PERSONA DEFENSORA DE LAS AUDIENCIAS · RTQ

Derechos de las Audiencias

En cumplimiento al artículo 38 fracción II de los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias emitidos por el Pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones en el Diario Oficial de la Federación el 28 de agosto de 2026, y sin perjuicio de los derechos previstos en otras leyes, **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.

DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

LOS MECANISMOS PARA HACER VALER LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS.

Presentación de quejas ante la Persona Defensora de las Audiencias

Canales de recepción: Las audiencias (televidentes y radioescuchas) pueden presentar quejas, comentarios, sugerencias o peticiones directamente en el domicilio de RTQ, a través del correo electrónico defensoraudienciasecce@gmail.com o en la página www.rtq.mx/defensor-de-audiencias

A **Domicilio de RTQ**
Pasteur 6 Nte
Col. Centro

B **Correo electrónico**
defensoraudienciasecce
@gmail.com

C **Página web**
www.rtq.mx/defensor-de-audiencias

Plazos de respuesta y seguimiento

20 días

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.

@ correo

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

7 días

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

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.**

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

Las Quejas se tramitarán conforme a lo siguiente:

l. Cuando la queja cumpla con los requisitos previstos, se procederá a su admisión, o

ll. 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.

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 ose 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.

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.

* 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.

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.

III 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.

Conclusión del procedimiento

SI EL SISTEMA CUMPLE

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.

SI EL SISTEMA NO CUMPLE

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.