



## **LINEAMIENTOS QUE REGULAN LOS DERECHOS DE LA AUDIENCIA DE LA XHCPAK FM RADIO INSTITUTO CAMPECHANO**

1. Los presentes lineamientos tienen por objeto regular los derechos de audiencia de la XHCPAK FM Radio Instituto Campechano, así como establecer el procedimiento ante el Defensor de 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 al Instituto Campechano, para garantizar el pleno ejercicio, respeto, protección y promoción de los derechos de la audiencia.
2. Los lineamientos son de observancia obligatoria para todo el personal del Instituto Campechano, especialmente para quienes prestan sus servicios en la XHCPAK FM Radio Instituto Campechano y para todos aquellos que hagan uso de la misma directa o indirectamente.
3. Se implementarán las siguientes directrices a la programación de la XHCPAK FM Radio Instituto Campechano, acatándose a lo establecido en los artículos 5o, Fracciones IV, VIII, IX y XIII y 8o de los Derechos de las Audiencias del Servicio de Radiodifusión y del servicio de Televisión y/o Audio Restringidos.

### **CAPÍTULO I DE LOS DERECHOS DE LA AUDIENCIAS**

4. El Instituto Campechano se adhiere a los principios rectores del artículo 6º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, para que toda persona tenga derecho al libre acceso a información plural y oportuna.

Son derechos de las audiencias:

- I. Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación;
- II. 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;
- III. La creación de contenidos dirigidos a la audiencia infantil deberá estimular los valores morales de la familia.



- IV. Se verificará que la programación designada a las audiencias infantiles sea acordes.
- V. Independencia editorial para recibir información veraz y oportuna, que refleje la diversidad y pluralidad ideológica, política, social, cultural y de interés general nacional e internacional.
- VI. Que se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta;
- VII. Que se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa;
- VIII. Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales;
- IX. Ejercer el derecho de réplica, en términos de la ley reglamentaria;
- X. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios;
- XI. 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;
- XII. El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación, y
- XIII. Los demás que se establezcan en el Código de Ética y otras disposiciones normativas.

## **CAPÍTULO II DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LA AUDIENCIA**

5. Los derechos de las audiencias de la XHCPAK FM Radio Instituto Campechano serán promovidos, respetados, protegidos y garantizados por un Defensor de Audiencia que fungirá como un órgano universitario con autonomía técnica, cuya actuación y decisiones estarán provistas de independencia e imparcialidad, basadas invariablemente en las disposiciones del Código de Ética de la XHCPAK FM Radio Instituto Campechano.



6. El cargo de Defensor de Audiencia será honorífico, no generará relación laboral con el Instituto Campechano y durará tres años, no pudiendo ser nombrada nuevamente la misma persona para ese cargo hasta transcurridos cinco años de su separación.
7. Son atribuciones del Defensor de Audiencia las siguientes:
  - I. Recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos, de las Audiencias;
  - II. Difundir los derechos de las Audiencias, así como los mecanismos con los que se cuenta para garantizarlos;
  - III. Llevar un registro de todos y cada uno de los asuntos atendidos en el ejercicio de sus labores;
  - IV. Disponer de un espacio propio dentro del sitio web de Radio XHCPAK-IC para hacer públicas las quejas y sugerencias más relevantes y recurrentes de la audiencia, los casos de interés general, sus resoluciones, recomendaciones e informes periódicos; y
  - V. Las demás que señale la normatividad aplicable.
8. El Defensor de Audiencia contará con los medios necesarios para el eficiente desempeño de su labor, mismos que serán provistos por el Instituto Campechano de acuerdo a la suficiencia presupuestal con que cuente.
9. El Defensor de las Audiencias elaborará anualmente un informe para compartir las actividades, situaciones y recomendaciones que haya emprendido para el conocimiento de las audiencias.

### **CAPITULO III DE LA DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DE AUDIENCIA**

10. Para ser Defensor de Audiencia se requiere:
  - I. Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos;
  - II. Tener cuando menos 30 años cumplidos al día de su designación;
  - III. Tener mínimo el grado de licenciatura, de preferencia relacionada con los medios de comunicación, las artes o las humanidades.
  - IV. Contar con experiencia comprobada de por lo menos tres años en las materias de comunicaciones, radiodifusión y telecomunicaciones;



- V. Gozar de fama pública como persona honorable y no haber sido condenado por delito doloso a una pena de más de un año de prisión; pero si se trata de peculado, enriquecimiento ilícito, robo, fraude, administración fraudulenta, falsificación, abuso de confianza u otro que lastime seriamente la buena fama en el concepto público, lo inhabilitarán para la consejería, cualquiera que haya sido la pena;
- VI. No laborar o haber laborado en la Universidad cuando menos dos años antes de su designación, No haber ocupado el cargo de Defensor de Audiencia en la Universidad por más de tres ocasiones;
- VII. No ser ministro de algún culto religioso; y
- VIII. No estar en servicio activo en el ejército.

11. La designación del Defensor de Audiencia corresponderá al Comité de Telecomunicaciones del Instituto Campechano de entre la terna de candidatos que le presente el Coordinador General de Comunicación Social, surtiendo efectos dicho nombramiento a partir de la notificación de su inscripción como tal por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

12. El Defensor de Audiencia sólo podrá ser removido del cargo por acuerdo del Rector, cuando se presenten las siguientes causas:

- I. Imposibilidad para continuar en el cargo;
- II. Incumplimiento de las obligaciones inherentes al cargo;
- III. Inobservancia a las disposiciones normativas aplicables; o
- IV. Abandono del cargo.

La remoción se actualizará una vez autorizada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

#### **PROCEDIMIENTO ANTE EL DEFENSOR DE AUDIENCIA**

13. La audiencia podrá presentar, ante el Defensor sus observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones sobre los contenidos y la programación que transmita XHCPAK FM Radio Instituto Campechano.

14. La presentación a que se refiere el numeral anterior deberá ser por escrito, ya sea física o electrónicamente:



**Instituto  
Campechano**



Domicilio recepción:

Instituto Campechano  
Calle 10 #357 entre 63 y 65 Col. Centro CP. 24000

Formulario Electrónico: <https://radio.instcamp.edu.mx/defensoraudiencias>

E-mail: [defensoraudiencias@radio.instcamp.edu.mx](mailto:defensoraudiencias@radio.instcamp.edu.mx)

Lo anterior, dentro del plazo de 7 días hábiles posteriores a la emisión del programa materia del escrito, señalando lo siguiente:

- I. Nombre completo o denominación social;
- II. Domicilio;
- III. Teléfono;
- IV. Correo electrónico;
- V. Nombre, horario y/o referenciación clara del contenido audiovisual materia del escrito;
- VI. Descripción clara de las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones que correspondan;
- VII. Derecho de las Audiencias que considera violado, y
- VIII. En su caso, las pruebas que considere pertinentes.

15. 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:

- I. 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 electrónico, a través de la misma vía, 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 del plazo de días referido, será desechada Inmediatamente, lo cual, en caso de contar con datos de identificación y



- ubicación suficientes, se hará del conocimiento del solicitante por escrito. No será impedimento para el desechamiento de la solicitud el que 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 V a VIII del numeral 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 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 o departamentos 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 o departamentos responsables, deberán atender 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 la Universidad de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos de las Audiencias;
  - VI. En caso de que las áreas o departamentos responsables 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 para ello por la normatividad aplicable;
  - VII. Una vez que las áreas o departamentos responsables hayan 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;



- VIII. 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 la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que corresponda, la cual deberá ser clara y precisa dentro del plazo de 24 horas contadas a partir de la emisión o proposición de la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que corresponda, ésta deberá difundirse a través de la página electrónica de la Universidad, así como a través de los mecanismos de difusión que determine el Defensor en términos de la legislación aplicable, a través de los cuales deberá notificar directamente al interesado dentro del mismo periodo;
- IX. La XHCPAK FM Radio Instituto Campechano 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. En los casos previstos en el inciso anterior, el Defensor deberá hacer del conocimiento formal del Instituto Federal de Telecomunicaciones, una vez desahogado el requerimiento o vencido el plazo para ello, la atención brindada por XHCPAK FM Radio Instituto Campechano.

### TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** Único. Los presentes Lineamientos serán de aplicación general en el Instituto Campechano, y entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el H. Consejo Superior. Asimismo, deberán ser difundidas con posterioridad en las páginas de internet y gaceta oficial del Instituto Campechano.

**Dado en la ciudad de San Francisco de Campeche, Municipio y Estado de Campeche, siendo los 31 días de marzo del año dos mil veintitrés.**