

## LINEAMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS DEL SERVICIO DE MEDIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

### DE LA DEFENSORÍA DE AUDIENCIAS.

1.- La Defensoría de las Audiencias es un mecanismo de diálogo entre el Servicio de Medios Públicos de la Ciudad México (SMPCDMX) y las audiencias. La persona defensora será la encargada de garantizar, en el ámbito de su competencia, los derechos de las audiencias, reconocidos en el Estatuto del Servicio de Medios Públicos de la Ciudad de México, el Código de Ética del Servicio de Medios Públicos de la Ciudad de México y en la normativa aplicable. Su principal función será recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones y señalamientos de las personas que componen la audiencia de los medios y plataformas del Servicio de Medios Públicos de la Ciudad de México.

Su actuación se conducirá siempre bajo los principios de imparcialidad, independencia, libertad de expresión y transparencia, así como los establecidos en el Código de Ética del Servicio de Medios Públicos de la Ciudad de México y en la normativa aplicable.

2.- El periodo del encargo del titular de la Defensoría de las Audiencias será de tres años, contados a partir del día siguiente de su nombramiento y deberá inscribirse en el Registro Público de Concesiones, dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que ello se haya llevado a cabo por parte del concesionario; a menos de su renuncia voluntaria para lo cual deberá informar 30 días antes del cese de sus funciones. Los requisitos de la persona que podrá ocupar la defensoría son:

- I. Tener cuando menos 30 años cumplidos al día de su designación;
- II. Contar con reconocido prestigio en las materias de comunicaciones, radiodifusión y telecomunicaciones;
- III. No haber sido condenada por delito doloso que amerite pena de prisión por más de un año;
- IV. No laborar o haber laborado en el SMPCDMX durante un periodo previo de dos años, y
- V. No haber sido nombrada Titular de la Defensoría en más de tres ocasiones por la persona Titular de la Dirección General del SMPCDMX.

3.- La persona titular de la Defensoría de las Audiencias tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Determinar los mecanismos y procedimientos para el desarrollo de su función;
- II. Recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos, de las Audiencias;
- III. Actuar en todo momento con criterios de imparcialidad, transparencia e independencia teniendo como prioridad hacer valer los Derechos de las Audiencias previstos en la normativa aplicable;
- IV. Llevar un registro y seguimiento de todos y cada uno de los asuntos atendidos en el ejercicio de sus labores;
- V. Difundir y hacer públicas todas las respuestas (rectificación, recomendación o propuesta de acción que corresponda) en la página electrónica de la Defensoría dentro de los tiempos establecidos por la Ley y de conformidad con las leyes en materia de protección de datos personales. Además, debe responder de manera directa a las audiencias que lo soliciten;
- VI. Coadyuvar con las áreas operativas y directivas del SMPCDMX para que proporcionen las explicaciones, documentos y demás información que sea necesaria para la atención,

substanciación y resolución de las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones de las personas que componen las audiencias;  
VII. Emitir resoluciones que se encuentren debidamente fundadas y motivadas, así como en su caso con los soportes documentales, físicos o electrónicos en los que se sustente; y  
VIII. Hacer públicos sus informes semestrales con todos los asuntos atendidos y demás actividades realizadas.

### La Protección de los Derechos de las Audiencias.

4.- Las Audiencias podrán presentar ante la persona Defensora una solicitud de sus observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones en relación con los contenidos y la programación del SMPCDMX mediante el siguiente correo electrónico: [defensoriadeaudiencia.canal@gmail.com](mailto:defensoriadeaudiencia.canal@gmail.com)

Las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones del SMPCDMX deberán presentarse vía electrónica y contener los siguientes requisitos:

- a) Nombre completo;
- b) Edad;
- c) Domicilio;
- d) Teléfono;
- e) Dirección de Correo electrónico para recibir informes;
- f) Nombre del programa o contenido, fecha y hora de la emisión de este;
- g) Narrativa de las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones y de ser el caso aporte los elementos de pruebas que considere necesarios.

Las Audiencias deberán formular sus observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones en un plazo no mayor a siete días hábiles posteriores a la emisión del programa o contenido, en caso de que la solicitud respectiva sea presentada fuera del plazo de siete días referido, será desechada inmediatamente.

La Defensoría deberá atender la solicitud dentro del plazo máximo de 20 días hábiles contados a partir del día siguiente en que se haya presentado ésta.

La Defensoría emitirá acuse de recepción vía electrónica al correo señalado, en un plazo no mayor a dos días hábiles, posteriores a la recepción de solicitud otorgándole un número de registro.

La Defensoría analizará el escrito presentado y determinará si cumple con todos los requisitos necesarios para su admisión, prevención o desechamiento, dentro del plazo de siete días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción el cual le será notificado al correo electrónico brindado.

En caso de que la solicitud, no cumpla alguno de los requisitos, se hará del conocimiento la prevención, por única vez a la persona interesada, en qué consisten las deficiencias, mediante el correo electrónico que proporcionó, para que en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación las subsane, si transcurrido el término antes mencionado no se obtiene respuesta, la solicitud se tendrá como concluida. Dicha prevención suspenderá el plazo de 20 días hábiles de atención a la solicitud, el cual se reiniciará al día hábil siguiente en que en caso de que se efectúe

el desahogo. Una vez subsanadas las deficiencias la Defensoría atenderá la solicitud dentro del plazo de 20 días hábiles.

La Defensoría podrá requerir información referente al nombre del programa o contenido, fecha y hora de la emisión de este y narrativa de las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones y de ser el caso aporte los elementos de pruebas que considere necesarios, otorgándole el plazo de 5 días hábiles para desahogar lo solicitado. Dicho requerimiento suspenderá el plazo de 20 días hábiles de atención de la solicitud el cual se reiniciará al día hábil siguiente en que se efectúe el desahogo. Si el solicitante no atiende el requerimiento oportunamente, La defensoría dará por concluido la solicitud.

En caso de no requerir especificación o complementación de dato alguno o una vez desahogado adecuadamente el requerimiento, la Defensoría solicitará por escrito al área competente del Servicio las explicaciones que considere pertinentes, las mismas deberán exponerse de forma clara, dicho requerimiento deberá ser atendido en un plazo máximo de siete días hábiles contados a partir del siguiente en que se realice el requerimiento.

Una vez que el área competente emita su contestación, la Defensoría dentro del plazo de siete días hábiles siguientes, responderá al solicitante, enviando la respuesta recibida y una explicación del asunto de que se trate, en la que especifique si a su juicio existen o no violaciones a los derechos de las Audiencias.

En caso de que a juicio de la Defensoría existan violaciones a los derechos de las Audiencias, deberá emitir o proponer la emisión de la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que corresponda a la persona Titular de la Dirección General del SMPCDMX, la cual deberá ser clara y precisa.

En un plazo de 24 horas contado 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 que el SMPCDMX determine para tales efectos.

Una Curia