



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, en observancia de los principios de independencia editorial, participación ciudadana y diversidad cultural previstos 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 dicha disposición legal constituye el fundamento normativo y la justificación jurídica para la existencia y operación del Defensor de las Audiencias del SQCS, cuya función es asegurar la protección efectiva de los derechos de las audiencias, así como el cumplimiento de los principios de igualdad de género, transparencia, ética y rendición de cuentas en la gestión de los contenidos públicos.

Que, en cumplimiento de lo anterior, resulta necesario actualizar los Lineamientos del Defensor de las Audiencias del SQCS, a fin de fortalecer los mecanismos de atención, seguimiento y respuesta a las quejas, observaciones o solicitudes que formulen las audiencias respecto del contenido de la programación, garantizando la independencia técnica, imparcialidad y autonomía funcional de la figura.

Por lo anteriormente expuesto, se expiden los presentes Lineamientos del Defensor de las Audiencias del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social, como instrumento que consolida el compromiso institucional del SQCS con la protección de los derechos de las audiencias, promueve la comunicación pública responsable y plural, y da cumplimiento a lo dispuesto por la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y las disposiciones que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) en la materia.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, se expiden los siguientes:

**LINEAMIENTOS DEL DEFENSOR DE LAS AUDIENCIAS DEL SISTEMA QUINTANARROENSE DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**CAPÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.** El presente documento tiene por objeto regular el conjunto de principios, reglas, valores y fundamentos deontológicos adoptados por el Sistema Quintanarroense de Comunicación Social con relación a sus concesiones de Radiodifusión y Televisión, en los que se basa y estructura la provisión del Servicio Público en relación con las Audiencias y sus derechos.



**Artículo 2.** Los derechos de las Audiencias que protegerán la radio y televisión como radiodifusión del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social, en el marco del reconocimiento y respeto de los derechos humanos, se fundan y sostienen en los siguientes principios rectores:

- I. Pro persona;
- II. Universalidad;
- III. Interdependencia;
- IV. Indivisibilidad;
- V. Progresividad;
- VI. No discriminación;
- VII. Libre acceso a la información con pluralidad, oportunidad y veracidad;
- VIII. Libertad de expresión y difusión, e
- IX. Interés superior de la niñez.

**Artículo 3.** Para los efectos de los presentes Lineamientos se entenderá por:

- I. **Consejo:** Consejo Ciudadano de Radiodifusión del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social.
- II. **Defensor:** Defensor de las Audiencias del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social.
- III. **CRT:** Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.
- IV. **Junta Directiva:** H. Junta Directiva del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social.
- V. **Ley:** Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión
- VI. **Ley Reglamentaria:** Ley Reglamentaria del Artículo 6o., párrafo primero, de la Constitución Política de los estados Unidos Mexicanos, en materia del Derecho de Réplica.
- VII. **Lineamientos:** Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Consejo Ciudadano de Radiodifusión del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social
- VIII. **SQCS:** Sistema Quintanarroense de Comunicación Social.

## CAPÍTULO II DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

**Artículo 4.** Se reconocen como derechos de las Audiencias del SQCS los siguientes:

- I. El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez y la igualdad de género.
- II. Recibir contenidos libres de discriminación.
- III. Ejercer libremente, sin persecución o investigación judicial o administrativa alguna, el derecho de información, de expresión y de recepción de contenidos audiovisuales a través del Servicio de Radiodifusión y del Servicio de Televisión, el que no será objeto de limitación alguna, ni censura previa, y se ejercerá en los términos de la Constitución, los tratados internacionales y las leyes aplicables;
- IV. Protección y defensa efectiva de los derechos de las Audiencias en términos de la Constitución, los tratados internacionales, la Ley, los Lineamientos y demás disposiciones aplicables;
- V. Que la programación que se difunda, en el marco de la libertad de expresión y recepción de ideas e información, propicie:
  - a) La integración de las familias;
  - b) El desarrollo armónico de la niñez;
  - c) El mejoramiento de los sistemas educativos;
  - d) La difusión de los valores artísticos, históricos y culturales;
  - e) El desarrollo sustentable;
  - f) La difusión de las ideas que afirmen nuestra unidad nacional;
  - g) La igualdad de género entre mujeres y hombres;



- h) La divulgación del conocimiento científico y técnico, y
  - i) El uso correcto del lenguaje.
- VI. Recibir advertencias sobre contenidos que puedan perjudicar el libre desarrollo de la personalidad de Niñas, Niños y Adolescentes para lo cual se atenderá al Sistema de clasificación de contenidos que se establezca en las disposiciones aplicables;
  - VII. Presentación en pantalla de los títulos de los programas y su clasificación al inicio y a la mitad de éstos; para lo cual se atenderá al sistema de clasificación de contenidos que se establezca en las disposiciones aplicables;
  - VIII. Recibir advertencias sobre determinados contenidos que puedan resultar impropios o inadecuados para los menores, de conformidad con el sistema de clasificación de contenidos de programas y películas cinematográficas que se establezca en las disposiciones reglamentarias;
  - IX. Recibir contenidos diarios que incluyan información sobre acontecimientos de carácter político, social, cultural, deportivo y otros asuntos de interés general, nacionales o internacionales;
  - X. Recibir contenidos que reflejen la pluralidad ideológica, política, social y cultural y lingüística de la Nación y el Estado de Quintana Roo;
  - XI. Recibir información con veracidad y oportunidad;
  - XII. Que se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta;
  - XIII. Que se aporten elementos para distinguir entre la Publicidad y el contenido de un programa;
  - XIV. 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;
  - XV. Equilibrio entre la publicidad y el conjunto de la programación diaria;
  - XVI. No transmisión de publicidad o propaganda presentada como información periodística o noticiosa;
  - XVII. Que la publicidad cumpla con los requisitos de clasificación, incluidas las franjas horarias, que contemplen las disposiciones aplicables;
  - XVIII. Que la publicidad no presente conductas o situaciones en las que la falta de un producto o servicio sea motivo de discriminación de cualquier índole;
  - XIX. Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a los mismos y se incluyan avisos parentales;
  - XX. Ejercer el derecho de réplica, en términos de la Ley reglamentaria;
  - XXI. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluida la publicidad;
  - XXII. Existencia y difusión adecuada y oportuna de la rectificación, recomendación o propuesta de acción que corresponda al caso, según el derecho que como Audiencia haya sido violado, y
  - XXIII. Contar con mecanismos y programas que fomenten y contribuyan a la Alfabetización Mediática.

**Artículo 5.** Se garantizarán, a través de las siguientes acciones, los derechos de las Audiencias de radio y televisión del servicio de Radiodifusión por el SQCS:

- I. Que los contenidos audiovisuales se transmitan en idioma nacional, o por las lenguas necesarias para nuestras audiencias;
- II. Que los contenidos audiovisuales transmitidos en algún idioma extranjero se realice el subtítulo o traducción al español respectivos, salvo autorización expresa de la Secretaría de Gobernación;
- III. A la existencia de un Defensor que reciba, documente, procese y dé seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos en relación con derechos de las Audiencias, con base en la normatividad correspondiente;
- IV. A la existencia de mecanismos para la presentación de quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos ante el Defensor en relación con derechos de las Audiencias;
- V. A la debida y oportuna atención por parte del Defensor a sus observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos en relación con derechos de las Audiencias, y



- VI. A la respuesta individualizada por parte del Defensor a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos en relación con derechos de las Audiencias.

**CAPÍTULO III  
DE LOS GRUPOS ESPECÍFICOS**

**Artículo 6.** Adicionalmente a los demás derechos, las Audiencias Infantiles tendrán los siguientes derechos, y por ende la programación en el Servicio de Radiodifusión deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Consideración y protección de interés superior de la niñez;
- b) Difundir información y programas que fortalezcan los valores culturales, éticos y sociales;
- c) Evitar transmisiones contrarias a los principios de paz, no discriminación y de respeto a la dignidad de todas las personas;
- d) Evitar contenidos que estimulen o hagan apología de la violencia;
- e) Informar y orientar sobre los derechos de la infancia;
- f) Promover su interés por la comprensión de los valores nacionales y el conocimiento de la comunidad internacional;
- g) Estimular su creatividad, así como su interés por la cultura física, la integración familiar y la solidaridad humana;
- h) Propiciar su interés por el conocimiento, particularmente en aspectos científicos, artísticos y sociales;
- i) Fomentar el respeto a los derechos de las personas con discapacidad;
- j) Promover una cultura ambiental que fomente la conciencia, la conservación, el respeto y la preservación del medio ambiente;
- k) Estimular una cultura de prevención y cuidado de la salud;
- l) Proporcionar información sobre protección contra todo tipo de explotación infantil y de trata de personas;
- m) Promover la tolerancia y el respeto a la diversidad de opiniones;
- n) Promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;
- o) Proteger la identidad de las víctimas de delitos sexuales, y
- p) Cumplir con la clasificación y los horarios relativos a la utilización y difusión de contenidos pornográficos.

**Artículo 7.** La publicidad destinada a las Audiencias Infantiles no podrá:

- a) Promover o mostrar conductas ilegales, violentas o que pongan en riesgo su vida o integridad física, ya sea mediante personajes reales o animados;
- b) Mostrar o promover conductas o productos que atenten contra su salud física o emocional;
- c) Presentar a Niñas y Niños o Adolescentes como objeto sexual;
- d) Utilizar su inexperiencia o inmadurez para persuadirlos de los beneficios de un producto o servicio. No se permitirá exagerar las propiedades o cualidades de un producto o servicio ni generar falsas expectativas de los beneficios de los mismos;
- e) Incitar directamente a que compren o pidan la compra o contratación de un producto o servicio;
- f) Mostrar conductas que promuevan la desigualdad entre hombres y mujeres o cualquiera otra forma de discriminación;
- g) Presentar, promover o incitar conductas de acoso e intimidación escolar que puedan generar abuso sexual o de cualquier tipo, lesiones, robo, entre otras, y
- h) Contener mensajes subliminales o subrepticios.



**Artículo 8.** Adicionalmente a los demás derechos, las Audiencias con discapacidad, tendrán los siguientes derechos:

- I. Que en los contenidos se promueve el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades, así como la necesidad de su atención y respeto;
- II. Contar con mecanismos que les den Accesibilidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas del Defensor, y
- III. Acceso a la guía de programación a través de un número telefónico o de portales de internet del SQCS en formatos accesibles para personas con discapacidad.

**Artículo 9.** Adicionalmente a los demás derechos, las Audiencias con Diversidad ideológicas, Étnicas y Culturales, tendrán los siguientes derechos:

- I. Que los contenidos promuevan el reconocimiento de la diversidad ideológica, étnica y cultural, así como la necesidad de su atención y respeto; y
- II. Contar con mecanismos que les den accesibilidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas del Defensor, y

Las reglas para garantizar estos derechos, serán propuestas por el Consejo, y validadas y aprobadas por la Junta Directiva en atención a la normatividad aplicable.

**Artículo 10.** El SQCS podrá contar con el acceso a las audiencias con discapacidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas, por lo cual podrán establecer comunicación con el Defensor, cuyos datos de contacto estarán en sus portales de Internet.

**Artículo 11.** El SQCS eventualmente pondrá a disposición de las Audiencias con discapacidad las barras electrónicas de programación en formatos accesibles a través de sus portales de Internet.

**Artículo 12.** Se dará a conocer la programación a las Audiencias a través de las transmisiones de la propia estación de radio o televisión, y en caso de que se realice un cambio en la programación se deberá dar aviso a las Audiencias a través de las transmisiones y de la barra electrónica de programación al menos con 24 horas de antelación.

**Artículo 13.** Para diferenciar claramente la información noticiosa de la opinión de quien la presenta, la persona que brinda la información deberá advertir al momento de realizarla, de manera expresa y clara, que la manifestación realizada o que realizará constituye una opinión y no es parte de la información noticiosa que se presenta.

#### CAPÍTULO IV DE LA DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS

**Artículo 14.** El SQCS tiene la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos de las Audiencias.

**Artículo 15.** El Consejo deberá designar un Defensor, el cual deberá ser inscrito por el SQCS ante la CRT antes del inicio de sus funciones.

El Defensor atenderá a las Audiencias de los Canales de Televisión y Estaciones de Radio del SQCS. El SQCS deberá proveer al Defensor de los medios necesarios para el eficiente desempeño de su labor, asimismo, estarán obligados a respetar y promover su independencia e imparcialidad, debiendo abstenerse de realizar cualquier conducta y omisión que tienda a coartar dichos principios en el actuar del Defensor.

**Artículo 16.** El SQCS publicará por lo menos, en su portal de internet, la siguiente información:



- a) Los Canales de Transmisión de Televisión y las estaciones de Radio, el nombre comercial de los canales de programación cuyas Audiencias serán materia de defensa en el caso particular;
- b) Nombre completo del Defensor;
- c) Edad del Defensor;
- d) Periodo para ocupar el cargo de Defensor;
- e) Datos de contacto del Defensor para interactuar con las Audiencias, a saber:
  1. Domicilio;
  2. Número de teléfono, y
  3. Correo electrónico institucional.
  4. Formulario para envío de quejas, sugerencias, felicitaciones y/o aportaciones por parte de las audiencias encontrado en la página oficial del SQCS, [www.sqcs.com.mx](http://www.sqcs.com.mx)

#### CAPÍTULO V DE LA INTEGRACIÓN DE LA DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS

**Artículo 17.** El Defensor será elegido mediante una convocatoria aprobada por los miembros del Consejo, la cual será publicada en el portal de internet del SQCS, [www.sqcs.com.mx](http://www.sqcs.com.mx) y tendrá una vigencia de 7 días hábiles, en cumplimiento de los requisitos y plazos establecidos en los artículos 20 y 21 de los presentes lineamientos.

La convocatoria que para los efectos de los presentes lineamientos se publique, deberá contener por lo menos los siguientes rubros:

- I. Folio de la convocatoria.
- II. Temporalidad de la convocatoria
- III. Nombre del Cargo.
- IV. Especificaciones del cargo.
- V. Número de vacantes.
- VI. Temporalidad del cargo.
- VII. Principales funciones.
- VIII. Perfil de los candidatos.
- IX. Plazo y lugar para presentación de propuestas.
- X. Programación de la evaluación y valoraciones de las personas candidatas.
- XI. Modalidad por la cual se determinara la decisión por el ente convocante.
- XII. Publicación del Resultado.
- XIII. Programación de la protesta del cargo
- XIV. Medios de contacto para dudas y/o aclaraciones.

**Artículo 18.** El Consejo, nombrará a su Defensor, cumpliendo con los criterios de aceptación:

- I. Tener cuando menos 30 años cumplidos al día de su designación;
- II. Contar con reconocido prestigio en las materias de comunicación, radiodifusión y telecomunicaciones;
- III. No haber sido condenado por delito doloso que amerite pena de prisión por más de un año;
- IV. No laborar o haber laborado con el SQCS durante el periodo previo de dos años;
- V. No haber sido nombrado como Defensor en más de tres ocasiones por el SQCS de manera consecutiva;
- VI. Poseer la ciudadanía mexicana, en pleno uso de sus derechos al momento de la postulación;
- VII. Poseer una residencia de más de 5 años en el Estado de Quintana Roo, acreditada y validada mediante la constancia respectiva expedida por la autoridad municipal que corresponda a su domicilio en la entidad;
- VIII. Cumplir con las fracciones que se enmarcan en los artículos 24, 25 y 26 de los presentes Lineamientos y normatividad aplicable del SQCS;



- IX. No ser pariente consanguíneo de algún directivo del SQCS, en línea recta, ascendente o descendente, sin limitación de grado;
- X. No ser pariente por afinidad de algún directivo del SQCS, en línea recta, sin limitación de grado;
- XI. No ser cónyuge de algún directivo del SQCS; y
- XII. No ser representante legal, gestor o autorizado de algún directivo del SQCS o lo haya sido durante un periodo previo de dos años a partir de la fecha propuesta.

**Artículo 19.** De las Propuestas y del Procedimiento de Selección:

- I. Las propuestas se presentarán por escrito y versión electrónica en formato PDF, grabados en un CD, en las oficinas de la Dirección de Seguimiento Gubernamental del SQCS, la cual es ubicada en Av. Miguel Hidalgo #201, Colonia Centro, C.P. 77000, Chetumal Q. Roo., conforme a lo dispuesto en este artículo.
  - a) Carta de propuesta que debería contener:
    - 1. Nombre completo de la persona, edad, domicilio, número telefónico y correo electrónico, periodo propuesto para ocupar el cargo de Defensor;
    - 2. Manifiestar bajo protesta de decir verdad que se acepta las reglas de selección y su resultado; y
    - 3. Las razones objetivas que respalden la candidatura propuesta, y en su caso, consideraciones de carácter profesional.
  - b) La propuesta deberá acompañarse de la siguiente documentación de la persona que se propone:
    - 1. Original y copia certificada del acta de nacimiento de la persona propuesta.
    - 2. Documentos que acrediten la experiencia de la persona propuesta para ocupar el cargo de Defensor de al menos tres años en las materias de comunicaciones; radiodifusión y telecomunicaciones;
    - 3. Escrito firmado por la persona propuesta para ocupar el cargo de Defensor en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que no ha sido condenado por delito doloso que amerite pena de prisión por más de un año;
    - 4. Carta de Antecedentes No Penales no mayor a 30 días, expedido a su favor por la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo.
    - 5. Escrito firmado por la persona propuesta para ocupar el cargo de Defensor en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que no labora o no ha laborado con el SQCS durante un periodo previo de dos años a la fecha de su propuesta;
    - 6. Constancia de Residencia expedida por la autoridad municipal que corresponda a su domicilio en la entidad, en la que se acredite una residencia de más de 5 años en el Estado de Quintana Roo.
    - 7. Currículum Vitae, incorporando domicilio, números telefónicos y correos electrónico;
    - 8. Copia simple de identificación oficial vigente;
    - 9. Cuatro fotografías tamaño credencial, a color en fondo blanco;
    - 10. Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses de vigencia
    - 11. Carta de exposición de motivos del candidato, donde exprese y justifique las razones por las que cumple con el perfil requerido y el porqué de su idoneidad para fungir como Defensor.
    - 12. Escrito firmado por la persona que ocupe la Dirección General del SQCS, en el que manifieste que la persona propuesta para ocupar el cargo de Defensor no ha laborado durante un periodo previo de dos años a la fecha de su propuesta.
    - 13. Escrito firmado por la persona que ocupe la Dirección General del SQCS, en el que se manifieste bajo protesta de decir verdad que la persona propuesta para ocupar el cargo de Defensor es imparcial e independiente del proponente, y que por lo tanto, no se encuentra en ninguno de los supuestos contenidos en el artículo 22 de los presentes Lineamientos.



c) Del procedimiento de selección:

1. Al cierre de la Convocatoria la Dirección de Seguimiento Gubernamental del SQCS tendrá un plazo de 07 días hábiles para la revisión de la documentación de las solicitudes presentadas, que acrediten el cumplimiento de los requisitos. Una vez verificado lo anterior se procederá a presentar a la Dirección General del SQCS y al Consejo Ciudadano del SQCS, las propuestas que hayan cumplido con los requisitos establecidos en la Convocatoria.
  2. Los nombres de los candidatos que cumplieron con los requisitos establecidos en la Convocatoria deberán publicarse en la página del SQCS, [www.sqcs.com.mx](http://www.sqcs.com.mx) en un plazo máximo de 05 días hábiles posteriores al cumplimiento del plazo establecido para la revisión de la documentación de las solicitudes presentadas; para convocar a una sesión ordinaria o extraordinaria del Consejo para la designación del Defensor.
  3. La designación del Defensor, deberá discutirse y aprobarse por la mayoría de los miembros del Consejo, teniendo el voto de calidad el que funja como Presidente en la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria que al efecto se convoque, en un plano no mayor a 5 días hábiles posteriores al cumplimiento del numeral anterior.
  4. El Consejo deberá informar a la Junta Directiva de la determinación y elección para conocimiento del Defensor, en la sesión ordinaria o extraordinaria que al efecto se convoque.
  5. La decisión de selección de la persona a ocupar el cargo de Defensor es definitiva e inapelable.
  6. La toma de protesta de la persona a ocupar el cargo de Defensor se realizará por la Junta Directiva y el Consejo a más tardar 15 días hábiles posteriores a la recepción de la respectiva constancia de inscripción emitida por la CRT.
- II. Las solicitudes incompletas, con información no verídica o presentada de manera extemporánea, serán descartadas.

**Artículo 20.** Del plazo y lugar para la presentación de las propuestas para ser Defensor.

- I. Los interesados podrán presentar su propuesta a partir de la fecha de publicación de la Convocatoria, la cual será publicada en la página electrónica del SQCS [www.sqcs.com.mx](http://www.sqcs.com.mx) y las bases podrán ser consultadas en la página electrónica antes citada.
- II. La vigencia de la Convocatoria será desde la fecha de su publicación hasta por lo menos 7 días hábiles.
- III. La recepción de las propuestas, se hará en las oficinas que ocupa la Dirección de Seguimiento Gubernamental del SQCS, ubicadas en la Avenida Miguel Hidalgo #201, Colonia Centro, C.P. 77000, Chetumal Q. Roo; de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 Horas., Teléfono: 01 (983) 83 504 80 Ext. 1204, 1209 o 1202; a partir de la publicación de la Convocatoria.

**Artículo 21.** Principios de la Convocatoria y difusión de resultados:

- I. La Convocatoria aprobada por el Consejo, podrá ser consultada en la página web del SQCS [www.sqcs.com.mx](http://www.sqcs.com.mx);
- II. Los datos personales de los participantes son confidenciales, en cumplimiento a los términos establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás disposiciones legales aplicables.
- III. La designación del Defensor se desarrollará en estricto apego a los principios de igualdad de oportunidades, confidencialidad, objetividad y transparencia.
- IV. El nombre de la persona seleccionada como Defensor será publicado en la página electrónica del SQCS [www.sqcs.com.mx](http://www.sqcs.com.mx) una vez informado a la Junta Directiva en un plazo no mayor a 3 días hábiles.



- V. La persona que sea seleccionada para fungir como Defensor, deberá suscribir la documentación que la CRT requiera, así como una carta compromiso en la que declaren bajo protesta de decir verdad, no tener ningún conflicto de intereses por dicha designación.
- VI. Cualquier asunto no previsto en esta Convocatoria será resuelto por el Consejo.

**Artículo 22.** A fin de asegurar que la actuación de la persona encargada de la Defensoría de las Audiencias, sea imparcial e independiente, estarán impedidas para ocupar dicho cargo las personas que se encuentren bajo alguna de las siguientes circunstancias o que durante el transcurso de su gestión llegue a actualizarse:

- I. Tenga injerencia con las estaciones de radio y televisión del SQCS;
- II. Sea representante legal, gestor o autorizado del SQCS, o lo haya sido durante un periodo previo de dos años contados a partir de la fecha propuesta, y
- III. Se encuentren en una situación diversa a las precisadas en las fracciones anteriores que impliquen elementos objetivos de los que pudiera derivarse el riesgo de pérdida de imparcialidad e independencia.

**Artículo 23.** A efecto de promover que la actuación del Defensor sea imparcial e independiente, el plazo máximo por periodo de ocupación del cargo será de tres años contados a partir del día siguiente de la recepción de su respectiva constancia de inscripción.

**CAPÍTULO VI  
DE LAS ATRIBUCIONES DEL DEFENSOR DE LAS AUDIENCIAS**

**Artículo 24.** El Defensor, además de las obligaciones derivadas de la Ley y del texto íntegro de los Lineamientos, se encuentra obligado a:

- I. Recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos, de las Audiencias;
- II. Sujetar su actuación a la Constitución, La Ley, Los Lineamientos, los Códigos de Ética y demás disposiciones legales aplicables; así como de manera fundamental a las Políticas de Radiodifusión del SQCS;
- III. Actuar en todo momento con criterios de imparcialidad e independencia teniendo como prioridad hacer valer los Derechos de las Audiencias;
- IV. Coadyuvar con la Alfabetización Mediática de las Audiencias, difundir los derechos de las Audiencias, así como los mecanismos con los que se cuenta para garantizarlos;
- V. Coadyuvar en la implementación de medidas de Accesibilidad para que las Audiencias con discapacidad y las Audiencias infantiles puedan ejercitar los medios de defensa que correspondan;
- VI. Informar a La CRT y al SQCS la actualización de algún impedimento para continuar ocupando el cargo de Defensor;
- VII. Llevar un registro de todos y cada uno de los asuntos atendidos en el ejercicio de sus labores;
- VIII. Rendir a La CRT, al SQCS y a las audiencias, en los meses de Febrero y Agosto de cada año, un informe que describa todos los asuntos atendidos durante el semestre del año calendario inmediato anterior, la forma de atención y sus resultados, así como, las medidas que hayan implementado, tanto el Defensor como el SQCS para contribuir con la Alfabetización Mediática;
- IX. Atender en tiempo y forma todos los requerimientos realizados por la CRT, en cuanto a las obligaciones que tiene como concesionaria sobre los derechos de las audiencias;
- X. Hacer público dentro de los primeros 10 días de los meses de Febrero, Abril, Junio, Agosto, Octubre y Diciembre, un informe que contenga los elementos de la fracción VIII del presente artículo; y la normatividad aplicable del SQCS;
- XI. Atender en tiempo y forma todos los requerimientos realizados por el SQCS; y



- XII. Administrar y estar pendiente de sus espacios en el portal web oficial que el SQCS le asignará, en la que se establecerán los procedimientos para enviar sus comentarios, correo electrónico y buzón como mecanismos abiertos para que las Audiencias no encuentren limitantes para establecer contacto con la Defensoría.

#### CAPÍTULO VII

#### DE LAS OBSERVACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, PETICIONES, SEÑALAMIENTOS O RECLAMACIONES PRESENTADAS POR LAS AUDIENCIAS

**Artículo 25.** Las Audiencias, podrán presentar ante el Defensor sus observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones sobre los contenidos y la programación que transmita el SQCS a través de sus concesiones de Televisión y Radiodifusión.

**Artículo 26.** La presentación a que se refiere el artículo anterior podrá ser por escrito, ya sea física o electrónicamente, por teléfono o directamente a las oficinas que ocupan cualquiera de las Estaciones de Radio, Televisión u Oficinas Centrales del SQCS; dentro del plazo de siete días hábiles posteriores a la emisión del programa materia del escrito, señalando lo siguiente:

1. Nombre completo o denominación social;
2. Domicilio;
3. Teléfono;
4. Correo electrónico;
5. Nombre, horario y/o referenciación clara del contenido audiovisual materia del escrito;
6. Descripción clara de las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones que correspondan;
7. Derecho de las Audiencias que considera violado, y
8. En su caso, las pruebas que considere pertinentes.

**Artículo 27.** El Defensor deberá atender la solicitud presentada dentro del plazo máximo de 20 días hábiles contados a partir del siguiente en que se haya presentado ésta, instrumentando el siguiente procedimiento:

- a) El Defensor deberá acusar de recibo el escrito de las Audiencias, en caso de entrega física presencial y/o telefónica de manera inmediata a la recepción, y en caso de correo físico o electrónico, a través de la misma vía que corresponda, dentro del plazo de dos días hábiles contados a partir del siguiente de su recepción.
- b) El Defensor analizará el escrito presentado y determinará si cumple con todos los requisitos necesarios para su tramitación.  
En caso de que la solicitud respectiva sea presentada fuera del plazo referido por la presunta violación o agravio del derecho, será desechada inmediatamente, lo cual en caso de contar con datos de identificación y ubicación suficientes, se hará del conocimiento del solicitante por escrito. No será impedimento para el desechamiento de la solicitud el que carezca de requisitos de identificación o ubicación de la persona;
- c) En caso de resultar necesario, el Defensor deberá requerir al solicitante la especificación o complementación de los datos e información a que se refieren los numerales 5, 6 y/o 8 del artículo anterior, otorgándole el plazo de cinco días hábiles para lo solicitado. Dicho requerimiento suspenderá el plazo de veinte días hábiles el cual se reiniciará al siguiente en que se efectúe el desahogo. Si el solicitante no atiende el requerimiento oportunamente, el Defensor desechará la solicitud, lo cual le será notificado por escrito. El Defensor podrá requerir información al solicitante más de una vez bajo las reglas especificadas, siempre cuando dicha tramitación no se rebase el plazo máximo para atender las solicitudes;
- d) En caso de no requerir especificación o complementación de dato alguno o desahogado adecuadamente el requerimiento, el Defensor solicitará por escrito a la Dirección General del SQCS, la información necesaria para dar respuesta a la queja, sugerencia o solicitud recibida. Las solicitudes siempre deberán ser formuladas de manera acorde con la prioridad del Defensor consistente en hacer valer los derechos de las Audiencias;



- e) La Dirección General del SQCS atenderá el requerimiento del Defensor en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir del siguiente en que se realice el requerimiento. Al atender el requerimiento deberán exponer de manera clara las explicaciones que en el caso correspondan, siempre teniendo en cuenta las obligaciones de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos de las Audiencias;
- f) En caso de que la Dirección General no atienda el requerimiento del Defensor, éste deberá hacerlo del conocimiento formal del quejoso y de la CRT a más tardar al día siguiente del vencimiento del plazo otorgado a efecto de valorar el inicio del procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente, independientemente del requerimiento de cumplimiento que realice la CRT a través de la Unidad de Medios y Contenidos Audiovisuales;
- g) Una vez que la Dirección General del SQCS haya realizado las explicaciones que considere pertinentes, el Defensor responderá al solicitante aportando las respuestas recibidas y con una explicación del asunto que se trate, en la que especifique si a su juicio existen violaciones a los derechos de las Audiencias;
- h) En el supuesto de que a juicio del Defensor existan en el caso concreto violaciones a los derechos de las Audiencias, deberá emitir o proponer la emisión de la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que corresponda, la cual deberá ser clara y precisa.
- i) Dentro del plazo de 24 horas contado a partir de la emisión o proposición de la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que corresponda, éste deberá difundirse a través de la página electrónica que la Dirección General del SQCS publique para tales efectos, así como a través de los mecanismos de difusión que determine el Defensor en términos del último párrafo del artículo 253 de la Ley, a través de los cuales deberá notificar directamente al interesado dentro del mismo periodo de tiempo;
- j) La Dirección General del SQCS, deberá, dentro del plazo de 10 días hábiles siguientes a aquél en que el Defensor le notifique la existencia de violaciones a derechos de las Audiencias, restituir en la medida de las posibilidades al solicitante en el goce del derecho respectivo que haya sido violado, a través de la rectificación o materialización de la recomendación o propuesta de acción correctiva que corresponda, lo cual deberá ser hecho del conocimiento del solicitante por el Defensor, y
- k) En los casos previos en el inciso anterior, el Defensor deberá hacer del conocimiento formal de la CRT, una vez desahogado el requerimiento o vencido el plazo para ellos, la atención brindada por la Dirección General del SQCS, a efecto de valorar el inicio del procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente, independientemente del requerimiento de cumplimiento específico que en su caso pueda realizar la CRT, a través de la Unidad de Medios y Contenidos Audiovisuales. La CRT, dará seguimiento al cumplimiento requerido y ordenará la realización de las diligencias pertinentes para el debido cuidado de los derechos de las Audiencias.

**Artículo 28.** La Dirección General del SQCS, rectificará o materializará las recomendaciones o propuestas de acción correctiva que corresponda, previa consulta del Consejo, y serán vinculantes siempre y cuando sean lógicas, se encuentran debidamente argumentadas y fundadas y sean acordes a los principios, naturaleza y valores de la estación de radiodifusión, apegándose en todo momento a la presente política y las disposiciones legales aplicables.

**Artículo 29.** La Dirección General del SQCS atenderá a lo dispuesto en la presente Política, con el objeto de proteger los derechos de las Audiencias, los cuales deberán ajustarse y no contravenir de forma alguna los principios y derechos contenidos en la Constitución, tratados internacionales, las leyes, los lineamientos y demás normatividad aplicable que para el efecto se apruebe.

#### TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

**SEGUNDO.** El actuar del Defensor se rige de acuerdo a lo estipulado en los presentes Lineamientos y en el Código de Ética del Defensor.



**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 CHEJÍN 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 SOJIS 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.