CÓDIGO DE ÉTICA DEL PROGRAMA UNIVERSITARIO DE PRODUCCIÓN RADIOFÓNICA UAM RADIO 94.1 FM

I. PRESENTACIÓN

El Programa Universitario de Producción Radiofónica, UAM Radio 94.1 FM[1] inició transmisiones el 11 de marzo de 2011, como un proyecto de comunicación que emite su señal desde la Ciudad de México. Se trata de un medio universitario de servicio público que propone un modelo de comunicación apegado a la pluralidad ideológica, al derecho a la información, a la libertad de expresión, a los derechos de las audiencias y al uso creativo del lenguaje sonoro.

UAM Radio 94.1 FM es un puente de unión entre la ciudadanía, la comunidad universitaria -en su diversidad de voces- y el conocimiento al promover las expresiones artísticas y culturales, las ideas, la crítica, la ciencia y las investigaciones que emanan de nuestra casa de estudios, la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM).

El 15 de abril de 2013 se publicó en el Semanario de la UAM el Acuerdo 03/2013 del Rector General, mediante el cual se formalizó la creación del Programa Universitario de Producción Radiofónica, UAM Radio 94.1 FM, estableciendo entre sus objetivos el "crear un espacio para la experimentación, el análisis, desarrollo, interpretación e innovación de proyectos sonoros y estrategias de producción radiofónica para la difusión del arte, la cultura, la ciencia y las humanidades, que incluirá acciones de extensión, para la formación de nuevas generaciones en el manejo creativo de lenguajes radiofónicos".[2]

En el proceso de consolidación de esta radio universitaria de servicio público, el 16 de mayo de 2017 se publicó el Acuerdo 09/2017 del Rector General, que establece las reglas para la integración y funcionamiento del Consejo Ciudadano para UAM Radio 94.1 FM, el cual se instaló el 3 de julio del mismo año.

[1] A partir de aquí, nos referiremos, indistintamente, al Programa Universitario de Producción Radiofónica, UAM Radio 94.1 FM de esta manera o como UAM Radio 94.1 FM.
[2] Inciso a), del punto SEGUNDO, del Acuerdo.

En consonancia con lo anterior, este Código de ética se suma al marco institucional del Programa Universitario de Producción Radiofónica, UAM Radio 94.1 FM y tiene como finalidad establecer las bases de actuación, los lineamientos y las responsabilidades que deberán regir en el manejo de la información y la gestión, el diseño, producción y transmisión de los contenidos sonoros en relación, particularmente, con los derechos de las audiencias al promover un espacio comunicacional donde el compromiso de todas las personas que en él intervienen se expresa permanente en el respeto de la credibilidad, la objetividad, la transparencia y la calidad de la producción sonora.

Este Código de ética se fundamenta en los siguientes principios:

1. Respetar los derechos humanos de todas las audiencias.
2. Salvaguardar el derecho a la información de todas las audiencias, con especial énfasis en niños, niñas y sectores vulnerables y/o con discapacidad.
3. Garantizar la independencia editorial frente a presiones externas o intereses particulares y de grupo, manteniendo un compromiso inquebrantable con la libertad de expresión.
4. Asegurar que los contenidos emitidos se encuentren libres de discriminación, estigmatización y cualquier forma de violencia.
5. Buscar la pluralidad en los temas abordados, los formatos, géneros y las perspectivas que propicien una mejor comprensión de los hechos.
6. Realizar producciones y transmisiones de contenidos sonoros para una variedad de audiencias, con énfasis en la audiencias adolescentes y jóvenes, sin dejar de lado a las infancias, las poblaciones adultas y adultas mayores.
7. Fomentar la diversidad ideológica, cultural, lingüística, étnica, sexual y de opiniones en la gestión, el diseño, producción y transmisión de los contenidos sonoros.
8. Garantizar una información sin sesgos y documentada en fuentes fidedignas y verificables.
9. Asumir la responsabilidad social en el manejo de los contenidos, considerando el impacto que éstos generan en las audiencias y en la construcción del tejido social.

10. Incorporar la experimentación, profesionalización, la creatividad y la innovación como factores fundamentales para ofrecer a las audiencias contenidos de alta calidad estética y sonora.

II. MISIÓN

El Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM tiene naturaleza y propósito cultural. Es una emisora universitaria de servicio público que se caracteriza por el tratamiento informado, científico, estético y analítico de los contenidos que transmite.

UAM Radio 94.1 FM, es una radio universitaria de servicio público con un modelo de comunicación apegado a la pluralidad ideológica, al derecho a la información, a la libertad de expresión y al uso creativo del lenguaje radiofónico, y sonoro, en general.

Rescata, preserva, promueve, divulga y difunde las manifestaciones culturales y académicas innovadoras y aquellas enraizadas en la comunidad, fungiendo como pieza clave en la difusión y divulgación del conocimiento científico, humanístico, artístico y cultural, en todas sus vertientes y campos, que emana de nuestra casa de estudios.

Asimismo, ofrece una programación musical que contribuye a la formación de nuevas audiencias al proporcionarles piezas de calidad, de una gran variedad de géneros musicales y buscando, asimismo, la visibilización de la creación musical tanto femenina, como masculina y de la comunidad LGBT+

Ejerce la independencia editorial en la expresión de las ideas, el manejo de la información y la opinión y se compromete, irrestrictamente, con el principio constitucional respecto a la prohibición de transmitir publicidad o propaganda presentada como información periodística o noticiosa.

Con su Misión UAM Radio 94.1 FM se propone construir un impacto en sus audiencias en diversos campos, que se definen a continuación.

1. Enriquecimiento cultural y académico:

Al rescatar, preservar, promover, divulgar y difundir las manifestaciones culturales y académicas de la Universidad, UAM Radio 94.1 FM se erige como un puente entre la institución y las comunidades que tienen acceso a sus contenidos. Este acercamiento contribuye a la formación de nuevas audiencias, al ofrecer contenidos que estimulan la reflexión, la creatividad y el pensamiento crítico. Las audiencias de todas las edades no solamente reciben información, sino que se involucran en un proceso de formación cultural lo que fortalece el patrimonio intelectual del país, así como contribuye a los fines del artículo tercero constitucional.

2. Fomento de la pluralidad y la libertad de expresión:

Con un modelo comunicacional basado en la pluralidad ideológica y la libertad de expresión, la emisora contribuye a que sus emisiones reflejen diversos puntos de vista y expresiones culturales. Este enfoque no sólo enriquece el discurso público, sino que también empodera a la audiencia al propiciar el debate democrático. La diversidad en la programación, que abarca desde contenidos hablados hasta una amplia oferta musical, asegura que se atiendan las variadas necesidades e intereses de una sociedad heterogénea.

3. Compromiso con la calidad y el rigor informativo.

La misión de UAM Radio 94.1 FM se fundamenta en la información exhaustiva y sustentada en evidencias, lo que se traduce en contenidos de alta calidad y relevancia. A través del conocimiento y responsabilidad en la estructura de sus mensajes, la emisora no solo preserva la riqueza lingüística, sino que también garantiza claridad y precisión en la transmisión de datos e ideas. Este compromiso con la veracidad y la estética en la producción radiofónica, y la creación sonora, en general, refuerza la credibilidad del medio y fomenta una cultura mediática orientada hacia el respeto y la responsabilidad social.

4. Innovación y diversidad sonora:

La promoción de la innovación en las diversas formas de expresión del lenguaje radiofónico y sonoro, así como la búsqueda constante de una estética diferenciada tienen un impacto directo en la experiencia auditiva de los oyentes. Esta apuesta por la

diversidad sonora enriquece la experiencia cultural, permitiendo a la audiencia disfrutar de una propuesta variada y dinámica que refleja el valor cultural de la música, del lenguaje sonoro y de la expresión hablada en su amplia riqueza.

5. Fomento de valores democráticos y de los derechos humanos:

La emisora se posiciona como un agente de cambio social, capaz de impulsar el debate público y fortalecer los valores democráticos, lo que contribuye a la construcción de una ciudadanía más consciente, informada, participativa y comprometida con el bienestar colectivo.

III. VISIÓN

Consolidar el Programa Universitario de Producción Radiofónica, UAM Radio 94.1 FM, como un espacio para la experimentación, el análisis, desarrollo, interpretación e innovación de proyectos sonoros y estrategias de producción radiofónica para la difusión del arte, la cultura, la ciencia y las humanidades, en beneficio de todas sus audiencias.

Con su Visión, UAM Radio 94.1 FM se propone tener un impacto en sus audiencias en diversos campos, que se definen a continuación.

1. Fomento de la creatividad y la innovación:

Al ser espacio para la experimentación y el desarrollo de proyectos sonoros innovadores, la emisora ofrece a las audiencias la oportunidad de interactuar con propuestas creativas que invitan a experimentar nuevas formas de narrativa y expresión, estimulando su interés por el arte, la cultura y la ciencia.

2. Acceso a contenidos diversificados y de calidad:

La visión orientada hacia la difusión del arte, la ciencia y las humanidades contribuye a una programación que va más allá de la sola transmisión de información. Las audiencias se benefician de contenidos que invitan al análisis crítico y al enriquecimiento intelectual sobre los temas relevantes y de actualidad.

3. Fortalecimiento del debate y la reflexión:

Al promover un entorno de análisis, UAM Radio 94.1 FM impulsa la participación ciudadana, permitiendo que las audiencias sean parte activa en la construcción de discursos que reflejen la pluralidad de ideas y la diversidad del pensamiento contemporáneo. Complementariamente, en los proyectos de participación ciudadana que impulsa UAM Radio 94.1 FM, donde la ciudadanía toma parte en la producción de contenidos, la emisora asume la responsabilidad de la capacitación y el acompañamiento para el logro de los mejores resultados y consolidar producciones acordes con este Código de ética.

4. Integración de la comunidad y valoración de la identidad cultural:

La identidad de UAM Radio 94.1 FM está indisolublemente ligada a su ser universitario. Al difundir elementos fundamentales del acervo cultural y académico de la institución, fortalece la identidad y el sentido de pertenencia de las audiencias y se fomenta el reconocimiento y la valoración del papel de la UAM consolidando el vínculo entre la universidad y la sociedad.

5. Impulso a la educación y al desarrollo integral:

La Visión de UAM Radio 94.1 FM se traduce en un compromiso con la educación y el desarrollo integral de las audiencias, al proporcionar herramientas que estimulan la curiosidad y la formación cultural.

IV. VALORES A PARTIR DE LOS CUALES SE DEFINE LA ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA DE UAM RADIO 94.1 FM

1. Responsabilidad social.

El personal que participa en el Programa reconoce y asume, de acuerdo con sus respectivas funciones, las consecuencias legales que se deriven del manejo de la información y la opinión en los programas creados, producidos y transmitidos al aire, apegándose a lo que establece la normatividad mexicana en materia de radiodifusión, la Legislación universitaria, los Lineamientos para el funcionamiento del Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM y este Código de ética.

En el ejercicio de la libertad de expresión, el Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM refleja y respeta la pluralidad de puntos de vista, opiniones y enfoques de sus colaboradores en el tratamiento de la información que conforman sus programas con el fin de ofrecer, sin parcialidad, a todas sus audiencias, la diversidad de ideas y expresiones del pensamiento que reflejan el movimiento de la sociedad.

2. Respeto.

En el Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM se considera el respeto como un valor humano fundamental, sustentado en la atención, consideración, deferencia y cortesía que rige entre los participantes de la gestión, el diseño, producción y transmisión de los contenidos sonoros, así como hacia las audiencias y la labor de otras radiodifusoras. En este contexto, ejerce la libertad de expresión a través de sus programas con respeto a la vida privada y sin discriminación alguna.

3. Imparcialidad.

En el procesamiento de la información, el Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM es imparcial, no incurre en designio anticipado o de prevención a favor o en contra de alguien o algo, ni omite hechos o los selecciona de manera dolosa. En su exposición, los presenta a partir de diversos puntos de vista.

4. Pluralidad.

El Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM promueve la diversidad de puntos de vista, siempre ceñidos a la imparcialidad y la verificación de fuentes; además se aleja de juicios tendenciosos, intereses o condiciones previamente determinadas. En todo suceso referido, difundido y analizado buscará la diversidad de enfoques y opiniones, respetando la expresión de ideas de las partes involucradas.

5. Probidad.

Quienes participan en el Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM adquieren el compromiso de trabajar con honestidad, dedicación, discreción,

disciplina y armonía siguiendo lo establecido en este Código y los Lineamientos para el Funcionamiento del Programa Universitario de Producción Radiofónica, UAM Radio 94.1 FM, la Legislación universitaria y la normatividad mexicana en materia de radiodifusión.

El Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM no hace publicidad a productos ni bienes o servicios privados, a menos que la mención o referencia a ellos esté justificada en términos de orientación, análisis, educación o de principios editoriales, difusión de actividades culturales, o en razón de patrocinios que se sustenten en la normatividad aplicable.

6. Veracidad.

Este valor se funda en criterios y argumentos documentados, al informar y opinar de los acontecimientos presentes y pasados. Los criterios y argumentos en los que se sustenta el Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM son la búsqueda de información plural, exhaustiva, minuciosa y en la equilibrada ponderación de los datos, redacción y edición de los contenidos de los programas radiofónicos y, en general, de todas las producciones sonoras que realice.

7. Igualdad de género y no discriminación.

Quienes colaboran o laboran en el Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM en la gestión, el diseño, producción y transmisión de sus contenidos, se evita cualquier tipo de discriminación por género, creencias, formas de vida y pensamiento u otras que se expresan en nuestra sociedad.

8. Innovación y experimentación continua en el lenguaje sonoro

El Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM, considera su compromiso con la innovación y la experimentación sonora como un factor fundamental de su perfil, no sólo en relación con las expresiones musicales o en el tratamiento de los sonidos, sino también en relación con la diversidad léxica, semántica, de ritmo y de entonación en las lenguas. Entiende la experimentación como un proceso creativo que necesariamente se apoya en el conocimiento y la experiencia y que busca la mejora continua. El compromiso de UAM Radio 94.1 FM con la innovación y la experimentación también se expresa como una búsqueda estética en los contenidos y en las formas de

expresión sonora así como en la difusión de las expresiones musicales en el contexto amplio de la cultura universal.

V. DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

Para el Programa Universitario de Producción Radiofónica, UAM Radio 94.1 FM los derechos de las audiencias constituyen referentes de primera importancia en la gestión, el diseño, la producción y la transmisión de sus contenidos sonoros.

De acuerdo con lo señalado en la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LMTR), así como por los Lineamientos Generales para garantizar los Derechos de las Audiencias, UAM Radio 94.1 FM manifiesta su compromiso con el respeto a los derechos de las audiencias del servicio de radiodifusión. Estos derechos, que se encuentran en el artículo 250 de la Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión:

I. Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación;

II. Recibir programación oportuna 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. Que se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa;

IV. Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales;

V. Ejercer el derecho de réplica, en términos de la ley reglamentaria. Para este fin, los concesionarios facilitarán elementos para diferenciar entre información noticiosa y opinión;

VI. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios;

VII. 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;

VIII. El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación,

IX. Los demás que se establezcan en esta y otras leyes.

Asimismo, el compromiso se extiende a los derechos de las audiencias con discapacidad, los cuales se enumeran a continuación, tal como aparecen en el artículo 252 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión:

> I. Contar con servicios de subtitulaje, doblaje al español y lengua de señas mexicana, tanto del audio de voz como el de los sonidos e información no verbal que sea relevante al contenido audiovisual de que se trate, para accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en al menos uno de los programas noticiosos y uno de los programas infantiles de mayor audiencia a nivel nacional;
> II. A representaciones visuales respetuosas e inclusivas que promuevan 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, aplicaciones o de portales de Internet de los concesionarios en formatos accesibles para personas con discapacidad.

Con la finalidad de respetar estos derechos de las audiencias, reconocemos que todas las personas que entran en contacto y reciben la producción y la transmisión de los contenidos de UAM Radio 94.1 FM, son personas titulares de derechos, lo que les da la capacidad y potestad legal para manifestarse y reclamar el cumplimiento de los mismos en todos los contenidos que este medio realice y/o integren su carta programática.

Para ello, todas las audiencias contarán con mecanismos accesibles para dar a conocer sus opiniones, quejas, reclamaciones, denuncias, solicitudes y propuestas sobre la programación de la emisora y contarán con una defensoría de las audiencias, que en el marco de la normatividad, atenderá profesional, oportuna, imparcial y diligentemente sus solicitudes.

Adicionalmente, en la perspectiva de que estos derechos sean considerados en todo momento en la gestión, el diseño, producción y transmisión de los contenidos sonoros se realizarán, en coadyuvancia con la Defensoría de las audiencias, actividades permanentes de difusión, promoción y capacitación sobre los derechos de las audiencias, tanto entre quienes son responsables de los contenidos como entre las audiencias de la emisora. Entre estas actividades se consideran charlas, cursos, talleres, campañas al aire, programas y series radiofónicas específicas sobre el tema.

Como parte de las acciones que tienen impacto en la garantía de los derechos de las audiencias, reconocemos y nos comprometemos absolutamente con las responsabilidades que competen a la programación radiofónica, en general. tal como lo señala el artículo 216 de la Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión, expresadas en el sentido de que dicha programación debe propiciar:

I. La integración de las familias;
II. El desarrollo armónico de la niñez;
III. El mejoramiento de los sistemas educativos;
IV. La difusión de los valores artísticos, históricos y culturales;
V. El desarrollo sustentable;
VI. La difusión de las ideas que afirmen nuestra unidad nacional;
VII. La igualdad entre mujeres y hombres;
VIII. La divulgación del conocimiento científico y técnico.

Tomando en cuenta que la atención a las audiencias infantiles y adolescentes es del mayor interés de UAM Radio 94.1 FM, en los contenidos dirigidos a este sector de la población nos comprometemos al respeto del Artículo 219 de la Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el cual señala que la programación radiodifundida dirigida a este sector de la población deberá:

I. Difundir información y programas que fortalezcan los valores culturales, éticos y sociales;
II. Evitar transmisiones contrarias a los principios de paz, no discriminación y de respeto a la dignidad de todas las personas;
III. Evitar contenidos que estimulen o hagan apología de la violencia;
IV. Informar y orientar sobre los derechos de la infancia;
V. Promover su interés por la comprensión de los valores nacionales y el conocimiento de la comunidad internacional;
VI. Estimular su creatividad, así como su interés por la cultura física, la

integración familiar y la solidaridad humana;
VII. Propiciar su interés por el conocimiento, particularmente en aspectos científicos, artísticos y sociales;
VIII. Fomentar el respeto a los derechos de las personas con discapacidad;
IX. Promover una cultura ambiental que fomente la conciencia, la conservación, el respeto y la preservación del medio ambiente;
X. Estimular una cultura de prevención y cuidado de la salud;
XI. Proporcionar información sobre protección contra todo tipo de explotación infantil y de trata de personas;
XII. Promover la tolerancia y el respeto a la diversidad de opiniones;
XIII. Promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;
XIV. Proteger la identidad de las víctimas de delitos sexuales, y
XV. Cumplir con la clasificación y los horarios relativos a la utilización y difusión de contenidos pornográficos.
XVI. Fomentar la difusión de contenidos producidos por comunicadoras y comunicadores indígenas, con el objetivo de promover la diversidad cultural y lingüística del país.

En el conocimiento de la amplitud e importancia del tema, para la gestión, diseño, producción y transmisión de contenidos sonoros se observará lo señalado en las leyes que, por su contenido específico, apuntan al fortalecimiento de los derechos de las audiencias y a la calidad de los contenidos de un medio público como UAM Radio 94.1 FM.

Los ordenamientos son los siguientes: la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia; la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación así como los Lineamientos de clasificación de contenidos audiovisuales de las transmisiones radiodifundidas y del servicio de televisión y audio restringidos; los Lineamientos y anexos para la protección de niñas, niños y adolescentes en materia de propaganda y mensajes electorales; los Lineamientos Generales sobre la Información y Materiales para la Difusión entre Niñas, Niños Adolescentes y el Decálogo para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes como Audiencias.

Finalmente, pero no menos importante, para la gestión, diseño, producción y transmisión de contenidos sonoros en UAM Radio 94.1 FM existen procedimientos y órganos internos que contribuyen a garantizar la calidad de las producciones -tanto las que se producen

en la emisora como las que se incorporan a la programación producto de convenios y acuerdos institucionales.

La Comisión de radio, como órgano colegiado interno es la instancia que revisa, evalúa y da el visto bueno a los nuevos contenidos, que deben cumplir con el protocolo de producción interno que considera tanto la presentación de un proyecto escrito como de un piloto que permita apreciar el resultado de la producción propuesta. Esta Comisión también da seguimiento a la programación al aire, en la perspectiva de que mantenga los estándares de calidad y pertinencia acordes a este medio universitario de servicio público.

En todas estas tareas, el Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM se hará acompañar y colaborará activamente en las propuestas y aportaciones que el Consejo Ciudadano le haga llegar, como instancia legal de participación ciudadana y órgano colegiado de pleno derecho.

VI. DEFENSORÍA DE AUDIENCIAS

Como parte de los mecanismos para garantizar los derechos de las audiencias el Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM, cuenta con una Defensoría de las audiencias cuya actuación se rige con base en criterios de imparcialidad e independencia y cuya prioridad es hacer valer los derechos arriba mencionados.

Las responsabilidades y funciones de la Defensoría de las audiencias de UAM Radio 94.1 FM, serán las siguientes:

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

II. Sujetar su actuación a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley, los Lineamientos, el Código de ética del Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM y demás disposiciones aplicables;

III. En sus actuaciones deberá privilegiar el principio del interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación;

IV. Difundir los Derechos de las Audiencias, así como los mecanismos con los que se cuenta para garantizarlos;

V. Coadyuvar en la implementación de medidas de accesibilidad respecto de la difusión de su actuación, así como para que las Audiencias con Discapacidad puedan expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas, sin que estas representen una carga desproporcionada;

VI. Llevar un registro de los asuntos atendidos y tenerlo a disposición del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT);

VII. Elaborar un informe anual de su gestión, con fecha de corte al 31 de diciembre de cada año, el cual estará a disposición del Instituto y contendrá al menos, el número de observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos recibidos; breve descripción de los mismos, así como resumen de la atención otorgada, y

VIII. Atender en tiempo y forma todos los requerimientos que, en su caso, le formule el Instituto, relacionados con su actividad.

IX. Llevar a cabo acciones de formación, capacitación y difusión de los derechos de las audiencias tanto al interior de UAM Radio 94.1 FM, como dentro de la comunidad universitaria y hacia las audiencias;

X. Realizar actividades de Alfabetización Mediática e Informacional tanto al interior de UAM Radio 94.1 FM, como dentro de la comunidad universitaria y hacia las audiencias.

Las líneas generales para la atención de las reclamaciones, sugerencias y quejas de las Audiencias son las siguientes:

1. Las audiencias podrán presentar ante la Defensoría reclamaciones, sugerencias, quejas, opiniones y/o propuestas sobre los contenidos y la programación que transmita UAM Radio 94.1 FM, por escrito, ya sea física o electrónicamente al correo defensoriaaudiencias@correo.uam.mx, dentro del plazo de siete días hábiles posteriores a la emisión del programa materia del escrito, señalando lo siguiente:

a) Nombre completo o denominación social;

b) Domicilio y/o correo electrónico;

c) Teléfono;

d) Nombre, horario y/o referencia que permita identificar el contenido de audio o audiovisual materia del escrito;

e) Las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones según sea el caso, y

f) En su caso, las pruebas que considere pertinentes.

Todos los datos personales presentados a la Defensoría de Audiencias serán tratados, sin excepción, de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de transparencia y protección de datos personales.

2. La Defensoría de Audiencias atenderá las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos presentadas dentro del plazo máximo de 20 días hábiles contados a partir del siguiente en que se hayan presentado éstas.

3. En caso de resultar necesario, la Defensoría de Audiencias podrá requerir al solicitante datos e información complementaria, otorgándole un plazo de 5 días hábiles para desahogar lo solicitado. Si el solicitante no atiende el requerimiento oportunamente, la Defensoría de Audiencias podrá desechar la solicitud.

4. El plazo con que cuenta la Defensoría de Audiencias para atender las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos presentadas se suspenderá al surtir efectos la notificación de la prevención indicada en el párrafo anterior y se reanudará al día siguiente en que el solicitante desahogue lo correspondiente.

5. La Defensoría de Audiencias podrá emitir recomendaciones, observaciones y sugerencias al Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM, como resultado del caso concreto sometido a su conocimiento.

El procedimiento interno que seguirá la Defensoría para la atención de observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de las audiencias es el siguiente:

a) Acusar de recibo el escrito de las audiencias, en caso de entrega física presencial de manera inmediata a la recepción; y en el supuesto de correo físico o medios electrónicos, a través de la misma vía que corresponda, dentro del plazo de 2 días hábiles contados a partir del día siguiente al de su recepción.

b) Analizar el escrito presentado y determinar si cumple con todos los requisitos necesarios para su tramitación, debiendo suplir la deficiencia de la queja.

c) En caso de ser necesario, la Defensoría deberá requerir a las audiencias la especificación o complementación de los datos e información relacionada con el nombre, horario o referencia clara del contenido del audio, y otorgará el plazo de cinco días hábiles para responder.

Dicho requerimiento suspenderá el plazo de 20 días hábiles, y se reanudará al día siguiente al que se haya dado respuesta. Si no se atendiera el requerimiento, la Defensoría desechará las reclamaciones, sugerencias o quejas y se notificará por escrito.

d) Recibidas las reclamaciones, quejas y sugerencias, o habiendo complementado la información requerida la Defensoría solicitará a las áreas responsables de UAM Radio 94.1 FM las explicaciones que resulten pertinentes, las cuales deberán entregarse en un plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir del siguiente al que se haya realizado la solicitud.

e) La Defensoría responderá a la audiencia de manera clara y considerará las respuestas emitidas por las áreas e incorporará, en su caso, la explicación que a su juicio resulte pertinente.

f) Las recomendaciones, observaciones y sugerencias que proponga la Defensoría deberán ser claras, precisas y difundidas dentro del plazo de 24 horas, contado a partir de su emisión, en la página electrónica https://uamradio.uam.mx

Para el cumplimiento cabal de las funciones de la Defensoría de audiencias, el Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM, le proveerá de la información necesaria para el desempeño de su labor, así como de los elementos materiales para dicho fin.

Asimismo, se compromete a respetar y promover la independencia e imparcialidad de la Defensoría, por lo que se abstiene de realizar cualquier conducta u omisión que tienda a coartar dichos principios en el actuar de la misma.

Revisado por:

Lic. Deyanira Morán Garduño
Defensora de las Audiencias de UAM Radio 94.1 FM

Autorizado por:

Mtro. Gabriel Sosa Plata
Director de Comunicación Social

Mtra. María Verónica Veloz Valencia
Subdirectora Responsable del Programa Universitario de Producción Radiofónica UAM Radio 94.1 FM