

DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS



**Radio y Televisión
de Hidalgo**

Hidalgo crece **contigo**

PRIMER INFORME

NOVIEMBRE 2017 – FEBRERO 2018

DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS RADIO Y TELEVISIÓN DE HIDALGO
GEORGINA OBREGÓN SÁNCHEZ, DEFENSORA

INTRODUCCION

De acuerdo a lo dispuesto por los artículos 259, 260 y 261 de la Ley Federal de Telecomunicaciones, Radio y Televisión de Hidalgo, en su carácter de concesionario de uso público, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos de las Audiencias.

El día 22 de noviembre del año 2017 se inscribió ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones a nuestro Defensor de audiencia, figura que recae en la C. Georgina Obregón Sánchez.

En este documento se presentan las actividades en cuanto a los diferentes rubros que deben ser atendidos por esta Defensoría: seguimiento de quejas y sugerencias de la audiencia, difusión y conferencias sobre los derechos de las audiencias, entrevistas sobre esta temática, capacitación (alfabetización mediática) y vinculación con otras organizaciones e instituciones académicas.

Del artículo 8 del Reglamento del defensor de las audiencias, el Defensor, además de las obligaciones derivadas de la ley, se encuentra obligado a:

- 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, la Ley, los Lineamientos, los Códigos de Ética y demás disposiciones aplicables;
- III - Actuar en todo momento con criterios de imparcialidad e independencia teniendo como prioridad hacer valer los derechos de las Audiencias;
- IV. Coadyuvar con la Alfabetización Mediática de las Audiencias, 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 para que las Audiencias con Discapacidad y las audiencias Infantiles puedan ejercitar los medios de defensa que correspondan
- VI. Informar al Instituto la actualización de algún impedimento para continuar ocupando el cargo de Defensor;

VII.- Llevar un registro de todos y cada uno de los asuntos atendidos en el ejercicio de sus labores;

VIII.-Rendir al Instituto, en los meses de febrero y agosto de cada año, un informe que describa todos los asuntos atendidos durante el semestre del año calendario inmediato anterior, la forma de atención y sus resultados, así como, las medidas que hayan implementado, tanto este como Radio y Televisión de Hidalgo, para contribuir con la Alfabetización mediática;

IX. Hacer público dentro de los primeros 10 días de los meses de febrero, abril, junio, agosto, octubre y diciembre, un informe que contenga los elementos de la fracción VIII del presente artículo respecto de los dos meses anteriores, y

X. Atender en tiempo y forma todos los requerimientos realizados por el Instituto.

MENSAJES A LA DEFENSORÍA

Durante el periodo se presentaron dos quejas y una pregunta, a las cuales se les dio la respuesta siguiente (se omiten datos personales):

QUEJA 1
Folio: 001/2017
Vía: Correo electrónico
Presenta: Alicia, 25 años
Mensaje: Existen variaciones de sonido en la transmisión de radio, lo que impide que se escuche con claridad la música o la voz del locutor. Ojalá pudieran arreglarlo. Saludos.
Respuesta por parte de la defensoría: Estimada Alicia, Agradecemos su mensaje y participación, con gusto haremos llegar la solicitud a la dirección de ingeniería para tomar las medidas correspondientes y mejorar la calidad en la transmisión. Reiteramos nuestro agradecimiento por su participación y seguimos a sus órdenes.
Seguimiento: Se turnó a la dirección de ingeniería el mensaje, realizando la revisión de los equipos y ante la falla de ellos, se adquirió nuevo equipo, solucionando así, el problema en la variación de audio.
Estatus: <u>Resuelto</u>

QUEJA 2

Folio: 001/2018

Vía: Correo electrónico

Presenta: David, 55 años

Mensaje:

No me gusta que hayan retirado del aire el programa de las leyendas de la ciudad, era muy buen programa, me gustaba mucho escucharlo en familia, difundía la cultura de nuestra ciudad.

Respuesta por parte de la defensoría:

Estimado David,

Agradecemos su mensaje y participación, turnaremos la misma al área correspondiente, reiteramos que el objeto de Radio y Televisión de Hidalgo es la de difundir la cultura de nuestra entidad.

Reiteramos nuestro agradecimiento por su participación y seguimos a sus órdenes

Seguimiento:

Se turnó al área correspondiente, y de inmediato se emitió una convocatoria para allegarse nuevas leyendas de nuestro Estado y próximamente saldrá al aire un nuevo programa de leyendas de nuestra entidad.

Estatus: Resuelto

PREGUNTA 1

Folio: 002/2018

Vía: Correo electrónico

Presenta: Luis, 38 años

Mensaje:

¿Tienen planeado hacer cambios o sacar nuevos programas de televisión?

Respuesta por parte de la defensoría:

Estimado Luis,

Agradecemos su mensaje y participación, turnaremos la misma al área correspondiente, reiteramos que sus sugerencias y participación son fundamentales para Radio y Televisión de Hidalgo.

Reiteramos nuestro agradecimiento por su participación y seguimos a sus órdenes

Seguimiento:

Se turnó al área correspondiente, y en fechas próximas habrá una actualización y mejora la barra programática de Radio y Televisión de Hidalgo, acorde a los gustos de la audiencia

Estatus: Resuelto

RESUMEN

No.	Mes	Nombre	Sexo	Edad	Municipio	Categoría	Se turnó	Estatus
1/2017	Diciembre	Alicia	M	25	Pachuca	Queja	Ingeniería	Resuelto
1/2018	Enero	David	H	55	Pachuca	Queja	Radio	Resuelto
2/2018	Enero	Luis	H	38	Pachuca	Pregunta	Producción	Resuelto

RESPUESTA/SE TURNÓ	NUMERO DE COMUNICACIONES
DIRECCION DE INGENIERIA	1
DIRECCION DE RADIO	1
SUBDIRECCION DE PRODUCCION	1
TOTAL	3

NÚMERO DE COMUNICACIONES

3

NÚMERO DE COMUNICACIONES CONCLUIDAS

3