



GOBIERNO DEL ESTADO DE  
**Coahuila**

UN ESTADO EN  
**ENERGÍA**



2017 Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

## **Lineamientos de la Defensoría de Audiencias Radio Coahuila**

### **Marco Normativo**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.  
Lineamientos Generales para el funcionamiento de la Defensoría de Audiencia.  
Ley Reglamentaria del artículo 6o. párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia del Derecho de Réplica y reforma y adiciona el artículo 53 de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.  
Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza.  
Decreto de Creación de Radio Coahuila.  
Reglamento Interno de Radio Coahuila.

### **Principios.**

El defensor de la audiencia será el responsable de recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de las audiencias sobre contenidos y programación.

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 procedimiento aplicable y al Código de Ética.

### **Derechos de las Audiencias.**

- 1.- Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación;
- 2.- Recibir programación que incluya diferentes géneros que respondan a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad;
- 3.- Que se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta;
- 4.- Que se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa;
- 5.- Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales;



Coahuila



ENERGÍA



"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

- 6.- Ejercer el derecho de réplica, en términos de la ley reglamentaria;
- 7.- Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios;
- 8.- En la prestación de los servicios de radiodifusión estará prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, 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;
- 9.- El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación.
- 10.- Los demás que se establezcan las leyes de la materia.

#### **Derechos de las Audiencias con Discapacidad.**

Además de los derechos previstos en la Ley y con el objeto de que exista una igualdad real de oportunidades, las audiencias con discapacidad gozarán de los siguientes derechos:

- I. Contar con servicios de subtítulo, doblaje al español o lengua de señas mexicana para accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en algún segmento de al menos uno de los programas noticiosos de mayor audiencia;
- II. A que se promueva el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades, así como la necesidad de su atención y respeto;
- III. A contar con mecanismos que les den accesibilidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas a los defensores de las audiencias, siempre y cuando no represente una carga desproporcionada o indebida al concesionario, y
- IV. Acceso a la guía de programación a través de un número telefónico o de portales de internet de los concesionarios en formatos accesibles para personas con discapacidad.



### **Procedimiento de Atención – Defensor de Audiencias.**

Las Audiencias podrán presentar ante el Defensor sus observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones sobre los contenidos y la programación que transmite Radio Coahuila a través de sus 16 frecuencias de radio en FM y los canales de Televisión que le sean asignados.

1.- La presentación de las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones deberá ser por escrito, ya sea mediante entrega personal o por correo tradicional en el domicilio: Luis Echeverría Alvarez No. 1250, Col. Lourdes, CP 25070, Saltillo, Coahuila, o electrónicamente al correo [turadiocoahuila@hotmail.com](mailto:turadiocoahuila@hotmail.com), asimismo en a través del sitio web <http://radiocoahuila.com.mx/> en el apartado de Buzón de Sugerencias, dentro del plazo de 7 días hábiles posteriores a la emisión del programa materia del escrito.

2.- En el escrito se deberá señalar lo siguiente:

- a) Nombre completo, Domicilio, Teléfono, Correo electrónico de quien interpone el recurso.
- b) Nombre, horario y/o referencia clara del contenido en audio o video materia del escrito.
- c) Descripción clara de las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones que correspondan.
- d) Derecho de las Audiencias que considera violado, y
- e) Pruebas que considere pertinentes.

3.- El Defensor deberá atender la solicitud presentada dentro del plazo máximo de 20 días hábiles contados a partir del siguiente en que se haya presentado ésta, instrumentando el siguiente procedimiento:

- a) El Defensor deberá acusar de recibo el escrito de las Audiencias, en caso de entrega física presencial de manera inmediata a la recepción, y en caso de correo físico o electrónico, a través de la misma vía que corresponda, dentro del plazo de 2 días hábiles contados a partir del siguiente de su recepción;
- b) 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 del plazo de 7 días naturales



referido por la presunta violación o agravio del derecho, será desechada inmediatamente, lo cual será notificado d inmediato al solicitante.

- c) En caso de resultar necesario, el Defensor deberá requerir al solicitante la especificación o complementación de los datos e información, otorgándole el plazo de 5 días hábiles para desahogar lo solicitado. Dicho requerimiento suspenderá el plazo de 20 días hábiles el cual se reiniciará al siguiente 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.
- d) No habiendo inconsistencias de parte del solicitante, y para desahogar adecuadamente el requerimiento, el Defensor solicitará inmediatamente por escrito al Director General de Radio Coahuila y/o área correspondiente, la rendición de un informe sobre el asunto planteado.
- e) Radio Coahuila, atenderá el requerimiento del Defensor en un plazo máximo de 3 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 promover, respetar, proteger y garantizar los derechos de las Audiencias;
- f) En caso de que el Director General de Radio Coahuila y/o área correspondiente no atiendan el requerimiento del Defensor, éste deberá hacerlo del conocimiento formal del quejoso y del Instituto Federal de Telecomunicaciones a más tardar al día siguiente del vencimiento del plazo otorgado a efecto de valorar el inicio del procedimiento correspondiente.
- g) Una vez que Radio Coahuila haya realizado las explicaciones que considere pertinentes, el Defensor responderá al solicitante aportando las respuestas recibidas y con una explicación del asunto que se trate, en la que especifique si a su juicio existen violaciones a los derechos de las Audiencias;
- h) En el supuesto de que a juicio del Defensor existan en el caso concreto violaciones a los derechos de las Audiencias, deberá emitir o proponer la emisión de la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que corresponda, la cual deberá ser clara y precisa. Dentro del plazo de 24 horas contado a partir de la emisión o proposición de la rectificación, la recomendación o propuesta de acción correctiva deberá difundirse a través de la página electrónica de Radio Coahuila.



- i) Radio Coahuila 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 en la medida de las posibilidades 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
- j) En los casos previstos en el inciso anterior, el Defensor deberá hacer del conocimiento formal del Instituto una vez desahogado el requerimiento o vencido el plazo para ello, la atención brindada por Radio Coahuila para los efectos a que haya lugar en términos de los lineamientos definitivos sobre los derechos de las audiencias.

4.- Radio Coahuila rectificará o materializará las recomendaciones o propuestas de acción correctiva que corresponda, previa consulta con el Consejo Ciudadano y serán vinculantes siempre y cuando sean lógicas, se encuentra debidamente argumentadas y fundadas y sean acordes a los principios, naturaleza y valores del organismo.

5.- En cualquier momento y hasta antes de la emisión de la resolución correspondiente, el solicitante y Radio Coahuila podrán convenir una solución amigable, misma que deberá ser notificada al Defensor de Audiencia y que deberá interpretarse como un desistimiento de la causa.

6.- En materia de Derecho de Réplica, motivado por la difusión de información falsa o inexacta que ocasione agravio a una persona, el desahogo de éste tipo de asuntos se resolverá de acuerdo a lo establecido por el Decreto por el que se expide la Ley Reglamentaria del artículo 6o., párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia del Derecho de Réplica y reforma y adiciona el artículo 53 de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.

**Acuerdo No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ aprobado por la  
Junta de Gobierno del Organismo Público Descentralizado, Radio  
Coahuila.**