

**Asunto:** respuesta a la queja de la audiencia

San Jacinto Amilpas, Oax., a 11 de mayo de 2020

C. [REDACTED]  
**PRESENTE**

En atención a la queja que envió a la Defensoría de las Audiencias de la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión (CORTV) respecto al programa de radio “Cita Romántica”, señalando lo siguiente:

Quiero quejarme de porque quitaron el programa de cita romantica anoche. Siempre lo escuchamos y ahora con el problema del coronavirus nos gusta porque ya es música bonita antes de dormir, porque todo el día se la pasan con programas del coronavirus y eso es lo único que esperamos porque es música tranquila y bonita, y entra un programa que se burla de la locutora Adriana, y es puro relajó, si el problema es para que sea tomado en serio no para que se burlen de la gente que llama. No deberían hacer eso. La locutora Adriana siempre es muy respetuosa con la gente. Por favor que regresen el programa.

Le informo que la Defensoría canalizó su queja a la Dirección General de la CORTV mediante el oficio DA/107/2020, derivado de ello la Dirección de Radio le proporciona la respuesta a través del oficio CORTV/DR/110/20 en los siguientes términos.

1. El programa “**Mientras esto pasa**” surgió de manera emergente derivado de la contingencia que está viviendo el Estado, por lo que la Dirección General aprobó un espacio nocturno producido y conducido por el C. Jesús Ugalde, con una categoría de producción externa. Lamentablemente toda producción requiere el uso de espacios previamente programados, sin embargo, el programa “**Cita Romántica**” que tenía un horario de Lunes a Viernes de 23:00 a 24:00 h se mantiene activo los martes y jueves en el mismo horario para seguir atendiendo a esa audiencia, no obstante es importante destacar que una vez terminada la contingencia sanitaria, este programa dejará de transmitir y la programación recuperará sus espacios habituales.
2. La intención del programa, según el proyecto desarrollado por el Productor, señala que “difundirá de manera agradable la información que se está vertiendo acerca de esta pandemia”, sin embargo entendemos la preocupación del interesado y haremos observaciones sobre el tono para evitar que se genere una sensación de “relajo” como menciona el documento. Asimismo haremos la recomendación al productor-conductor para que evite bromas que den la sensación de burla hacia cualquiera de los participantes o colaboradores.
3. Comprendemos la preocupación del C. [REDACTED] y reiteramos nuestro compromiso de mantener el respeto a las reglamentaciones vigentes de la Ley Federal de Telecomunicaciones y el Código de Ética de la CORTV. Haremos las recomendaciones mencionadas y nos mantendremos pendientes de cualquier situación que pudiera llegar a vulnerar los derechos de las audiencias.

Con base en su solicitud, la respuesta de la Dirección de Radio y el análisis de la Defensoría, le remito la siguiente respuesta con fundamento en el artículo 256 de la Ley Federal de

Telecomunicaciones y Radiodifusión: las audiencias de la CORTV tienen derecho a presentar quejas ante la Defensoría sobre los programas transmitidos y recibir una respuesta oportuna por parte del medio de comunicación; asimismo, las audiencias tienen derecho a que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a los mismos, de acuerdo con el artículo 5 fracción XIX de los Lineamientos Generales sobre los Derechos de las Audiencias.

Ante la contingencia sanitaria por el COVID-19, los sectores sociales, económicos y políticos en el país enfrentan grandes desafíos para adaptarse a las nuevas circunstancias, por lo tanto, los medios de comunicación no están exentos de presentar ajustes en sus operaciones, sin embargo, los cambios que se realicen deben respetar los derechos de las audiencias.

En ese sentido, la Defensoría de las Audiencias exhorta a la CORTV, en general, y a la Dirección de Radio, en particular, para que informen con anticipación a las audiencias acerca de los cambios previstos en la programación, mientras que en los cambios imprevistos deben informarles con posterioridad lo más pronto posible; para ello deben definir el mecanismo de comunicación más accesible para las audiencias, haciendo uso de la señal de televisión, las frecuencias de radio, la página web y las redes sociales oficiales de la CORTV.

Finalmente, le informo que el presente oficio será publicado en la página web de la CORTV dentro del plazo de un día hábil, de conformidad con el artículo 37 de los Lineamientos Generales sobre los Derechos de las Audiencias, sin embargo, sus datos personales serán protegidos y no serán difundidos sin su consentimiento.

Sin otro particular por el momento, reciba un cordial saludo.

**Atentamente**



---

**Dra. Ana María Márquez Andrés**  
**Defensora de las Audiencias de la CORTV**

C.c.p. M.C. Martín de Jesús Vásquez Villanueva, Director General. Para su conocimiento.  
C.c.p. Lic. Carlos Alberto Cruz Díaz, Director de Radio. Para su conocimiento.  
C.c.p. Expediente.