



FERNANDO GARZA TRUEBA, en mi calidad de Director de Asuntos Jurídicos del Organismo Público Descentralizado denominado "Puebla Comunicaciones", en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 14 fracción X del Reglamento Interior de este Organismo; certifico y hago constar que, en los archivos de Puebla Comunicaciones, obran entre otros, los siguientes documentos: _____

LINEAMIENTOS DEL DEFENSOR DE AUDIENCIA DE PUEBLA COMUNICACIONES

ANTECEDENTES

Los presentes lineamientos se emiten en cumplimiento a lo establecido por los artículos 259, 260 y 261 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como por el artículo 8 fracción IV de los Lineamientos Generales para el Otorgamiento de las Concesiones a que se refiere el Título Cuarto de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; y a lo establecido en los títulos de concesión otorgados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones a favor del Gobierno del Estado de Puebla; disposiciones normativas y documentos en los cuales se señala la obligatoriedad que tiene el concesionario de contar con una defensoría de las audiencias para la adecuada protección de los derechos de las mismas.

En tal sentido, Puebla Comunicaciones en su carácter de Organismo Público Descentralizado encargado de prestar un servicio público y social y de desarrollar proyectos estratégicos o prioritarios que requiera la administración pública estatal, así como de producir, generar, administrar y difundir información de diversa índole, a través de los medios electrónicos más modernos, audiovisuales, de telecomunicación y de informática, tal como lo establece el Decreto que lo crea, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9 fracción V, y 13 fracciones VI del Decreto que crea el Organismo Público Descentralizado "Puebla Comunicaciones"; así como los diversos 2, 4 fracciones I y II, 7 y 8 fracción I del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado denominado "Puebla Comunicaciones", emite los siguientes:

DEL ESTADO
COMUNICACIONES

LINEAMIENTOS DEL DEFENSOR DE AUDIENCIA DE PUEBLA COMUNICACIONES

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Los presentes lineamientos tienen por objeto regular las facultades y obligaciones del Defensor de Audiencia del Organismo Público Descentralizado denominado Puebla Comunicaciones, así como establecer los mecanismos que deberá desarrollar para garantizar la protección de los derechos de la audiencia.

Artículo 2.- Para efectos de los presentes lineamientos se entenderá por:

- a) **Audiencia.-** Personas que reciben y perciben los contenidos audiovisuales transmitidos en los servicios de radiodifusión y televisión que brinda Puebla Comunicaciones.
- b) **Defensor de Audiencia.-** Al Defensor de Audiencia del Organismo Público Descentralizado denominado "Puebla Comunicaciones".

SIN TEXTO



GOBIERNO FEDERAL
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

- c) **Derechos de Audiencia.-** Los contemplados en el capítulo IV de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- d) **Director General.-** Al Director General del Organismo Público Descentralizado denominado "Puebla Comunicaciones".
- e) **Director de Radio.-** Al Director de Radio del Organismo Público Descentralizado denominado "Puebla Comunicaciones".
- f) **Director de Televisión.-** Al Director de Televisión del Organismo Público Descentralizado denominado "Puebla Comunicaciones".
- g) **Junta de Gobierno.-** Es la máxima autoridad del Organismo Público Descentralizado denominado "Puebla Comunicaciones".
- h) **Organismo.-** Al Organismo Público Descentralizado denominado "Puebla Comunicaciones".
- i) **Puebla Comunicaciones.-** Al Organismo Público Descentralizado denominado "Puebla Comunicaciones".
- j) **Solicitante.-** A la persona que presente ante el Defensor de Audiencia quejas, reclamaciones o sugerencias.



ESTADO
COMUNICACIONES

DEL DEFENSOR DE AUDIENCIA

Artículo 3.- El Defensor de Audiencia es el responsable de recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos que formulen las personas que componen la audiencia de Puebla Comunicaciones.

Artículo 4.- El actuar del Defensor de Audiencia deberá ajustarse a los criterios de imparcialidad e independencia haciendo valer los derechos de las audiencias conforme al código de ética de Puebla Comunicaciones.

Artículo 5.- El Defensor de audiencia de Puebla Comunicaciones, es una figura de diálogo que tiene como fin emitir recomendaciones no vinculantes; desempeñará su cargo de manera honorífica y por lo tanto no recibirá retribución, ni emolumento alguno, no generará ningún tipo de derecho laboral, civil, administrativo o cualquier otro, siendo responsable legalmente de los actos realizados en el ejercicio de sus funciones.

El Defensor de Audiencia se mantendrá en su cargo durante tres años; será designado y removido por la Junta de Gobierno.

DE LOS REQUISITOS PARA SER DEFENSOR DE AUDIENCIA DE PUEBLA COMUNICACIONES

SIN TEXTO



GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA, MEXICO

Artículo 6.- Para ser defensor de audiencia se deberán cumplir únicamente los siguientes requisitos:

- I. Tener cuando menos treinta años cumplidos al día de su designación;
- II. Contar con reconocido prestigio en materia de comunicación, radiodifusión y telecomunicaciones;
- III. No haber sido condenado por delito doloso que amerite pena de prisión por más de un año; y
- IV. No haber laborado para Puebla Comunicaciones, durante un periodo previo de dos años a la fecha de su designación.

Artículo 7.- Con la finalidad de acreditar los requisitos mencionados en el artículo anterior, los interesados en ocupar el cargo como defensor de audiencia de Puebla Comunicaciones, deberán exhibir en original, la siguiente documentación:

- I. Carta de postulación, emitida por alguna institución educativa de nivel superior con domicilio en el Estado de Puebla, suscrita por el representante legal de la misma;
- II. Acta de nacimiento;
- III. Currículum Vitae con documentación soporte con la que se acredite la experiencia de al menos tres años en materia de comunicaciones, radiodifusión y telecomunicaciones;
- IV. Carta de antecedentes no penales;
- V. Escrito en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que no ha laborado para Puebla Comunicaciones durante un periodo de dos años anteriores a la fecha de su designación; y
- VI. Exposición de motivos por los cuales quiere desempeñar la función.



Artículo 8.- Con la finalidad de asegurar que el desempeño del Defensor de Audiencia de Puebla Comunicaciones sea imparcial e independiente, estarán impedidas para ocupar dicho cargo las personas que se encuentren en las siguientes circunstancias:

- I. Sea pariente consanguíneo del Director General, o de alguno de los directores de área del Organismo, en línea recta, ascendente o descendente sin limitación de grado;
- II. Sea pariente consanguíneo del director general, o de alguno de los directores de área del Organismo, en línea colateral hasta el cuarto grado;
- III. Sea pariente por afinidad del director general, o de alguno de los directores de área del Organismo, en línea recta sin limitación de grado; o
- IV. Sea cónyuge del director general, o de alguno de los directores de área del Organismo.

SIN TEXTO



GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA

4

Artículo 10.- El defensor de audiencia de Puebla Comunicaciones, deberá rendir protesta ante el Director General de Puebla Comunicaciones.

DE LA SELECCIÓN DEL DEFENSOR DE AUDIENCIA

Artículo 11.- El proceso de selección del Defensor de Audiencia de Puebla Comunicaciones será el siguiente:

- I. La Junta de Gobierno emitirá Convocatoria para que las Instituciones Educativas de nivel superior con domicilio legal en el Estado de Puebla, postulen a personas que deseen ocupar el cargo de Defensor de Audiencias, en la cual se deberá señalar los requisitos necesarios para ocupar el cargo;
- II. La Convocatoria se mandará a publicar en el Periódico Oficial del Estado, por conducto del Director General de Puebla Comunicaciones; y se dará a conocer a través de las estaciones de radio y televisión del Organismo así como en el portal de internet del mismo;
- III. Una vez recibidas las postulaciones junto con la documentación correspondiente de los aspirantes en las oficinas de Puebla Comunicaciones, éstas serán puestas a consideración de los integrantes de la Junta de Gobierno para su elección, y posteriormente el Director General realizará la toma de protesta correspondiente a la persona elegida;
- IV. Una vez hecha la elección del Defensor de Audiencia, Puebla Comunicaciones por conducto de su representante legal, solicitará la inscripción del mismo ante el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones.



Artículo 12.- En caso de no existir postulaciones o de no recibirse las suficientes para ser Defensor de Audiencia, la Junta de Gobierno declarará desierto el proceso de selección y procederá a designar al Defensor de Audiencia.

Artículo 13.- En la convocatoria se señalará el período de recepción de documentación y los requisitos que deberán presentar los aspirantes.

DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DE AUDIENCIA

Artículo 14.- El Defensor de audiencia de Puebla Comunicaciones tendrá las siguientes funciones:

- I. Difundir los derechos de la audiencia, así como los mecanismos con los que Puebla Comunicaciones cuenta para garantizarlos;
- II. Recibir, documentar, procesar, responder y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de la audiencia;

SIN TEXTO



GOBIERNO
PUEBLA COM

- III. Sujetar su actuación los criterios de imparcialidad e independencia, así como dar cumplimiento a lo establecido por las leyes que regulen la materia, y a lo establecido en el Código de Ética de Puebla Comunicaciones;
- IV. Coadyuvar con el Organismo a lograr la alfabetización mediática de la audiencia, de conformidad a lo establecido en el capítulo sexto del Código de Ética de Puebla Comunicaciones ;
- V. Contribuir a la implementación de mecanismos para salvaguardar los derechos de las personas con discapacidad y de los niños;
- VI. Informar al Instituto Federal de Telecomunicaciones la actualización de algún impedimento para continuar ocupando el cargo de defensor;
- VII. Llevar a cabo un registro de cada uno de los asuntos atendidos en el ejercicio de sus labores;
- VIII. Dar seguimiento a las solicitudes que se hagan para el caso del derecho de réplica;
- IX. Rendir un informe por escrito de manera trimestral, a la Dirección General de Puebla Comunicaciones, sobre las actividades desarrolladas, el número de solicitudes recibidas, áreas a las que fueron turnadas, el estado que guarda cada solicitud, la respuesta emitida, así como el número total de solicitudes que fueron rechazadas; y
- X. Todas las demás establecidas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y sus Lineamientos.



ESTADO
COMUNICACIONES

DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE LA DEFENSORÍA DE AUDIENCIA

Artículo 15.- Cualquier persona que integre la audiencia podrá presentar ante el defensor sus observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones sobre los contenidos y la programación que transmita Puebla Comunicaciones en sus estaciones de radio y canales de televisión; las cuales deberán estar basadas en hechos concretos y no en opiniones personales, podrán ser presentadas por escrito o bien a través del portal de internet del organismo o del correo electrónico del defensor, y deberá formularse dentro del plazo de siete días hábiles posteriores a la fecha de emisión del programa materia del escrito.

Artículo 16.- Los datos y correo electrónico del Defensor de Audiencia serán publicados en el portal de internet de Puebla Comunicaciones, quien deberá establecer en el mismo, las herramientas necesarias para lograr el acceso de personas con alguna discapacidad auditiva y/o visual.

Artículo 17.- Puebla Comunicaciones brindará las facilidades para que a través de sus estaciones de radio y televisión, el Defensor de Audiencia pueda dar a conocer los

SIN TEXTO



GOBIERNO
PUEBLA.COM

medios para contactarlo y los mecanismos para hacer efectivos los derechos de las audiencias.

Artículo 18.- Las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones sobre los contenidos y la programación, deberán contener como mínimo los siguientes datos:

- I. Nombre completo o denominación social;
- II. Domicilio;
- III. Teléfono;
- IV. Datos de contacto;
- V. Nombre, horario y/o referencia clara del contenido materia de la solicitud;
- VI. Descripción clara de las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos o reclamaciones que correspondan;
- VII. Precisar el derecho que se considera violado; y
- VIII. Presentar las pruebas que considere pertinentes.

Artículo 17.- El defensor de audiencia deberá atender la petición dentro de un plazo máximo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la presentación de la misma.

Dicho plazo sólo podrá suspenderse en caso de que el defensor de audiencia requiera información al solicitante; y una vez cumplimentada la información por parte del solicitante, el plazo volverá a reiniciarse a partir del día siguiente en que se tuvo por cumplida.



El defensor de audiencia podrá requerir información al solicitante más de una vez, siempre y cuando en dicha tramitación, no se rebase el plazo máximo para atender la solicitud.

Artículo 19.- Para dar trámite a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones sobre los contenidos y la programación, el defensor de audiencia deberá:

- I. Analizar la solicitud presentada y determinará si cumple con todos los requisitos necesarios para su tramitación;
- II. En caso de ser necesario otorgará un plazo de 5 días hábiles al solicitante para complementar datos de la queja u observación presentada;
- III. Solicitar por escrito la colaboración e información que considere pertinente a las áreas o direcciones de Puebla Comunicaciones, para dar respuesta a las solicitudes, quejas u observaciones planteadas por la audiencia;
- IV. Responder al solicitante con la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que corresponda, así como especificar si a su juicio existen violaciones a los derechos de las audiencias.

SIN TEXTO



GOBIERNO
PUEBLA.COM

Artículo 20.- Las direcciones de área de Puebla Comunicaciones, deberán atender por escrito los requerimientos que el Defensor de Audiencia les formule, en un plazo máximo de 3 días hábiles contados a partir del día siguiente en que se reciba el requerimiento; debiendo responder de manera clara los cuestionamientos respectivos.

Artículo 21.- En caso de que las direcciones no atiendan el requerimiento del defensor de audiencia, éste deberá hacerlo del conocimiento formal solicitante y al Director General del Organismo, a más tardar al día siguiente del vencimiento del plazo otorgado a efecto de valorar si en su caso procede el inicio de algún procedimiento administrativo sancionatorio, o si existe justificación válida del retraso en la respuesta.

Artículo 22.- Las recomendaciones, rectificaciones o propuestas de acción correctivas que al efecto emita el defensor, deberán ser claras y precisas; y deberán notificarse dentro del plazo de 24 horas contadas a partir de su emisión, al Director General y al solicitante, así como difundirse dentro del mismo plazo en la página electrónica de Puebla Comunicaciones.

Artículo 23.- En caso de que el defensor de audiencia determine la existencia de violaciones a los derechos de audiencia, Puebla Comunicaciones dentro del plazo de diez días hábiles siguientes a aquel en que le sea notificada la existencia de las mismas deberá 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.



Artículo 24.- Cada solicitud que sea recibida, será registrada por el Defensor de Audiencia en base a la fecha de presentación en una bitácora, con la finalidad de dar el debido seguimiento en tiempo y forma al trámite correspondiente.

Artículo 25.- Serán causas para desechar solicitudes las siguientes:

- I. Si se presentan fuera del plazo de siete días hábiles posteriores a la emisión del programa materia de la solicitud;
- II. Si el motivo de la queja u observación está basado en cuestiones de gusto u opinión;
- III. Si la solicitud es infundada o inexistente;
- IV. Si el Defensor de Audiencia requiere información complementaria al solicitante, y este no atiende el requerimiento dentro del término de cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del requerimiento.

DE LA RENUNCIA Y CAMBIO DE DEFENSOR DE AUDIENCIA

SIN TEXTO



GOBIERNO DEL E
PUEBLA COMUNIC

Artículo 26.- En caso de que el defensor de audiencia decida renunciar a su cargo, deberá informarlo a la Junta de Gobierno por conducto del Director General, y al Instituto Federal de Telecomunicaciones al menos treinta días hábiles antes del cese de sus funciones, así como señalar la fecha en que dejará de desempeñar su cargo.

Dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente en que el defensor de audiencia informe su renuncia, el representante legal de Puebla Comunicaciones deberá informar al Instituto Federal de Telecomunicaciones, la inscripción de un nuevo Defensor de Audiencia, el cual será elegido bajo el procedimiento establecido en los presentes lineamientos.

Artículo 27.- El Defensor de Audiencia podrá ser removido de su encargo antes de que concluya el período por el cual fue elegido, por incumplimiento a las obligaciones inherentes a su cargo; para lo cual el Director General deberá informar al Instituto Federal de Telecomunicaciones las causas que originaron su remoción dentro del plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente en que se hayan configurado; así como proponer nuevo defensor, el cual deberá ser elegido siguiendo el mismo procedimiento que para el nombramiento del defensor a sustituir.

TELECOMUNICACIONES

TADO
CIONES

SIN TEXTO



GOBIERNO DEL
ESTADO DE PUEBLA

Las presentes copias fotostáticas compuestas de **ocho fojas útiles** únicamente por su **anverso**, son fiel reproducción y coinciden en todas sus partes, con sus originales, los cuales he tenido a la vista y cotejado.

Se expide la presente en San Andrés Cholula, Puebla, a los nueve días del mes de octubre de dos mil dieciocho.


Fernando Garza Trueba
Director de Asuntos Jurídicos



GOBIERNO DEL ESTADO
PUEBLA COMUNICACIONES



ESTADO
PUEBLA