



Los integrantes de la Honorable Junta Directiva del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social, con fundamento en el artículo 17 en su fracción II, VI y VII del Decreto por el cual se crea el Sistema Quintanarroense de Comunicación Social, como un Organismo Descentralizado del Gobierno Del Estado, y los artículos 10 y 15 de la Ley de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Quintana Roo;

CONSIDERANDO

Que el Sistema Quintanarroense de Comunicación Social (SQCS), en su carácter de organismo público descentralizado del Gobierno del Estado de Quintana Roo, tiene por objeto garantizar el acceso de la población a contenidos de radio y televisión públicos, plurales, culturales y educativos, conforme a los principios de independencia editorial, participación ciudadana, diversidad cultural y rendición de cuentas establecidos en la legislación nacional aplicable.

Que la nueva Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025 y vigente a partir del 17 de julio de 2025, así como las disposiciones emitidas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, que en virtud de los Considerandos de la misma normatividad, serán adecuados por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, en la referida normatividad federal, se establecen la obligación de los concesionarios públicos de contar con mecanismos de participación ciudadana que aseguren la transparencia, independencia y pluralidad en la gestión de los medios públicos, conforme a lo dispuesto en el Título Tercero, Capítulo III, Sección V, Artículo 65 de dicha ley.

Que, en cumplimiento de lo anterior, resulta necesario emitir el Código de Ética de la Defensoría de las Audiencias del SQCS, como instrumento normativo que establezca los principios de conducta, valores y estándares de actuación que orienten el desempeño del Defensor de las Audiencias en el ejercicio de sus funciones.

Que dicho código tiene por objeto fortalecer la independencia técnica, la objetividad y la responsabilidad institucional del Defensor de las Audiencias, asegurando que toda actuación se realice con respeto, confidencialidad, equidad, veracidad y apego a los derechos humanos, promoviendo un vínculo de confianza entre la ciudadanía y los medios públicos del Estado.

Por lo anteriormente expuesto, se expide el presente Código de Ética de la Defensoría de las Audiencias del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social, como un instrumento complementario de los Lineamientos del Defensor de las Audiencias, que consolida la ética pública, la transparencia y la rendición de cuentas, pilares fundamentales de la comunicación pública responsable y plural que caracteriza al SQCS.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, se expide el siguiente:

CÓDIGO DE ÉTICA DE LA DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS DEL SISTEMA QUINTANARROENSE DE COMUNICACIÓN SOCIAL

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El presente Código de Ética de la Defensoría de las Audiencias plasma los compromisos y valores éticos mínimos que el Sistema Quintanarroense de Comunicación Social establece con sus audiencias con la finalidad de garantizar sus derechos en los contenidos audiovisuales que transmita; siendo objetivos inmediatos del Código el prevenir comportamientos de los que se pueda derivar algún daño a la sociedad o desprestigio para el ramo de la radiodifusión, al momento de promover la elaboración, producción y transmisión de programas en el Estado, así como sus bellezas naturales, turísticas, su historia y sus manifestaciones artísticas y culturales.



Artículo 2. Para los efectos del presente Código se entenderá por:

- I. **Consejo:** Consejo Ciudadano de Radiodifusión del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social.
- II. **Código:** Código de Ética del Defensor de las Audiencias del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social.
- III. **CRT:** Comisión Reguladora de Telecomunicaciones
- IV. **Defensor:** Defensor de las Audiencias del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social.
- V. **Junta Directiva:** H. Junta Directiva del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social.
- VI. **Ley:** Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión
- VII. **Lineamientos:** Lineamientos del Defensor de las Audiencias del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social.
- VIII. **SQCS:** Sistema Quintanarroense de Comunicación Social.

CAPÍTULO II

DE LOS COMPROMISOS DEL SQCS PARA CON LAS AUDIENCIAS

Artículo 3. El SQCS asume el compromiso público de orientar su trabajo reconociendo en ello que serán los derechos de las audiencias, establecidos en los ordenamientos legales y los que de manera particular se incorporan en el presente Código de Ética, los que determinarán los principios de los contenidos que serán elaborados y transmitidos a través de sus frecuencias, anteponiendo en la transmisión de sus contenidos, la honestidad profesional y la responsabilidad ética.

Respetar y promover el conocimiento de los Derechos de las audiencias, incluidas las disposiciones especiales para la infancia y las personas con discapacidad establecidas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y todos sus Lineamientos.

Artículo 4. El SQCS reconoce el sentido de servicio público de radiodifusión como punto de encuentro en donde toda la ciudadanía es incluida en plan de igualdad, como herramienta de información y educación accesible, sin excluir la imaginación y el entretenimiento preocupándose de la calidad de los contenidos.

Artículo 5. Las audiencias tienen derecho a que se respeten los horarios de los programas presentados en la barra de programación, por lo que es responsabilidad del SQCS hacer del conocimiento oportuno los cambios o ajustes en la programación.

Artículo 6. Se pondrá a disposición de las audiencias la barra de programación y se respetará el sistema de clasificación horaria de la programación además de incorporar los avisos parentales que las audiencias deben conocer para determinar sus opciones de sintonía. Para las audiencias con discapacidad, la barra de programación estará disponible en formatos accesibles, a través de un número telefónico o del portal de internet del Sistema.

Artículo 7. El SQCS promoverá mecanismos de contacto y fácil acceso a sus audiencias para expresar sus opiniones, cuestionamientos y propuestas respecto a los compromisos asumidos en el presente Código, poniendo a disposición la Defensoría de las Audiencias respetando y promoviendo su independencia e imparcialidad.

Artículo 8. La Defensoría de las Audiencias será un mecanismo para fortalecer la vinculación del SQCS con su público y trabajará en doble vía para la conformación de una cultura de respeto a los derechos de las audiencias tanto con los colaboradores del SQCS como con sus audiencias. En este sentido la defensoría se compromete a estimular la formación de audiencias críticas y participativas conocedoras de sus derechos y de los principios éticos contenidos en el presente Código.

Artículo 9. El SQCS deberá mantener espacios públicos y de fácil acceso para la amplia difusión de las actividades de la Defensoría, la participación de las audiencias y el seguimiento de sus comentarios, a los que se sumarán los informes públicos de su gestión.



Además se deberá contar con mecanismos que les den accesibilidad a las audiencias con discapacidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas a la Defensoría.

Artículo 10. En todos los casos, el SQCS contará con mecanismos de fácil acceso y difusión adecuada y oportuna de la rectificación, recomendación o propuesta de acción que corresponda a las solicitudes, quejas, propuestas y comentarios de las audiencias y en su caso, refiriendo el derecho que como Audiencia haya sido violado.

Artículo 11. El SQCS tiene el compromiso de contar con mecanismos y programas que fomenten y contribuyan a la Alfabetización Mediática e Informativa.

Artículo 12. El SQCS debe atender los derechos que particularmente tienen las audiencias con discapacidad, contar con programas de interés general, servicios de Subtitulado Oculto, Lengua de Señas Mexicana para la Accesibilidad a personas con discapacidad auditiva y visual y el doblaje al español y maya según sea el caso.

Artículo 13. Uno de los principios editoriales del SQCS, será el de Respetar y estimular la diversidad cultural, social y política, entendiendo con ello la diversidad de géneros, de públicos y de temas que reflejen la diversidad de los intereses de la ciudadanía a través del conjunto de la programación.

Artículo 14. Se deberá estimular la cultura de la no violencia por cuestiones de género. Integrando en la programación la perspectiva de género y la promoción activa de la igualdad de trato y de oportunidades, el respeto a la diversidad y a la diferencia y el fomento de acciones positivas, la erradicación de estereotipos y roles de género y el uso de un lenguaje incluyente.

Artículo 15. En los contenidos que se transmitan se usará el idioma nacional, y en los casos en que éstos sean originados usando algún idioma extranjero se realizará el subtitulado o traducción al español.

Artículo 16. La Independencia Editorial es un principio que deberá expresarse en sus contenidos para cumplir con la obligación de informar a la sociedad con criterios éticos, profesionales y de calidad en atención al derecho del público de obtener información plural donde las ideas deben expresarse con toda libertad y ser independientes respecto a los intereses o presiones comerciales o políticas.

Artículo 17. Se establece el compromiso de evitar cualquier tipo de censura previa sobre sus contenidos y el pleno reconocimiento de los Derechos de las Audiencias y sus mecanismos de protección, establecidos por la Constitución, la Ley y los Lineamientos.

Artículo 18. El principio de Pluralidad debe estar presente en los contenidos programáticos del SQCS sin distinción alguna o discriminación de ningún tipo. En la producción de programas, orientados a la construcción de una opinión pública bien informada, se considerarán todos los puntos de vista y voces que contribuyan a lograr un contenido plural e incluyente, comprometido con la promoción de la participación social, la preservación y la defensa de los derechos humanos, así como la inclusión y respeto de la diferencia.

Artículo 19. El SQCS asume la responsabilidad de contribuir a la afirmación y reconocimiento de todas las culturas que conforman la Nación, por lo que se difundirá la pluralidad y la diversidad culturales en sus diferentes manifestaciones: entre otras, modos de vida, creencias, costumbres, lenguajes y patrimonio cultural promoviendo la convivencia pacífica y la cohesión social, en contra de conflictos, hostilidades, marginación, discriminación y desigualdades.

Artículo 20. Privilegiar, estimular y transmitir la producción independiente de contenidos audiovisuales de carácter regional y local, a efecto de fomentar, entre otros aspectos, la creatividad y los valores artísticos del Estado de Quintana Roo.

Artículo 21. El SQCS deberá transparentar su gestión mediante las estrategias que permitan informar a la ciudadanía sobre sus programas y acciones, así como al contar con financiamiento público se reconoce el compromiso de desarrollar



una gestión transparente y abierta al control y la rendición de cuentas de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y la aplicación de sus recursos. En este sentido, se apoyará en mecanismos y formas plurales de gestión y mecanismos de atención de las opiniones de la sociedad respecto al servicio que presta.

Artículo 22. El SQCS tendrá como principio respetar el equilibrio informativo en sus contenidos y en particular en sus noticieros, a partir de ofrecer los mayores elementos, datos y opiniones que permitan a sus audiencias mantenerse informadas de los hechos de interés público para formarse su propio criterio. Para lo cual deberá:

- a) Verificar y contrastar toda la información.
- b) No incurrir en el uso de estereotipos, estigmatizaciones, rumores, falsificaciones, plagios, montajes, adulteraciones o inexactitudes y no se aceptará la deformación o tergiversación de la información, ni sacarla de contexto deliberadamente.
- c) Hacer uso correcto, preciso, incluyente y responsable del idioma.
- d) Respetar la privacidad de las personas, a menos que existan repercusiones en el desempeño de una responsabilidad pública de los individuos.
- e) Respetar la presunción de inocencia de las personas. Evitando dar información sobre detenciones o hechos delictuosos, en los cuales su responsabilidad no haya sido judicialmente comprobada.
- f) No difundir información con nombres e imágenes de víctimas que sean menores de edad, o de delitos como la violación.

Artículo 23. Elaborar y difundir programas de carácter educativo y recreativo destinados al público infantil y a los adolescentes y crear espacios innovadores para la expresión del público infantil y de los adolescentes, que generen interés para el desarrollo de su racionalidad, respeto y conocimiento de sus derechos.

Artículo 24. La programación que esté dirigida a las audiencias infantiles deberá contribuir a difundir contenidos que fortalezcan los valores culturales, éticos y sociales, no discriminatorios y fortalezcan el respeto a la dignidad de todas las personas, evitando contenidos que estimulen o hagan apología de la violencia, además de promover la tolerancia y el respeto a la diversidad de opiniones y el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

CAPÍTULO III DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

Artículo 25. Derecho de réplica. Las personas referidas en los programas transmitidos por el SQCS podrán ejercer el derecho de réplica si consideran que la referencia a su persona es inexacta o lesiona su imagen. El SQCS cuidará que la difusión de la corrección o rectificación se destaque de acuerdo con la extensión de la nota refutada. En la réplica se evitará el uso de palabras consideradas como injuriosas por sí mismas y que no agregan ningún valor a la información. La opinión es libre y no está sujeta al parámetro de verdad o mentira.

Artículo 26. Compromiso con la educación, la ciencia y las artes. Contribuir y estimular en sus contenidos al fomento de una educación de calidad, la ciencia y el desarrollo tecnológico, con objeto de hacerlo accesible a todos y promover la difusión y conocimiento del arte en todas sus manifestaciones, de manera especial incluyendo la difusión de los creadores y especialistas nacionales.

Artículo 27. Atender el derecho a la información de las audiencias, en especial considerando la difusión de contenidos dirigidos a las mujeres, tal como lo establece el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los cuales coadyuvan al ejercicio pleno de su ciudadanía.

Artículo 28. Son derechos de las Audiencias:

- I.- Recibir servicios públicos de radiodifusión sin ningún tipo de discriminación sea por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las



preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas:

- II.- Tener acceso a la información sobre las concesiones y la infraestructura de telecomunicaciones y radiodifusión integrada en el Registro Público que lleve la CRT;
- III.- A ejercer libremente, sin limitación alguna ni censura previa ni persecución o investigación judicial o administrativa, el derecho a la información, de expresión y de recepción de contenidos a través del servicio público de radiodifusión y de audio y televisión restringidos;
- IV.- A recibir programación que propicie la integración familiar;
- V.- A recibir programación que propicie el desarrollo armónico de la niñez;
- VI.- A recibir programación que difunda los valores artísticos, históricos y culturales;
- VII.- A recibir programación que afirme nuestra unidad nacional;
- VIII.- A recibir programación que propicie la igualdad entre hombres y mujeres;
- IX.- A recibir programación que divulgue el conocimiento científico y técnico;
- X.- A recibir información que haga uso correcto del lenguaje;
- XI.- Derecho a bloquear canales y programas de la Tv restringida;
- XII.- Derecho a contar con programación radiodifundida dirigida a la niñez que atienda los siguientes principios:
 - a) Difundir información y programas que fortalezcan los valores culturales, éticos y sociales;
 - b) Evitar transmisiones contrarias a los principios de paz, no discriminación y de respeto a la dignidad de todas las personas;
 - c) Evitar contenidos que estimulen o hagan apología de la violencia;
 - d) Informar y orientar sobre los derechos de la infancia;
 - e) Promover su interés por la comprensión de los valores nacionales y el conocimiento de la comunidad internacional;
 - f) Estimular su creatividad, así como su interés por la cultura física, la integración familiar y la solidaridad humana;
 - g) Propiciar su interés por el conocimiento, particularmente en aspectos científicos, artísticos y sociales;
 - h) Fomentar el respeto a los derechos de las personas con discapacidad;
 - i) Promover una cultura ambiental que fomente la conciencia, la conservación, el respeto y la preservación del medio ambiente;
 - j) Estimular una cultura de prevención y cuidado de la salud;
 - k) Proporcionar información sobre protección contra todo tipo de explotación infantil y de trata de personas;
 - l) Promover la tolerancia y el respeto a la diversidad de opiniones;
 - m) Promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;
 - n) Proteger la identidad de las víctimas de delitos sexuales; y
 - o) Cumplir con la clasificación y los horarios relativos a la utilización y difusión de contenidos pornográficos.
- XIII.- Derecho a recibir avisos parentales ante programas que puedan afectar el desarrollo de la infancia y los principios del artículo 226 de la Ley.
- XIV.- Derecho a ser informado de la clasificación de los programas transmitidos a través de los medios.
- XV.- A recibir programación en el idioma nacional y en caso de otro idioma, derecho a contar con subtítulo;
- XVI.- A recibir programación diaria con información sobre acontecimientos de carácter político, social, cultural y asuntos de interés general;
- XVII.- Derecho a recibir programación de la señal radiodifundida en los canales del servicio restringido;
- XVIII.- Derecho a recibir publicidad y programación que guarden equilibrio con el conjunto de la programación;
- XIX.- Derecho a no recibir publicidad engañosa ni publicidad o propaganda presentada como información;
- XX.- Derecho a recibir publicidad ajustada a la clasificación horaria;



- XXI.- A que la publicidad destinada a la población infantil se atiendan los criterios establecidos en el artículo 246 de la Ley.
- XXII.- Derecho a recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación;
- XXIII.- Derecho a recibir programación que incluya diferentes géneros que respondan a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad;
- XXIV.- Derecho a que en la programación se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta;
- XXV.- En radiodifusión, que en la transmisión de programación se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa;
- XXVI.- En los servicios radiodifundidos, que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales;
- XXVII.- Derecho a ejercer el derecho de réplica, en los servicios radiodifundidos, en términos de la ley reglamentaria del artículo 6° constitucional, párrafo primero, de la Constitución política de los estados unidos mexicanos, en materia del derecho de réplica;
- XXVIII.- Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación de los servicios de radiodifusión, incluidos los espacios publicitarios;
- XXIX.- Recibir servicios de radiodifusión donde no exista ningún tipo de discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas;
- XXX.- Recibir programación que respete los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación;
- XXXI.- Derecho a conocer los Códigos de Ética de los concesionarios de Radio y Televisión donde queden explícitos los mecanismos de su protección;
- XXXII.- Derecho a contar con un Defensor en los medios para recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos que hagan las audiencias;
- XXXIII.- Y demás disposiciones legales aplicables.

Artículo 29. Además de los otros derechos, las audiencias con discapacidad gozarán, de los siguientes derechos:

- a) Contar con servicios de subtítulo, doblaje al español, maya y lengua de señas mexicana para accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en al menos uno de los programas noticiosos de mayor audiencia a nivel nacional;
- b) A que se promueva el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades, así como la necesidad de su atención y respeto;
- c) A contar con mecanismos que les den accesibilidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas al Defensor, siempre y cuando no represente una carga desproporcionada o indebida al concesionario; y
- d) Acceso a la guía de programación a través de un número telefónico o de portales de Internet de los concesionarios en formatos accesibles para personas con discapacidad.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Código de Ética entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.



SEGUNDO. El nombramiento y el actuar del Defensor se rigen de acuerdo a lo estipulado en el presente Código de Ética y en los Lineamientos del Defensor de las Audiencias del SQCS.

TERCERO. En caso de que la normatividad federal, estatal y/o interna aplicable fuese objeto de modificaciones, el presente instrumento se modificará para ajustarse en todo momento a la normatividad aplicable y vigente.

CRITERIOS APROBADOS EN SESIÓN EXTRAORDINARIA DE LA H. JUNTA DIRECTIVA DEL SISTEMA QUINTANARROENSE DE COMUNICACIÓN SOCIAL EN FECHA 21 DEL MES DE NOVIEMBRE DEL 2025; SEGÚN OBRA EN EL ACTA DE LA I SESIÓN EXTRAORDINARIA.

ACTA DE LA I SESIÓN EXTRAORDINARIA 2025 DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL SISTEMA QUINTANARROENSE DE COMUNICACIÓN SOCIAL

LIC. MARÍA CRISTINA TORRES GÓMEZ
SECRETARIA DE GOBIERNO
SUPLENTE DE LA PRESIDENTA

LIC. ALMA BEATRIZ GARCÍA MUÑOZ
DIRECTORA GENERAL DEL SISTEMA QUINTANARROENSE DE
COMUNICACIÓN SOCIAL

C.P. JUAN ENRIQUE CHEÍN VARGAS
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN
SUPLENTE DE LA SECRETARIA DE GOBIERNO
VOCAL/SECRETARIO

C. MARÍA TERESA BALDERAS RAMOS,
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE EXTINCIÓN DE FONDOS Y
FIDEICOMISOS
SUPLENTE DE LA SECRETARIA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN
VOCAL

C. MARÍA DE LOS ÁNGELES SOIS CRUZ
COORDINADORA DE ENTIDADES DEL SECTOR DE EDUCACIÓN
MEDIA SUPERIOR
SUPLENTE DE LA SECRETARIA DE LA SABGOB
COMISARIO PÚBLICO SUPLENTE

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL ACTA DE LA I SESIÓN EXTRAORDINARIA DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL SISTEMA QUINTANARROENSE DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE FECHA 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.