

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA INTERPOSICIÓN DE OBSERVACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, PETICIONES, SEÑALAMIENTOS O RECLAMACIONES DE LA UANL

1. Presentarlo al siguiente correo electrónico **audiencia.radiotv@uanl.mx** y deberá contener los siguientes datos:
 - Nombre Completo
 - Edad
 - Domicilio
 - Teléfono
 - Dirección de Correo Electrónico para recibir informes
 - Nombre del Programa o Contenido, fecha y hora de su emisión
 - Narrativa de las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones y de ser el caso aporte los elementos de pruebas que considere necesarios.
2. Se recibirán los correos electrónicos en un plazo no mayor a 7 días hábiles posteriores a la emisión del programa o contenido.
3. 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.
4. La Defensoría emitirá acuse de recepción vía electrónica al correo señalado, en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la recepción de solicitud otorgándole un número de registro.
5. En caso de que la solicitud no cumpla alguno de los requisitos señalados, se hará del conocimiento la prevención, por única vez a la persona interesada, para que en un plazo de 3 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.
6. La Defensoría podrá requerir información adicional, 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 resolverá con los elementos que tenga, y de no ser posible dará por concluida la solicitud.
7. La Defensoría solicitará por escrito al área competente las explicaciones que considere pertinentes, las mismas deberán exponerse de forma clara, dicho requerimiento deberá ser atendido en un plazo máximo de 7 días hábiles contados a partir del siguiente en que se realice el requerimiento.

8. Una vez que el Área competente emita su contestación, la Defensoría dentro del plazo de 7 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.
9. 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 Servicio, la cual deberá ser clara y precisa.
10. En un plazo máximo de 48 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 de la Defensoría de Audiencias.