

DEFENSOR DE LAS AUDIENCIAS

PROCESO DE QUEJAS

- 1** Presentar queja, sugerencia, observaciones o peticiones por medio de un escrito libre ("EL ESCRITO") al correo electrónico: Defensoria.smrtv@gmail.com, incluyendo los datos de identificación siguientes: nombre, apellidos, teléfono y correo electrónico, con la finalidad de recibir una respuesta individualizada.
- 2** El escrito deberá ser presentado dentro de los 7 días hábiles posteriores a la emisión del programa objeto de la misma.
- 3** Una vez recibido el escrito, el defensor de las audiencias seguirá el siguiente procedimiento:
 - a) Acusar de recibido el escrito, mediante el correo electrónico señalado por el solicitante.
 - b) Realizar un análisis del escrito presentado, con la posibilidad de desecharlo si se presenta fuera de término.
 - c) Podrá realizar requerimientos al solicitante, quien tendrá que atenderlo en un término máximo de 5 días hábiles, de no atender el requerimiento en el plazo señalado se desechará el escrito.
 - d) Solicitará la explicación o información que requiera pertinente al SMRTV por medio del área o departamento responsable, para realizar la investigación a que haya lugar.
 - e) Dará a conocer al solicitante en un plazo no mayor a 20 días hábiles la respuesta recibida por parte del SMRTV, junto con la explicación que a su juicio merezca, especificando si hubo o no violaciones de los Derechos de las Audiencias.
 - f) En su caso, emitir recomendación o propuesta de acción correctiva
 - g) Publicar la recomendación o propuesta de acción correctiva en la página web del SMRTV en el apartado de Defensor de las Audiencias, dentro de las 48 horas siguientes a emitirla.
 - h) Dar seguimiento al cumplimiento de la recomendación o propuesta correctiva.
- 4** Mensualmente, el Defensor de las audiencias deberá rendir un informe de los escritos recibidos, el cual se publicará en la página web del SMRTV en el apartado de Defensor de las audiencias.