

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS AUDIENCIAS DEL INSTITUTO COLIMENSE DE RADIO Y TELEVISIÓN

Por este conducto me permito poner a consideración del Consejo Directivo del ICRTV, el procedimiento para la atención de las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones y señalamientos realizados por las audiencias del ICRTV, mismo que deberá ser observado por la Defensoría de las Audiencias.

1. Los radioescuchas o televidentes podrán formular sus observaciones, quejas, sugerencias peticiones o señalamientos de manera personal o por escrito en las instalaciones del ICRTV, en el edificio Talleres de la Cultura, Calzada Galván S/N esq. Los Regalado, colonia Centro, Colima, Colima, C.P. 28000; las cuales deberán incluir cuando menos los siguientes datos: nombre completo, edad, teléfono, colonia y localidad donde habita, nombre del programa, fecha y hora de emisión de este, así como la observación, petición, comentario, queja y/o sugerencia.  
También podrá presentar su observación, queja, sugerencias, peticiones o señalamientos de manera electrónica al correo electrónico [lucygsantana@gmail.com](mailto:lucygsantana@gmail.com) cumpliendo con los datos señalados en el párrafo anterior.
2. Los radioescuchas o televidentes deberán formular sus reclamaciones o sugerencias en un plazo no mayor a siete días hábiles posteriores a la emisión del programa objeto del señalamiento.
3. La defensoría de las audiencias emitirá acuse de recibido por vía electrónica en un plazo no mayor de 48 horas, posteriores a la recepción de la observación, queja, sugerencias, peticiones o señalamientos.
4. La defensoría de las audiencias analizará la observación, queja, sugerencias, peticiones o señalamientos admitiendo o desechando la misma, después de contar con todos los elementos necesarios para su estudio.
5. Se podrán omitir las quejas y/o cuestionamientos que sean anónimos y/o vulneren los derechos de terceros y que no cumplan con los requisitos del punto número 1, que se traten de una opinión o un gusto que el emisor se haya formado de manera personal y; todas aquellas que se aparten de los dispuesto en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
6. Cuando la defensoría de las audiencias, admita a trámite la observación, queja, sugerencias o señalamientos, este analizará e investigará el problema o asunto planteado, pudiendo solicitar la colaboración e información del programa u objeto al ICRTV.
7. El defensor de las audiencias responderá a los radioescuchas o televidentes en un plazo no mayor a 20 días hábiles, contados a partir de la fecha de acuse de recepción de la observación, queja, sugerencias, peticiones o señalamientos señalada en el punto tres, con la explicación correspondiente a su juicio.
8. La rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que proponga el defensor de las audiencias al ICRTV; esta deberá ser clara y precisa, la cual deberá publicarse dentro de un plazo que no exceda de 24 horas, en la página electrónica del ICRTV en el apartado de la "Defensoría de las Audiencias".

Lo anterior, en atención a lo dispuesto en los artículos 6 y 7 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo 261 de la Ley Federal de Telecomunicaciones.