechar aquellas que no se realicen en el plazo establecido en el artículo 2.

II. En caso de resultar necesario, el Defensor deberá requerir al interesado información complementaria a la referida en las fracciones II y III del artículo 2 del presente ordenamiento, dándole un plazo de tres días hábiles para desahogar lo solicitado. Si el interesado no atiende en tiempo el requerimiento desechará el escrito.

III. En caso de no requerir información complementaria, o una vez desahogado el requerimiento señalado en el artículo anterior, solicitará por escrito a Radio Universidad el fundamento o motivación que considere pertinente. El responsable de Radio Universidad deberá atender el requerimiento en un plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir del siguiente en el que se realice el requerimiento.

IV. Una vez que Radio Universidad haya remitido el fundamento o motivación que considere pertinente, el Defensor responderá al solicitante si a su juicio existen o no violaciones a los derechos de las audiencias, acompañado de los elementos aportados por la propia emisora.

V. Si a juicio del Defensor existen violaciones a los derechos de las audiencias emitirá la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva, la cual deberá ser clara y precisa, difundirse a través de la página electrónica de Radio Universidad , y notificar al interesado por correo electrónico, dentro de un plazo de veinticuatro horas siguientes a su resolución.

VI. Radio Universidad deberá rectificar o llevar a cabo la recomendación o propuesta de acción correctiva, dentro de un plazo máximo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que le notifiquen la existencia de violaciones a derechos de las audiencias, lo cual deberá informarse al interesado por el Defensor de las Audiencias.

ARTÍCULO 4. Los periodistas o profesionales afectados por la actuación del Defensor de Audiencias tendrán el derecho de réplica.

ARTÍCULO 5. En tanto no exista una rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva definitiva, todas las actuaciones a que se refiere este documento deberán ser confidenciales.

ARTÍCULO 6. El Defensor de Audiencias evitará los juicios de valor y su actuar deberá apegarse a la normatividad de Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, los Lineamientos Generales para la Defensa de las Audiencias, el Código de Ética de Radio Universidad y demás ordenamientos jurídicos aplicables, según corresponda.

Enviar sus observaciones, quejas y sugerencias a la defensora de audiencias de Radio Universidad a través del correo defensoraudiencia@correo.uady.mx