



## Reglamento **de la Defensoría de Audiencias de la Radio UAGro**

Aprobado por el H. Consejo Universitario  
el 22 de marzo de 2019

EDICIÓN ESPECIAL



## CONSEJO GENERAL EDITORIAL

**Dr. Javier Saldaña Almazán**

Presidente del H. Consejo Universitario

**Dr. José Alfredo Romero Olea**

Secretario del H. Consejo Universitario

**Dr. Jesús Poblano Anaya**

Coordinador de la Unidad Técnica del H. Consejo Universitario

---

Segunda edición

Marzo 2020

© 2020 Universidad Autónoma de Guerrero

Derechos Reservados

**Dirección de Identidad e Imagen**

MC. Arq. Julio César Portillo Osorio

**Diseño de portada e interior:**

MC. Osiris Jesús Vega Meza

ISBN

Sello Editorial UAGro:

Impreso en México, en el taller editorial de la UAGro

Printed in México

La presentación y disposición en conjunto de este documento son propiedad del editor. Ninguna parte de esta obra puede ser reproducida o transmitida, mediante ningún sistema o método, electrónico o mecánico, sin consentimiento del editor.



**UAGro**

*Universidad de calidad con inclusión social*



# **Reglamento de la Defensoría de Audiencias de la Radio UAGro**

Aprobado por el H. Consejo Universitario el 22 de marzo de 2019

## **Contenido**

### **Reglamento de la Defensoría de Audiencias de la Radio UAGro**

#### **Título Primero. Disposiciones Generales**

Capítulo Único

#### **Título Segundo. De la Defensoría de Audiencias**

Capítulo I. Del Defensor de Audiencias

Capítulo II. De las atribuciones y Obligaciones del Defensor de Audiencias

#### **Título Tercero. De las Audiencias**

Capítulo I. De los Derechos de Audiencias

Capítulo II. Del Procedimiento de las Solicitudes de Audiencias

#### **Título Cuarto. De las Responsabilidades y Sanciones**

Capítulo Único

#### **Título Quinto. De las Reformas**

Capítulo Único

#### **Artículos Transitorios**

# Reglamento de la Defensoría de Audiencias de la Radio UAGro

## Título Primero

### Disposiciones Generales

#### Capítulo Único

**Artículo 1.** El presente Reglamento de la Defensoría de Audiencias de la Radio UAGro de la Universidad Autónoma de Guerrero, tiene como propósito establecer un vínculo entre el público radioescucha y la radiodifusora; es una entidad universitaria que sirve a la audiencia para expresar críticas y opiniones de su funcionamiento, programación, contenidos y actuación. Es de observancia general para toda la comunidad universitaria y público en general.

**Artículo 2.** Para efectos de este reglamento, se entiende por:

- I. Universidad: Universidad Autónoma de Guerrero;
- II. Ley Orgánica: Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Guerrero;
- III. Estatuto: Estatuto General de la Universidad Autónoma de Guerrero;
- IV. H. Consejo Universitario: Honorable Consejo Universitario de la Universidad Autónoma de Guerrero;
- V. IFT; Instituto Federal de Telecomunicaciones;
- VI. Defensoría; Defensoría de Audiencias de la Radio UAGro;
- VII. Defensor de Audiencias; Responsable de la protección y defensa de los derechos de las audiencias de los radioescuchas, donde expresan sus críticas y opiniones respecto a los contenidos de los programas que trasmite la radio de la Universidad;
- VIII. Radiodifusora: Medio de comunicación y entretenimiento masivo de la Universidad; y
- IX. Radio UAGro: Radio UAGro de la Universidad Autónoma de Guerrero.

**Artículo 3.** La Defensoría de Audiencias es la responsable de garantizar la aplicación de los criterios y acciones correspondientes para hacer efectivos los principios rectores establecidos en el artículo 7 párrafo tercero de la Ley Orgánica, así como en el artículo 86 de la Ley Federal de Telecomunicaciones.

**Artículo 4.** Los derechos de audiencias de la Radio UAGro serán promovidos, respetados, protegidos y garantizados por un Defensor de Audiencia; este funge como mediador y vínculo entre el público radioescucha y la Universidad a través de la dirección de Radio UAGro.

**Artículo 5.** La Defensoría de Audiencias funge como órgano técnico universitario autónomo, cuyos actos estarán revestidos de independencia e imparcialidad, observando en todo acto el Código de Ética de la Universidad y el Código de ética de la Radio UAGro.

**Artículo 6.** La Defensoría de Audiencia es la responsable de recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o solicitudes de réplica, respecto al funcionamiento y transmisiones de programas de la Radio UAGro.

## **Título Segundo**

### **De la Defensoría de Audiencias**

#### **Capítulo I**

#### **Del Defensor de Audiencias**

**Artículo 7.** La Defensoría de Audiencia tendrá un titular denominado Defensor de Audiencias, el cargo es honorífico y no generará relación laboral alguna, la designación corresponde única y exclusivamente al Rector de la Universidad y durará cuatro años sin derecho a volver ser designado.

**Artículo 8.** El Defensor de Audiencias funge como mediador y vínculo entre la Radio UAGro y los radioescuchas, es el encargado de garantizar los derechos de las audiencias, fomentando el respeto a la Legislación Universitaria y normas que rigen IFT; este debe observar y respetar los principios de imparcialidad, independencia y respeto a libertad de expresión.

**Artículo 9.** El Defensor de Audiencias iniciará con sus actividades una vez que se reciba la notificación de que su nombramiento ha sido inscrito en IFT.

**Artículo 10.** Para ser Defensor de Audiencias se requiere cumplir con los requisitos siguientes:

- I. Tener treinta años cumplidos en el momento de su designación;
- II. Tener mínimo título y cedula de licenciatura, de preferencia relacionada con los medios de comunicación, las artes o humanidades;
- III. Contar con experiencia en los medios de comunicación;
- IV. No haber sido condenado por delito doloso que amerite pena de prisión por más de un año;
- V. No ser ministro o representante de algún culto religioso;
- VI. No haber sido nombrado Defensor de Audiencias en alguna otra emisora;
- VII. No haber laborado en la Radio UAGro durante un periodo previo a dos años;

VIII. No tener afinidad consanguínea, con ningún funcionario de Radio UAGro, ni ser socio, accionista o representante legal de esta; y

IX. No tener algún interés que pueda comprometer el desempeño de su cargo como instrumento de mediación entre la Radio UAGro y su audiencia.

Estos requisitos establecidos en el presente artículo cumplen con lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**Artículo 11.** El Defensor de Audiencias solo podrá ser removido del cargo por el Rector de la Universidad en los casos siguientes:

I. Cuando este imposibilitado a seguir ocupando el cargo;

II. Cuando deje de cumplir con las obligaciones y atribuciones establecidas en el presente reglamento y disposiciones normativas universitarias y demás aplicables;

III. Cuando abandone el cargo sin justificación alguna;

IV. Cuando cometa actos de violencia o atentados en contra de la autonomía universitaria; y

V. Cuando ejecute prácticas contrarias a los fines y objetivos de la Universidad, dentro o fuera de ella.

La separación del cargo se renovará una vez autorizada por IFT.

## **Capítulo II**

### **De las atribuciones y Obligaciones del Defensor de Audiencias**

**Artículo 12.** El Defensor de Audiencias tiene entre sus atribuciones y obligaciones las siguientes:

I. Recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, peticiones, señalamientos o sugerencias de las audiencias;

II. Sujetar su actuación a lo establecido en la Legislación Universitaria, Código de Ética de la Radio UAGro, Consejo Ciudadano de la Radio UAGro y demás disposiciones externas aplicables;

III. Actuar en todo momento con criterios de imparcialidad, libertad editorial y secrecía, teniendo como prioridad el hacer valer los derechos humanos y de audiencias;

IV. Coadyuvar en la accesibilidad de los tipos de audiencias con discapacidades diferentes e infantiles para que estos puedan ejercer los medios de defensa correspondientes;

V. Informar al H. Consejo Universitario cuando exista algún impedimento para continuar ocupando el cargo;

- VI. Llevar a cabo un registro de todos y cada uno de los asuntos atendidos en el ejercicio de sus labores;
- VII. Rendir al H. Consejo Universitario cuando este lo requiera, un informe que describa todos los asuntos atendidos durante el año fiscal;
- VIII. Atender en tiempo y forma todos los requerimientos realizados por el Consejo Ciudadano de la Radio UAGro;
- IX. Responder al radioescucha universitario y a cualquier otra persona usuaria de las plataformas de Radio UAGro en un plazo máximo de veinte días hábiles aportando las respuestas recibidas y en su caso, con la explicación que a su juicio merezca;
- X. Sugerir acciones correctivas claras y precisas que en su caso corresponda;
- XI. Difundir los derechos de las audiencias, así como los mecanismos con los que se cuentan para garantizarlos
- XII. Formular y publicar sus planes e informes de trabajo;
- XIII. Supervisar que el funcionamiento administrativo e institucional de la Defensoría de Audiencias se apegue a la Legislación Universitaria;
- XIV. Difundir las funciones que desarrolla la Defensoría de Audiencias para la protección de los derechos de la audiencia en los distintos medios de comunicación que tenga a su alcance;
- XV. Realizar investigaciones, publicaciones, encuestas e informes que den cuenta de las sugerencias presentadas, a fin de generar propuestas que mejoren el cumplimiento de los fines establecidos en el presente reglamento;
- XVI. Elaborar el proyecto de presupuesto de la Defensoría de Audiencia;
- XVII. Presentar ante la Comisión de Legislación Universitaria del H. Consejo Universitario iniciativas de modificación al presente reglamento;
- XVIII. Hacer del conocimiento de la audiencia de las versiones ejecutivas de los planes de trabajo e informes, a través de su publicación en la página web de la Defensoría de Audiencias, así como por los medios de difusión que la Radio UAGro tenga a su alcance;
- XIX. Disponer de un espacio propio dentro de la página web oficial de la Universidad para hacer públicas las quejas y sugerencias más relevantes y recurrentes de la audiencia, los casos de interés general, sus resoluciones, recomendaciones e informes periódicas; y
- XX. Las demás que la Legislación Universitaria y normas locales y federales le confieran.

**Artículo 13.** El Defensor de Audiencias en todo momento observara lo establecido en el Código de Ética de la Radio UAGro y el de la Universidad.

## Título Tercero De las Audiencias Capítulo I

### De los Derechos de Audiencias

**Artículo 14.** La audiencia de la Radio UAGro tiene los siguientes derechos:

- I. Escuchar los contenidos de los programas que transmitan, en donde se refleje el pluralismo ideológico, político, social, cultural, lingüístico, así como de género que responda a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones, que fortalezcan la vida democrática de la comunidad universitaria y público en general;
- II. Informar con claridad la información noticiosa del locutor que la presenta;
- III. Recibir la información necesaria para distinguir entre una publicidad y contenido de un programa;
- IV. A que se respeten horarios de programas o en su defecto que se avise con anticipación los cambios de los mismos;
- V. A ejercer el derecho de réplica conforme a las normas establecidas al respecto;
- VI. A recibir transmisiones de calidad y niveles de audio durante los programas incluyendo los espacios publicitarios;
- VII. A la no discriminación que atente contra la dignidad humana en las prestaciones de los servicios que ofrece;
- VIII. Al respeto de los Derechos Humanos; y
- IX. Las demás que se establezcan en la Legislación Universitaria y normas externas en materia de radio comunicación.

Los derechos establecidos en este artículo cumplen con los principios rectores y fines de la Universidad, así como con las normas establecidas en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y lineamientos establecidos en IFT.

## Capítulo II Del Procedimiento de las Solicitudes de Audiencias

**Artículo 15.** Las solicitudes de audiencias sobre observaciones, quejas, peticiones, señalamientos o sugerencias sobre programas que transmita la Radio UAGro se debe presentar ante la Defensoría de Audiencias, de manera escrita o electrónica a través de su página web o cualquier otro mecanismo que asegure la accesibilidad de todo tipo de audiencia en un plazo no mayor a siete días posteriores a la emisión del programa,

materia del escrito de inconformidad.

**Artículo 16.** La solicitud de audiencia debe ser atendida directamente por el Defensor de Audiencia en un plazo máximo de quince días hábiles.

**Artículo 17.** La solicitud de audiencia debe contener los siguientes requisitos:

I. Nombre y apellidos completos de quien la solicita;

II. Domicilio completo;

III. Tel particular o celular;

IV. Correo electrónico;

V. Nombre del conductor o locutor, horario o datos específicos de la emisión que considera vulnera sus derechos de audiencias;

VI. Breve relatoría clara y precisa de las quejas, observaciones, sugerencias o peticiones, en donde se especifique claramente el derecho de audiencia que le fue vulnerado si fuese el caso; y

VII. Pruebas si las tiene y considera conveniente presentarlas.

**Artículo 18.** El Defensor de Audiencias debe acusar de recibido el escrito de audiencia, en caso de que la entrega sea de manera presencial y en caso de que sea vía correo electrónico o medios electrónicos, a través de la mismas, este lo analizara y determinara si cumple con los requisitos señalados en el presente reglamento para su tramitación, debiendo suplir la deficiencia de queja.

**Artículo 19.** En caso de que la solicitud de audiencia sea presentada fuera del plazo establecido en el artículo 15 del presente reglamento esta será desechada inmediatamente y notificada al solicitante.

**Artículo 20.** Las solicitudes de audiencias serán canalizadas a las entidades universitarias correspondientes por parte del Defensor de Audiencias, observando en todo momento los principios de oralidad, prontitud, conciliación, libertad, eficacia, transparencia, así como lo establecido en el artículo 20 del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Humanos y universitarios de la Universidad.

**Artículo 21.** El Defensor de Audiencias una vez que haya analizado la información llevara a cabo una reunión conciliatoria con la audiencia cuando corresponda o en su caso podrá presentar alguna propuesta, recomendación o acciones correctivas que sugiera para la atención de la solicitud.

**Artículo 22.** Los responsables de las entidades universitarias a los que se les haya canalizado alguna observación, queja, petición, señalamiento o sugerencia sobre programas que trasmite Radio UAGro, por parte del Defensor de Audiencias, tendrán diez días hábiles

para dar los informes que considere necesarios de manera escrita respecto a lo que se le solicite, teniendo en cuenta la obligación de promover, proteger, respetar y garantizar los derechos de las audiencias, para que este a su vez dicte una resolución fundada y motivada sobre alguna recomendación o improcedencia de la solicitud; en un plazo de cinco días hábiles de respuesta inmediata al solicitante o quejoso.

**Artículo 23.** En caso de que los responsables de las entidades universitarias responsables no atiendan alguna solicitud de audiencia, el Defensor notificara al titular de la dirección de la Radio UAGro y al solicitante al día siguiente del plazo señalado a efecto de valorar el inicio del procedimiento o tomar alguna otra medida que obligue a atender dicha solicitud.

**Artículo 24.** Si el Defensor de Audiencia observa que existen violaciones a los derechos de las audiencias, este debe emitir o proponer la emisión de la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que corresponda, la cual debe ser clara y precisa en la resolución dictada.

**Artículo 25.** La entidad universitaria a la que le corresponda la recomendación emitida por violaciones a los derechos de audiencias debe enmendarlo con la rectificación, materialización o alguna propuesta de acción correctiva que garantice la particularidad del caso, lo cual se le tiene que hacer del conocimiento al solicitante.

**Artículo 26.** Las resoluciones hechas por el Defensor de Audiencias serán notificadas en forma personal o vía correo electrónico que previamente hayan proporcionado el solicitante, y publicadas en la página web de la dirección de la Radio UAGro, con la reserva de los datos personales.

**Artículo 27.** Una vez emitida la resolución por parte del Defensor de Audiencia, si el usuario o radioescucha que interpuso alguna observación, queja, petición, señalamiento o sugerencia sobre programas que trasmite la Radio UAGro queda inconforme con esta, solicitara al Defensor de Audiencia remita al Consejo Ciudadano de la Radio UAGro para su análisis y emisión de las recomendaciones a que haya lugar.

**Artículo 28.** El Defensor de Audiencia tiene la obligación de darle seguimiento al proceso hasta concluirlo y debe proporcionar al Consejo Ciudadano de la Radio UAGro la normatividad interna de la Universidad y externa que garantice la defensa de los derechos de audiencia del solicitante.

**Título Cuarto**  
**De las Responsabilidades y Sanciones**  
**Capítulo Único**

**Artículo 29.** La comunidad universitaria de la Universidad y público se sujetará a las responsabilidades y sanciones en que incurran de conformidad con los artículos 68 y 69 de la Ley Orgánica; 202, 203 y 204 del Estatuto.

**Artículo 30.** El H. Consejo Universitario, el Tribunal Universitario, son las instancias responsables de aplicar las sanciones a quienes, con su conducta, violen lo establecido en el presente Reglamento.

**Título Quinto**  
**De Las Reformas**  
**Capítulo Único**

**Artículo 31.** El presente reglamento de la Defensoría de Audiencias de la Radio UAGro de la Universidad Autónoma de Guerrero podrá ser reformado, adicionado, derogado o abrogado, sujetándose al procedimiento establecido en el artículo 211 del Estatuto.

## Artículos Transitorios

**Artículo primero.** El eslogan que deben utilizar en forma institucional y en la documentación oficial es "Radio Universidad Pueblo".

**Artículo segundo.** El presente reglamento de la Defensoría de Audiencias de la Radio UAGro entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Universitaria, Órgano Oficial del H. Consejo.

**Artículo tercero.** Una vez entrado en vigor el presente reglamento el C. Rector nombrará en diez días hábiles al Defensor de Audiencias y mandará a inscribir su designación a IFT dentro del plazo de veinte días hábiles.

**Dr. Javier Saldaña Almazán**

*Presidente del H. Consejo Universitario*

**Dr. José Alfredo Romero Olea**

*Secretario del H. Consejo Universitario*





# UAGro

*Universidad de calidad con inclusión social*

