CÓDIGO DE ÉTICA

en materia de Derechos de las Audiencias

Sistema Estatal de Comunicación Cultural y Educativa (SECCE)
Radio y Televisión Querétaro

OCTUBRE 2026

CONTENIDO

Índice de capítulos

I	DISPOSICIONES GENERALES	3
II	VALORES Y PRINCIPIOS RECTORES	5
III	CRITERIOS PARA EL TRATAMIENTO Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN NOTICIOSA	7
IV	PROTECCIÓN A GRUPOS VULNERABLES, NO DISCRIMINACIÓN, PROHIBICIÓN DE DISCURSOS DE ODIO Y RESPETO A LA DIGNIDAD HUMANA	8
V	DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS	9
VI	DE LA PERSONA DEFENSORA DE LAS AUDIENCIAS	11
VII	DE LA DESIGNACIÓN, ATRIBUCIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LA PERSONA DEFENSORA DE LAS AUDIENCIA	11
VIII	MECANISMO DE SUPLENCIA Y SUSTITUCIÓN DE LA PERSONA DEFENSORA DE LAS AUDIENCIAS	13
IX	DE LA ACTUACIÓN DE LA PERSONA DEFENSORA	14
X	DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJA ANTE LA PERSONA DEFENSORA	14
XI	DIFUSIÓN, APLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	18
XII	DE LA IDENTIDAD PROGRAMÁTICA	18

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO **1**

Sujetos. El presente Código de Ética es de observancia general para directivos, personal administrativo, productores, programadores, realizadores, conductores, operadores, reporteros, camarógrafos, asistentes, diseñadores, editores y demás personas en general que participen de forma directa o colaboren de manera independiente en las producciones del Sistema Estatal de Comunicación Cultural y Educativa (SECCE).

ARTÍCULO **2**

Objeto. Establecer los criterios editoriales, valores, principios, y mecanismos institucionales que orienten la producción, adquisición, selección, programación, edición y transmisión de contenidos, para respetar y proteger los derechos de las audiencias, con la finalidad de:

a) Fortalecer la integridad y la responsabilidad en el ejercicio de la comunicación pública.

b) Promover contenidos de calidad, plurales, veraces, accesibles e incluyentes, que respondan al interés público.

c) Orientar la protección y el respeto de los derechos de las audiencias, conforme a las disposiciones aplicables.

d) Preservar la libertad de expresión, la libertad programática y la libertad editorial, sin censura previa.

e) Favorecer la transparencia, la rendición de cuentas y la atención responsable de las audiencias.

f) Contribuir a la preservación y difusión de la identidad cultural de Querétaro, su patrimonio, sus tradiciones y su diversidad.

g) Impulsar la profesionalización, la capacitación y la mejora continua de las prácticas institucionales y editoriales.

h) Proteger a grupos vulnerables, la no discriminación, la no emisión de discursos de odio y violencia, el respeto a la dignidad humana y

i) Promover y garantizar los Derechos de las Audiencias

MISIÓN

El Sistema Estatal de Comunicación Cultural y Educativa, tiene por misión producir programas radiofónicos y televisivos cuyo contenido preserve y consolide la cultura e identidad del Estado de Querétaro, al tiempo que difunda valores y derechos, promuevan obligaciones y responsabilidades, garanticen la información oportuna, veraz y útil que permita a la audiencia tomar decisiones a través del uso de distintas plataformas: radio, televisión, plataforma digital (internet) y redes sociales.

VISIÓN

Ser un sistema integral de comunicación e información de cobertura estatal, a través de la generación de contenidos con calidad de corte cultural, educativo, deportivo, recreativo e informativo que nos permitan generar audiencias inteligentes, participativas y comprometidas con el entorno social y cultural del Estado de Querétaro.

ARTÍCULO 3

Ámbito. Es aplicable a las actividades de radio y televisión operadas por el Sistema Estatal de Comunicación Cultural y Educativa (SECCE) y a quienes intervengan en ellas, en el ámbito de sus funciones y sin perjuicio de las obligaciones propias del Sistema.

ARTÍCULO 4

Interpretación. Se observarán la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias y demás disposiciones aplicables. Se privilegiará una interpretación compatible con la libertad de expresión y la prohibición de censura previa.

Para efectos del presente Código se entenderá por:

I. CRT: Comisión Reguladora de Telecomunicaciones

II. Lineamientos: Lineamientos Generales para la protección de los Derechos de las Audiencias;

III. SECCE: Sistema Estatal de Comunicación Cultural y Educativa;

IV. Sistema: Sistema Estatal de Comunicación Cultural y Educativa

V. Código: Código de ética en materia de derechos de las audiencias del Sistema Estatal de Comunicación Cultural y Educativa (SECCE).

VI. Ley: Ley en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión

VII. Radio y Televisión Querétaro: Sistema Estatal de Comunicación Cultural y Educativa

ARTÍCULO 5

A través del uso de distintas plataformas tales como radio, televisión, plataforma digital (internet) y redes sociales, el Sistema aspira a ser una plataforma integral para que la audiencia encuentre un espacio abierto y la oportunidad de expresar sus inquietudes y opiniones; pretende ser una herramienta de participación, de generación de contenidos y una plataforma de intercambio con la audiencia.

CAPÍTULO II

VALORES Y PRINCIPIOS RECTORES

ARTÍCULO **6**

Valores. La programación observará dignidad humana, respeto a los derechos humanos, pluralidad, diversidad, identidad cultural, igualdad, inclusión, responsabilidad social, honestidad, integridad, respeto y convivencia pacífica.

I. **Dignidad humana.** Reconocer y respetar el valor inherente de todas las personas, evitando contenidos que promuevan la humillación, el trato degradante, los prejuicios o la estigmatización.

II. **Respeto a los derechos humanos.** Promover el conocimiento, ejercicio y respeto de los derechos humanos, así como una cultura de paz, legalidad, solidaridad y convivencia democrática.

III. **Pluralidad y diversidad.** Reflejar la diversidad social, cultural, lingüística, ideológica y de opiniones de la sociedad, procurando la representación de distintas perspectivas y evitando la exclusión injustificada de voces relevantes para el interés público.

IV. **Identidad cultural.** Contribuir al conocimiento, preservación y difusión del patrimonio histórico, artístico, cultural y natural de Querétaro, así como de las tradiciones, expresiones y manifestaciones culturales de México y del mundo.

V. **Igualdad e inclusión.** Promover la igualdad sustantiva, la no discriminación y el respeto a las diferencias, con especial atención a las personas y grupos que enfrentan condiciones de vulnerabilidad.

VI. **Responsabilidad social.** Privilegiar contenidos que contribuyan a la educación, la cultura, la información, la recreación y el bienestar colectivo, atendiendo las necesidades e intereses de las audiencias.

VII. **Honestidad e Integridad.** Actuar con rectitud en la producción y difusión de contenidos, evitando la manipulación deliberada de información, los conflictos de interés no gestionados y el uso engañoso de los espacios de comunicación.

VIII. **Respeto y convivencia pacífica.** Favorecer el diálogo, la convivencia pacífica y el reconocimiento de las diferencias, sin promover el odio, la violencia o la exclusión contrarios al marco jurídico aplicable.

ARTÍCULO **7**

Principios editoriales. Se observarán legalidad, veracidad y rigor informativo, imparcialidad, independencia editorial, libertad de expresión y programación, distinción entre información, opinión y publicidad, interés superior de la niñez, accesibilidad universal e inclusión, igualdad de género y no discriminación, calidad y pertenencia cultural, transparencia y rendición de cuentas, participación y atención de las audiencias, protección de la vida privada y los datos personales, responsabilidad en el tratamiento de contenidos sensibles, corrección y mejora continua y capacitación.

I. **Legalidad.** Todas las actividades de programación y difusión deberán realizarse conforme a la Constitución, las leyes, los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias y demás disposiciones aplicables.

II. **Veracidad y rigor informativo.** Los contenidos informativos deberán sustentarse en información verificable, fuentes identificables cuando sea posible y procedimientos razonables de comprobación. Los errores relevantes deberán corregirse oportunamente y con transparencia.

III. **Imparcialidad.** La cobertura de asuntos de interés público deberá realizarse con criterios profesionales, sin favorecer indebidamente intereses particulares, políticos, económicos o de cualquier otra índole. Cuando existan controversias relevantes, se procurará reflejar las perspectivas pertinentes, según la naturaleza del asunto y las condiciones de la información disponible.

IV. **Independencia editorial.** Las decisiones sobre selección, producción, edición y difusión de contenidos se adoptarán con criterios profesionales y de interés público, sin interferencias indebidas. La independencia editorial se ejercerá respetando las responsabilidades legales de RTQ y los derechos de las audiencias.

V. **Libertad de expresión y de programación.** Se garantizará la libertad de difundir información, opiniones e ideas, así como la libertad programática, sin censura previa, de conformidad con los límites establecidos en la Constitución y las leyes.

VI. **Distinción entre información, opinión y publicidad.** Los contenidos deberán presentarse de manera que las audiencias puedan identificar claramente cuándo se trata de información noticiosa, análisis, opinión, entretenimiento, comunicación institucional o publicidad. La publicidad y la propaganda no deberán presentarse engañosamente como información periodística o noticiosa.

VII. **Interés superior de la niñez.** En la selección, producción y difusión de contenidos dirigidos a niñas, niños y adolescentes, o que puedan afectarles, se atenderá prioritariamente a su interés superior, su dignidad, desarrollo integral y derechos, conforme a las disposiciones aplicables.

VIII. **Accesibilidad universal e inclusión.** Se promoverán condiciones para que las personas con discapacidad accedan a los contenidos y servicios de RTQ en igualdad de condiciones, mediante los ajustes, herramientas y medidas de accesibilidad que resulten exigibles y viables conforme al marco jurídico aplicable.

IX. **Igualdad de género y no discriminación.** Los contenidos deberán evitar estereotipos discriminatorios y promover una representación respetuosa, igualitaria y libre de prejuicios, con perspectiva de género y atención a la diversidad social.

X. **Calidad y pertinencia cultural.** La producción y selección de contenidos atenderán criterios de calidad técnica, relevancia cultural, valor educativo, interés público y pertinencia para las distintas audiencias.

XI. **Transparencia y rendición de cuentas.** RTQ facilitará información sobre sus criterios editoriales, los mecanismos de protección de las audiencias y los medios para presentar observaciones, sugerencias, peticiones y quejas, conforme a las obligaciones de transparencia aplicables.

XII. **Participación y atención de las audiencias.** Se promoverán mecanismos accesibles para recibir, registrar, atender y dar seguimiento a las observaciones y quejas de las au-

diencias, de conformidad con los Lineamientos y las atribuciones de la Persona Defensora de las Audiencias.

XIII. **Protección de la vida privada y los datos personales.** Los contenidos deberán respetar la privacidad, la propia imagen y los datos personales de las personas, conforme a la legislación aplicable y considerando el interés público legítimo de la información.

XIV. **Responsabilidad en el tratamiento de contenidos sensibles.** La cobertura de hechos violentos, tragedias, delitos, emergencias o situaciones que afecten a personas en condiciones de vulnerabilidad deberá realizarse con rigor, sensibilidad y respeto a la dignidad humana, evitando la revictimización y la exposición injustificada de información sensible.

XV. **Corrección y mejora continua.** RTQ promoverá la evaluación periódica de su programación, la identificación de áreas de oportunidad y la adopción de medidas correctivas que fortalezcan la calidad, la confianza pública y el respeto a los derechos de las audiencias.

XVI. **Capacitación.** En el Sistema Estatal de Comunicación Cultural y Educativa, para garantizar la calidad, eficacia y eficiencia en el desempeño de sus actividades, debe promover la capacitación constante de su personal.

CAPÍTULO III
CRITERIOS PARA EL TRATAMIENTO Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN NOTICIOSA

ARTÍCULO 8

Obligatoriedad de fuentes verificables. Antes de publicar o transmitir cualquier noticia, el área responsable debe contar con al menos una fuente directa o primaria que permita fundamentar la información. Se deben recabar documentos, testimonios, grabaciones o evidencias que soporten los hechos.

ARTÍCULO 9

Control de registro documental. Se debe llenar un reporte que detalle:

a) La naturaleza de la noticia.

b) Las fuentes consultadas (identificadas o anónimas, pero evaluadas según confiabilidad).

c) Fecha y hora de obtención de información.

d) Nombre y cargo de quien verificó y autorizó la difusión.

Este documento se conservará en expediente durante el tiempo que especifique la normativa interna.

ARTÍCULO 10

Revisión editorial obligatoria. Antes de la difusión, la noticia debe ser revisada por el Jefe de Información que valide que la información cuenta con los elementos mínimos que permiten presumir su veracidad y que separé claramente hechos de opiniones.

ARTÍCULO **11**

Procedimiento de rectificación. En caso de detectarse error o información incorrecta después de la difusión, debe deberá corregir o aclarar la información oportunamente.

ARTÍCULO **12**

Capacitación continua. Se deberá capacitar periódicamente al personal sobre ética periodística, derechos de las audiencias y procedimientos de verificación de información conforme a la normatividad.

ARTÍCULO **13**

Independencia. Las decisiones editoriales se adoptarán mediante criterios profesionales y de interés público. Ninguna disposición del Código autoriza censura previa, represalias por opiniones críticas ni interferencias indebidas de intereses políticos, comerciales o particulares.

ARTÍCULO **14**

Información y opinión. Los contenidos noticiosos deberán verificar razonablemente sus datos, contextualizar los hechos y corregir errores relevantes. Las opiniones deberán identificarse como tales sin imponer uniformidad de pensamiento.

ARTÍCULO **15**

Publicidad y comunicación institucional. Los mensajes publicitarios, comerciales, propagandísticos o institucionales serán identificables y no se presentarán engañosamente como noticias o información editorial independiente.

ARTÍCULO **16**

Diversidad cultural y educativa. Se favorecerán contenidos culturales, educativos, científicos, artísticos y de servicio, con atención a la identidad y diversidad cultural de Querétaro y México.

ARTÍCULO **17**

Contenidos sensibles. La cobertura de violencia, delitos, tragedias y emergencias respetará la privacidad, evitará revictimización, sensacionalismo y exposición innecesaria de datos sensibles, ponderando el interés público.

ARTÍCULO **18**

Niñez y adolescencia. Se atenderán su interés superior, dignidad, desarrollo integral y derechos; se observarán las clasificaciones, horarios y advertencias que legalmente correspondan.

ARTÍCULO **19**

Accesibilidad. Se adoptarán los recursos de accesibilidad exigibles para cada señal y servicio, incluidos los que correspondan en materia de subtitulaje, lengua de señas y accesibilidad de la información sobre derechos y quejas.

CAPÍTULO IV

PROTECCIÓN A GRUPOS VULNERABLES, NO DISCRIMINACIÓN, PROHIBICIÓN DE DISCURSOS DE ODIO Y RESPETO A LA DIGNIDAD HUMANA.

ARTÍCULO **20**

En cumplimiento con los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias y la Ley en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Sistema protegerá de manera especial los derechos de los grupos vulnerables, tales como mujeres, niñas, niños, adoles-

centes, personas con discapacidad, pueblos y comunidades indígenas, personas adultas mayores, y cualquier grupo social históricamente discriminado o en situación de vulnerabilidad.

ARTÍCULO **21**

Se prohíbe expresamente la difusión de contenidos que contengan discursos de odio, violencia, mensajes discriminatorios, estigmatizantes o que inciten al prejuicio, enfocados en características como origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, orientación sexual, condición social, religión, opiniones políticas o cualquier otra condición que atente contra la dignidad humana y los derechos humanos reconocidos por la Constitución y tratados internacionales.

ARTÍCULO **22**

La programación y contenidos del Sistema deben promover la igualdad, diversidad, inclusión, respeto a los derechos humanos y a la dignidad de todas las personas, garantizando representaciones libres de estereotipos, prejuicios y prácticas segregacionistas.

Para prevenir vulneraciones a estos derechos, el Sistema Estatal de Comunicación Cultural y Educativa (SECCE) implementará mecanismos de supervisión y prevención, entre ellos:

a) Establecer procesos internos de revisión y monitoreo continuo de contenidos en todas las áreas operativas.

b) Capacitar al personal sobre derechos humanos, acceso plural, igualdad, no discriminación y protección especial a grupos vulnerables, conforme a la normatividad vigente.

c) Fomentar una cultura institucional respetuosa que privilegie la protección de los derechos de las audiencias.

ARTÍCULO **23**

La Persona Defensora de las Audiencias tendrá la función de vigilar el cumplimiento de estas disposiciones, recibiendo y atendiendo con prioridad las quejas relacionadas con discriminación, violencia o vulneración de derechos, y podrá formular recomendaciones para la corrección inmediata y seguimiento conforme a los Lineamientos y la Ley.

ARTÍCULO **24**

El Sistema asegurará que todas las medidas adoptadas respeten y garanticen la libertad de expresión y la independencia editorial, procurando un equilibrio ponderado entre estos derechos y la protección efectiva de las audiencias.

CAPÍTULO V
DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

ARTÍCULO **25**

Por virtud de la expedición del presente Código de Ética, el Sistema Estatal de Comunicación Cultural y Educativa, asume el compromiso de respetar los derechos de las Audiencias, por lo que nuestro servicio estará orientado a reconocer esas prerrogativas establecidas en los ordenamientos legales y los que de manera particular se incorporan en el presente Código de Ética.

ARTÍCULO

El Sistema asume la obligación de respetar y promover el conocimiento de los Derechos de las audiencias, incluidas las disposiciones especiales para la infancia y las personas con discapaci-

26

dad establecidas en la Ley en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias emitidos por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

ARTÍCULO 27

El Sistema reconoce, conforme a su ámbito legal de aplicación que las Audiencias tienen los siguientes derechos:

I. Recibir información veraz, plural y oportuna, especialmente en contenidos noticiosos, así como la libertad de buscar, recibir y difundir información, opiniones e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión.

II. Que la publicidad o propaganda no se presenten como información periodística o noticiosa.

III. Que se aporten elementos para distinguir entre publicidad y el contenido.

IV. Que se les faciliten elementos para diferenciar entre la información noticiosa que se difunda en los contenidos y la opinión de las personas que participan en estos, especialmente en los programas de carácter noticioso.

V. Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social, cultural y lingüístico de la nación.

VI. Recibir programación variada que corresponda a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad;

VII. Ejercer el derecho de réplica, cuando se emita información inexacta o falsa respecto de una persona, en términos de la Ley Reglamentaria del Artículo 6 párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia del Derecho de Réplica.

VIII. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video, tanto a lo largo de la programación, como durante los espacios publicitarios;

IX. En la prestación de los servicios de radiodifusión está prohibida toda 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, tanto en la programación como en la publicidad;

X. Que el sistema, respete los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la Igualdad de Género y la no Discriminación;

XI. Que en los programas se haga uso de cualquiera de las lenguas nacionales;

XII. Que en radiodifusión se utilice el subtitulaje o doblaje al español, en caso de que los programas sean en idioma extranjero;

XIII. Que se respeten los horarios de los programas, se avise con oportunidad los cambios a los mismos y se incluyan avisos parentales. Para tal efecto, deberán:

A. Cuando el cambio sea previsible, informar con al menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación, por el mismo canal y otros medios, o

B. Cuando el cambio no sea previsible, informar en el mismo canal, antes del inicio del programa afectado.

XIV. Las Audiencias con Discapacidad gozarán de los siguientes derechos:

A. Contar con servicios de subtitulaje, doblaje al español y Lengua de Señas Mexicana, tanto de audio de voz como de sonidos e información no verbal que sean relevantes al Contenido audiovisual, para dar Accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en al menos uno de los programas noticiosos y uno de los programas infantiles de mayor audiencia a nivel nacional por día;

B. Tener representaciones visuales respetuosas e inclusivas que promuevan el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades; así como, la necesidad de su atención y respeto;

C. Contar con mecanismos que les faciliten la presentación de Quejas, y

D. Que las Concesionarias habiliten sus guías de programación a través de una línea telefónica, aplicaciones o en sus portales de internet.

Lo enunciado, no limita los demás derechos reconocidos por la Constitución, los tratados, las leyes y los Lineamientos aplicables a cada servicio.

CAPÍTULO VI
DE LA PERSONA DEFENSORA DE LAS AUDIENCIAS

ARTÍCULO **28**

El SECCE deberá contar con persona Defensora de las Audiencias quien será la responsable de recibir, registrar, responder, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de las personas que componen la audiencia y hacer recomendaciones al medio, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 253 de la Ley en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión así como en los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias.

ARTÍCULO **29**

La vigilancia y cumplimiento del contenido del presente Código de Ética con respecto a las audiencias, estará a cargo de la persona Defensora de las Audiencias, quien tendrá plenas garantías de independencia y autonomía en su quehacer.

CAPÍTULO VII
DE LA DESIGNACIÓN, ATRIBUCIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LA PERSONA DEFENSORA DE LAS AUDIENCIA

ARTÍCULO **30**

Para ser Persona Defensora de las Audiencias se deberán cumplir los siguientes requisitos:

I. Tener cuando menos 30 (treinta) años cumplidos al día de su designación;

II. Contar con experiencia en alguna de las siguientes materias: comunicaciones, derecho, radiodifusión o telecomunicaciones.

III. No haber sido condenada por delito doloso que amerite pena de prisión por más de 1 (un) año, y

IV. No haber laborado para el Sistema durante un periodo previo de 2 (dos) años a su designación.

En la alternancia de la designación de las Personas Defensoras se observará el principio de Igualdad de Género, en términos del artículo 253 de la Ley en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

La persona Defensora de las audiencias conocerá exclusivamente de los asuntos relacionados con los contenidos de la programación y de las quejas o sugerencias que reciba que deriven de los mismos.

ARTÍCULO 31

La persona defensora de las audiencias será nombrada por la Dirección General del Sistema a partir de una terna presentada a la Junta de Gobierno.

ARTÍCULO 32

La persona defensora, será designada por un periodo de 3 (tres) años, el cual podrá ser prorrogado hasta por dos ocasiones por el mismo plazo, conforme a lo dispuesto en el párrafo quinto del artículo 253 de la Ley en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

ARTÍCULO 33

Son atribuciones de la persona Defensora de las Audiencias:

I. Fungir como órgano garante de los Derechos de las Audiencias

II. Vigilar la aplicación del Código de Ética del SECCE frente a las audiencias

III. Conocer y atender las quejas y sugerencias que formulen las audiencias

IV. Promover los principios editoriales de Radio y Televisión Querétaro

V. Difundir los derechos de las audiencias, así como los mecanismos con los que se cuenta para garantizarlos

VI. Coordinar un espacio dentro de la programación de radio o televisión para la difusión de los derechos de las audiencias.

VII. Estimular la comunicación con los colaboradores del Sistema y las audiencias.

VIII. Elaborar y hacer públicos sus informes semestrales en la página web del Sistema, así como presentarlos ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

IX. Las demás que señalen las disposiciones legales aplicables.

ARTÍCULO 34

La persona defensora de las Audiencias atenderá las reclamaciones, sugerencias y quejas de las audiencias sobre contenidos y programación, implementando mecanismos para que las audiencias con discapacidad tengan accesibilidad.

Los radioescuchas o televidentes podrán formular sus reclamaciones por escrito e identificarse con nombre, apellidos, domicilio, y en su caso, correo electrónico, a fin de que reciban una res-

puesta individualizada.

Para garantizar el acceso efectivo a este derecho, se deberán habilitar medios accesibles para personas con discapacidad.

La persona defensora ejercerá sus funciones con autonomía e imparcialidad, asegurando el respeto a la libertad editorial, la protección de la confidencialidad de las audiencias y la gestión adecuada de los conflictos de interés.

Se deber garantizar que la persona defensora cuente con acceso libre y oportuno a la información necesaria para atender las inconformidades de las audiencias, así como con las condiciones para desempeñar su labor sin interferencias indebidas ni represalias.

CAPÍTULO VIII

MECANISMO DE SUPLENCIA Y SUSTITUCIÓN DE LA PERSONA DEFENSORA DE LAS AUDIENCIAS

ARTÍCULO **35**

Causales de Suplencia y Sustitución. La suplencia o sustitución de la persona defensora procederá en los casos de renuncia voluntaria, impedimento temporal o definitivo, incapacidad, fallecimiento u otra causa que imposibilite el cumplimiento de sus funciones, conforme a los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias y la normatividad vigente.

ARTÍCULO **36**

Notificación e Inicio del Procedimiento. El SECCE deberá notificar formalmente la vacancia, impedimento o ausencia de la persona defensora, dando inicio al proceso de suplencia o sustitución a partir de dicha notificación.

ARTÍCULO **37**

Designación Temporal de Persona Suplente. Para garantizar la continuidad de la función defensora, podrá nombrarse a una persona suplente temporal que cumpla con los requisitos mínimos establecidos en los Lineamientos. La designación de la suplente temporal será aprobada por el Director General del SECCE y deberá estar debidamente documentada.

ARTÍCULO **38**

Procedimiento para Sustitución Definitiva. En caso de sustitución permanente, El SECCE deberá realizar un nuevo proceso de selección conforme al procedimiento vigente para la designación inicial.

ARTÍCULO **39**

Garantía de Continuidad e Imparcialidad. La persona defensora, ya sea titular o suplente, ejercerá sus funciones con plena autonomía, imparcialidad y sin interrupciones que afecten la atención y resolución de inconformidades de las audiencias, conforme al marco jurídico aplicable.

CAPÍTULO IX
DE LA ACTUACIÓN DE LA PERSONA DEFENSORA.

ARTÍCULO 40

La Persona Defensora tendrá a su cargo la recepción, registro, atención, resolución y seguimiento de las Quejas que presenten las Audiencias y, en su caso, emitirá las recomendaciones correspondientes al Sistema.

ARTÍCULO 41

El Sistema proporcionará a la Persona Defensora, los recursos técnicos y materiales necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones, asegurando en todo momento su independencia e imparcialidad, sin interferencias directas o indirectas en el ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 42

Además de las previstas en la Ley, la Persona Defensora tendrá las siguientes obligaciones:

I. Actuar de manera imparcial e independiente en la atención y resolución de las Quejas que presenten las Audiencias;

II. Publicar en el portal de internet del Sistema los derechos de las Audiencias y los mecanismos para hacerlos valer;

III. Informar de inmediato a la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones y al Sistema, en caso de que se actualice alguno de los impedimentos para continuar en el cargo;

IV. Llevar un registro de todos los asuntos recibidos y atendidos;

V. Publicar en el portal de internet del Sistema y remitir a la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, en los meses de abril y octubre de cada año, un informe semestral de actividades, que contenga el listado de asuntos recibidos, los plazos en que se atendió la Queja, la atención que se le dio a la Queja, en su caso, el sentido de las recomendaciones emitidas y las acciones de seguimiento.

VI. Atender en tiempo y forma todos los requerimientos que le formule el Sistema o la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones

VIII. Emitir las determinaciones y, cuando así proceda, recomendaciones al sistema, cuando, derivado de la atención a una Queja, se considere que un programa o contenido contraviene los derechos de las Audiencias previstos en la Ley.

CAPÍTULO X
DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJA ANTE LA PERSONA DEFENSORA.

ARTÍCULO 43

La Persona Defensora recibirá las quejas que presenten las Audiencias como mecanismo para la protección de sus derechos. Las Quejas podrán presentarse en el domicilio del Sistema o mediante el correo electrónico habilitado para tal efecto.

ARTÍCULO **44**

La Persona Defensora en coordinación con la Unidad de Transparencia del Sistema serán responsables del debido tratamiento y protección de los datos personales a los que tengan acceso con motivo de la atención de las Quejas en los términos de lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

ARTÍCULO **45**

La Persona Defensora deberá dar atención a las quejas en un plazo máximo de 20 (veinte) días, contados a partir del día siguiente a su presentación.

ARTÍCULO **46**

En el procedimiento de queja, las notificaciones se realizarán por correo electrónico.

ARTÍCULO **47**

La Queja deberá contener, al menos, los requisitos previstos en el artículo 255 de la Ley en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión la siguiente información:

I. El nombre e identificación oficial de la persona radioescucha o televidente;

II. Dirección de correo electrónico para recibir notificaciones;

III. Los datos que permitan identificar el contenido o programa que se estima transgreden sus derechos como Audiencia.

IV. Los motivos y, en su caso, la evidencia por los que considera que fueron vulnerados sus derechos.

La Persona Defensora no podrá negar la recepción de una queja, en caso de la falta de alguno de los requisitos antes referidos.

ARTÍCULO **48**

La queja se deberá presentar dentro de los 7 (siete) días siguientes a aquel en que se emitió el contenido o programa.

Las Quejas se tramitarán conforme a lo siguiente:

I. Cuando la Queja cumpla con los requisitos previstos en el artículo 47, se procederá a su admisión, o

II. En los casos en que la queja no cumpla con los requisitos establecidos, la Persona Defensora en un plazo no mayor a 3 (tres) días, contados a partir de la recepción de la solicitud, prevendrá a la persona radioescucha o televidente, para que ésta en un plazo no mayor a 5 (cinco) días, contados a partir del día siguiente a la notificación de la prevención, subsane las omisiones.

La prevención deberá indicar la información faltante, los medios por los cuales podrá presentarla y el apercibimiento de que su queja será desechada en caso de no presentar la información en el plazo señalado, dejando a salvo su derecho para presentar una nueva, si se encuentra dentro del plazo previsto para ello.

Dicha prevención suspenderá el plazo previsto en el artículo 45, el cual se reanudará al día siguiente de aquel en que sea desahogada la prevención, o bien, de aquél en que fenezca el plazo otorgado a la persona radioescucha o televidente.

Ante el desechamiento de la queja, la persona radioescucha o televidente podrá inconformarse ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, la cual revisará el actuar de la Persona Defensora y, en su caso, podrá ordenar la admisión y trámite de la Queja.

Dicha inconformidad suspenderá el plazo con el que cuenta la Persona Defensora para resolver la Queja.

Desahogada la prevención, la Persona Defensora contará con 2 (dos) días, contados a partir del día siguiente al desahogo de la prevención, para determinar si procede la admisión de la Queja.

ARTÍCULO 49

Admitida la Queja, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días, la Persona Defensora requerirá al Sistema para que ésta, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días, remita:

I. Un informe sobre los hechos motivo de la Queja, y

II. Los testigos de audio y/o video del contenido o programa señalado por la Audiencia, siempre que se haya emitido el contenido, o en su caso el contenido que haya sido transmitido en el canal, el día y en el horario señalado por la audiencia.

En el requerimiento que se formule al Sistema, se le apercibirá para que, en caso de que no proporcione la información solicitada se dará vista a la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones. Ante la falta de presentación del informe por parte del Sistema, la Persona Defensora, o la Audiencia, podrá solicitar la intervención de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones para que exhorte al sistema a presentar su informe, con el apercibimiento de que, en caso de no hacerlo, se dará inicio al procedimiento sancionatorio previsto en la Ley.

ARTÍCULO 50

Transcurrido el plazo para el desahogo del requerimiento a que se refiere el artículo que antecede, con o sin manifestaciones del sistema, la Persona Defensora procederá a emitir una Determinación, en la que expondrá las consideraciones para concluir que el contenido o programa motivo de la queja contraviene o no los Derechos de las Audiencias.

En caso de que, a consideración de la Persona Defensora se hayan transgredido derechos de las Audiencias, ésta emitirá una Recomendación al sistema, para efectos de que rectifique o modifique el contenido o programa motivo de la queja, proponiendo las acciones correctivas que estime pertinentes.

La Persona Defensora notificará a la persona radioescucha o televidente y al Sistema la Determinación, en un plazo no mayor a 3 (tres) días, contados a partir del día siguiente a su emisión.

El Sistema, en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas, deberá hacer pública en su portal de internet y medios digitales la Recomendación.

La persona radioescucha o televidente podrá solicitar la intervención de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones cuando la Persona Defensora no resuelva su queja, o la resuelva fuera de los plazos establecidos; para lo cual deberá presentar ante la Comisión su inconformidad dentro de los 5 (cinco) días siguientes a aquel en que venza el plazo máximo para resolver la queja.

ARTÍCULO 51

El Sistema, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días contados a partir de la notificación, deberá informar a la Persona Defensora las acciones realizadas para atender la Recomendación.

En caso de que, por algún motivo justificado, el Sistema requiera mayor tiempo para dar cumplimiento, lo podrá solicitar a la Persona Defensora, quien podrá prorrogar hasta por un plazo no mayor a 5 (cinco) días adicionales.

Recibido el informe de las acciones realizadas para atender la Recomendación o transcurrido el plazo indicado en el párrafo que antecede y en un plazo no mayor a los 5 (cinco) días siguientes, la Persona Defensora emitirá su Análisis de Cumplimiento, en el cual podrá tener o no por atendida la Recomendación.

La Persona Defensora notificará al sistema y a la persona televidente o radioescucha el Análisis de Cumplimiento, en un plazo no mayor a 2 (dos) días, contados a partir de la fecha de su emisión.

En caso de que el Sistema no responda a la Recomendación, la Persona Defensora tendrá un plazo de 5 (cinco) días, contados a partir de la notificación del Análisis de Cumplimiento a la Concesionaria, para solicitar la intervención de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, la cual resolverá.

ARTÍCULO 52

En los casos en que la persona televidente o radioescucha, o la Persona Defensora, soliciten la intervención de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, se procederá conforme a lo siguiente:

I. Una vez recibida la inconformidad, la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones notificará a todas las partes, en un plazo de 24 (veinticuatro) horas, quienes podrán presentar sus manifestaciones, en un plazo no mayor a 3 (tres) días.

II. La Persona Defensora en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas, contados a partir de la notificación, deberá remitir a la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones la copia de todo lo actuado.

II. En caso de considerarlo necesario, la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones podrá pedir a las partes información adicional, misma que deberá ser proporcionada en un plazo no mayor a 3 (tres) días, contados a partir de su requerimiento.

IV. En un plazo no mayor de 72 (setenta y dos) horas, la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones exhortará al Sistema para que responda a la Recomendación de la Persona Defensora, apercibiendo de que, en caso de no hacerlo, se dará inicio al procedimiento sancionatorio previsto en la Ley.

La Comisión Reguladora de Telecomunicaciones notificará al Sistema y a la persona televidente o radioescucha la Resolución de la Comisión, en un plazo no mayor a 2 (dos) días, contados a partir de la fecha de su emisión, otorgando a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio un plazo no mayor a 5 (cinco) días para dar cumplimiento a la misma.

ARTÍCULO 53

Si el Sistema atiende la Recomendación, en los términos señalados por la Persona Defensora, la Queja se tendrá por concluida y pondrá fin al procedimiento.

En caso de que el sistema no dé cumplimiento, se dará inicio al procedimiento sancionatorio correspondiente, en términos de la Ley y de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

CAPÍTULO XI

DIFUSIÓN, APLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

ARTÍCULO **54**

Publicidad. El Código, los derechos de las audiencias, la identidad y contacto de la Persona Defensora y las vías de atención estarán disponibles en el portal institucional y los medios de difusión legalmente exigibles.

ARTÍCULO **55**

Responsabilidades. Las áreas involucradas del Sistema, cumplirán las medidas correspondientes a su competencia y facilitarán la información necesaria para la protección de las audiencias.

CAPÍTULO XII

DE LA IDENTIDAD PROGRAMÁTICA

ARTÍCULO **56**

La Identidad Programática es el conjunto articulado de elementos conceptuales, visuales, auditivos, técnicos y de contenido que caracterizan la oferta editorial de Radio y Televisión Querétaro. Tiene por objeto asegurar que las audiencias identifiquen, reconozcan y distingan de manera clara la programación pública frente a otras ofertas de comunicación, garantizando el cumplimiento de su función social y pública.

ARTÍCULO **57**

Nombre Comercial y Marcas de Servicio. Los nombres comerciales, siglas y denominaciones oficiales tales como Radio y Televisión Querétaro; RTQ; Radio Querétaro XHQUE-FM, Radio Jalpan XECPAC-AM y Televisión Querétaro XHSECE-TDT, se utilizarán con uniformidad, respeto y precisión en todas las transmisiones, plataformas digitales y materiales promocionales.

Queda estrictamente prohibido el uso de la denominación o marcas del Sistema para fines comerciales ajenos, de autopromoción personal de servidores públicos, o para beneficiar a actores políticos, electorales o religiosos.

ARTÍCULO **58**

Logotipo e Identidad Visual en Televisión y medios digitales

Presencia en Pantalla: El logotipo oficial de la señal televisiva deberá permanecer visible en la esquina designada durante la transmisión de la programación, salvo en la emisión de spots institucionales u obligatorios por ley donde las normas técnicas dictaminen lo contrario.

Uso y Variaciones: El logotipo deberá aplicarse respetando estrictamente el manual de identidad gráfica oficial de Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro. Queda prohibida su alteración, deformación o combinación con logotipos de partidos políticos, candidatos, empresas privadas o marcas comerciales.

Pluralidad e Inclusión Visual: La gráfica en pantalla (cortinillas, tipografías, plecas de identificación y cintillos) responderá a criterios de elegibilidad, accesibilidad universal y sobriedad, evitando la estética sensacionalista o mercantilista.

ARTÍCULO
59

Identificación Auditiva e Identidad Sonora (Radio y Televisión)

Identificadores Oficiales (Jingles y Cortinillas): El Sistema emitirá las identificaciones sonoras obligatorias indicando la frecuencia, siglas de identificación legal y nombre comercial en los intervalos exigidos por la regulación en materia de telecomunicaciones y radiodifusión.

Diseño Sonoro Editorial: El diseño sonoro (música de fondo, ráfagas informativas y efectos) deberá reflejar la riqueza cultural, histórica y social del estado de Querétaro, manteniendo un balance entre la tradición y la innovación auditiva.

ARTÍCULO
60

Perfil de Programación y Barra Editorial

La programación de Radio y Televisión Querétaro se construirá bajo un perfil integral de medio público, guiado por los siguientes pilares de identidad:

- **Educativa y Cultural:** Difusión del patrimonio tangible e intangible, la historia de Querétaro, las artes y el pensamiento científico.
- **Informativa e Imparcial:** Noticieros orientados al interés público, rigurosos en la verificación de hechos y equidistantes de intereses político-partidistas.
- **Social e Inclusiva:** Espacios dedicados a las comunidades indígenas, grupos prioritarios, equidad de género, juventud y niñez.
- **Regional:** Contenidos que fortalezcan la cohesión social y el sentido de pertenencia en los municipios del estado.

ARTÍCULO
61

Continuidad y Señalización de Contenidos. Para garantizar el derecho de la audiencia a una información transparente, toda la oferta programática deberá incluir avisos y clasificaciones claras antes y durante su emisión:

- **Clasificación por Edades:** Señalización visible y audible del público objetivo (infantil, familiar, adultos).
- **Naturaleza del Contenido:** Distinción clara entre programas de opinión, noticiosos, educativos, culturales, o de producción independiente/patrocinada.
- **Mecanismos de Accesibilidad:** Inclusión de subtitulaje oculto, interpretación en Lengua de Señas Mexicana (LSM) y audiodescripción en los programas que corresponda según la norma aplicable.

ARTÍCULO
62

Autopromoción y Vinculación con las Audiencias

1. Las promocionales de la barra programática deberán destacar los valores de servicio público, veracidad, cultura y pluralidad.
2. No se utilizará lenguaje ni imágenes que promuevan la discriminación, la violencia de género, el odio o el consumismo desmedido dentro de los promocionales de la emisora.
3. Las promocionales informarán con exactitud los horarios, frecuencias y canales digitales donde la audiencia puede dar seguimiento a los contenidos.

ARTÍCULO
63

Actualización y Resguardo de la Identidad Programática

El Defensor de la Audiencia podrá emitir recomendaciones sobre la percepción ciudadana respecto a la identidad programática.

Cualquier modificación sustancial en el nombre comercial, logotipo o barra de programación deberá ser notificada con oportunidad a la audiencia y sujetarse a los fines constitucionales del medio público.

Joaquín San Román Novoa
Director General
Sistema Estatal de Comunicación Cultural y Educativa
Radio y Televisión Querétaro.

Octubre 2026