

RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO AUDIOVISUAL DE ANDALUCÍA POR LA QUE SE DICTAN LAS INSTRUCCIONES PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y PETICIONES PRESENTADAS ANTE EL CAA.

El Estatuto de Autonomía para Andalucía, artículo 131, configura el Consejo Audiovisual de Andalucía (CAA, en adelante) como la autoridad audiovisual independiente encargada de velar por el respeto de los derechos, libertades y valores constitucionales y estatutarios en los medios audiovisuales, tanto públicos como privados, en Andalucía, así como velar por el cumplimiento de la normativa vigente en materia audiovisual y de publicidad.


El Consejo Audiovisual de Andalucía contribuye a la protección de los derechos de la ciudadanía, así como a la vigilancia y control en el cumplimiento de la normativa y de los códigos de autorregulación en el ámbito del sector audiovisual, en el marco de las funciones estatutarias y legalmente atribuidas.

Uno de los instrumentos fundamentales en el ámbito de las relaciones externas del Consejo con la sociedad, en general, y en particular, con los operadores audiovisuales, es la tramitación de las peticiones, sugerencias y quejas presentadas por cualquier persona física o jurídica ante el CAA y su canalización, en caso necesario, hacia los organismos competentes manteniendo una relación constante y fluida con los distintos sectores de la sociedad andaluza; de conformidad con lo establecido en el apartado 14 del artículo 4 de la Ley 1/2004, de 17 de diciembre, así como en el artículo 37 del Reglamento Orgánico y de Funcionamiento, aprobado por el Decreto 219/2006, de 19 de diciembre, modificado por el Decreto 135/2012, de 22 de mayo (ROFCAA, en adelante).

La Oficina de Defensa de la Audiencia (ODA, en adelante) es la unidad administrativa del CAA que recibe y tramita las quejas que cualquier persona física o jurídica, de manera individual o colectiva, formula sobre la programación o publicidad emitida por los medios de comunicación audiovisual.

De acuerdo con el artículo 13.1.k) del ROFCCA, a propuesta de la comisión de pluralismo, regulación y nuevos servicios audiovisuales y previo acuerdo del Pleno del Consejo adoptado en sesión de 31 de octubre de 2012, la Presidencia del CAA

Código Seguro de verificación: CwuhPkHN+jC0r69B8i71NjJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FERNANDEZ SORIANO MARIA EMELINA		FECHA	06/11/2012
ID. FIRMA	10.226.134.100	CwuhPkHN+jC0r69B8i71NjJLYdAU3n8j	PÁGINA	1 / 6
 CwuhPkHN+jC0r69B8i71NjJLYdAU3n8j				

RESUELVE

Dictar las instrucciones para la tramitación de las quejas, sugerencias y peticiones presentadas ante el Consejo Audiovisual de Andalucía que siguen a continuación.

1. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

A. FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS


1. La presentación de las quejas podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.
2. De acuerdo con lo establecido, en el artículo 70.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, el escrito de queja deberá contener:
 - Nombre, apellidos y domicilio de la persona interesada y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada.
 - Contenido y motivo de la queja, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento del Consejo.
 - Lugar, fecha y firma o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio admisible en derecho.

Junto al mismo, el reclamante podrá aportar las pruebas documentales que considere convenientes.

3. Las quejas que los ciudadanos dirijan al CAA podrán presentarse:
 - En el registro del CAA.
 - En los registros de cualquier órgano administrativo, de acuerdo con el artículo 38.4 de la LRJAP y LPAC¹.
 - En las oficinas de Correos.
 - A través de la página web del Consejo mediante la utilización de certificado digital o DNI electrónico.

¹ Registros de la Administración General del Estado; de la Administración de las Comunidades Autónomas; de las Diputaciones Provinciales, Cabildos y Consejos Insulares; de los Ayuntamientos.

Código Seguro de verificación: CwuhPkHN+jC0r69B8i71NjJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FERNANDEZ SORIANO MARIA EMELINA		FECHA	06/11/2012
ID. FIRMA	10.226.134.100	CwuhPkHN+jC0r69B8i71NjJLYdAU3n8j	PÁGINA	2 / 6
 CwuhPkHN+jC0r69B8i71NjJLYdAU3n8j				

1. Presentada una queja, si no quedase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, su representación, o concretados los hechos y motivo de la misma, por la persona responsable de la ODA se requerirá a la persona interesada para que en un plazo de diez días, subsane la falta o faltas, con la indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido en el procedimiento.

De las quejas presentadas que, por falta de acreditación de la identidad o representación, se haya acordado tener por desistido al reclamante, se dará traslado a la presidencia de la comisión de contenidos y publicidad, que, previa valoración de su contenido, la elevará a aquella para que decida si procede iniciar de oficio por el Consejo alguna actuación de las previstas legal y reglamentariamente.

Por la persona responsable de la ODA, y a través de la secretaría general del CAA, se podrán llevar a cabo los trámites necesarios para la determinación y comprobación de los datos expuestos por el reclamante.

2. Identificado el reclamante y concretados los hechos y el motivo de la queja, se someterá la misma a la comisión de contenidos y publicidad para su examen y valoración, junto con los documentos y grabaciones que, en su caso, estuviesen a disposición de la unidad administrativa responsable de su tramitación.

La comisión, en ejercicio de las funciones que tiene atribuidas, examinará y valorará la queja con carácter previo a su elevación al Pleno. El Pleno decidirá su admisión o no a trámite.

Asimismo, en los términos del art. 4.11 y 4.14 de la Ley 1/2004, de 17 de diciembre, de creación del Consejo Audiovisual, el Pleno podrá interesar la adopción de medidas correctoras en los casos en que proceda y canalizar las quejas ante los órganos competentes.

3. El Pleno podrá acordar motivadamente la inadmisión a trámite en los siguientes casos:
 - a) Cuando el contenido de la queja carezca de fundamento.
 - b) Cuando se trate de quejas cuyo objeto no esté incluido en el ámbito del competencias del CAA, sin perjuicio de su canalización al organismo competente por razón de la materia.
 - c) Cuando la queja verse sobre contenidos emitidos por un prestador no sujeto al ámbito de actuación del CAA, sin perjuicio de su canalización al organismo competente por razón de territorio.

C. INSTRUCCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


Código Seguro de verificación: CwuhPkHN+jC0r69B8i71NjJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
FIRMADO POR	FERNANDEZ SORIANO MARIA EMELINA		FECHA	06/11/2012
ID. FIRMA	10.226.134.100	CwuhPkHN+jC0r69B8i71NjJLYdAU3n8j	PÁGINA	3 / 6
CwuhPkHN+jC0r69B8i71NjJLYdAU3n8j				

1. Admitida a trámite una queja, se notificará a la persona interesada. Asimismo, se dará traslado de la queja recibida al prestador de servicios de comunicación audiovisual sobre el que verse, al objeto de que pueda aducir, dentro de los quince días siguientes a la recepción de la notificación, las alegaciones que crea conveniente y aportar los documentos u otros elementos de juicio que estime oportuno, así como para requerirle las grabaciones que sean necesarias para el análisis y estudio de la queja.
2. Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse cualquier órgano del CAA, se llevarán a cabo por la persona responsable de la ODA, bajo la dirección del consejero o consejera que ostente la responsabilidad de la ODA.
3. Realizados los actos de instrucción, el consejero o consejera responsable de la ODA presentará ante la comisión de contenidos y publicidad la propuesta de resolución, para su examen y elevación, a la decisión del Pleno.
4. La comisión podrá acordar la solicitud de los informes que se estime necesarios o disponer las actuaciones convenientes, con carácter previo a la elevación a Pleno de la propuesta de resolución. Todo ello, a través de la secretaría general, según lo dispuesto en el artículo 13 de las Instrucciones de régimen interior del CAA, que podrá denegar motivadamente la realización de alguno o algunos de los informes o actuaciones propuestas por la comisión si exceden de las competencias o disponibilidad de medios del Consejo.

D. RESOLUCION Y NOTIFICACION

1. El plazo máximo para resolver y notificar el Acuerdo del Pleno será de tres meses desde la recepción de la queja. Excepcionalmente, en los términos establecidos en el artículo 42.6 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el plazo para resolver y notificar podrá ampliarse por Acuerdo de Pleno sobre la propuesta motivada de la comisión de contenidos y publicidad si se aprecia una especial dificultad en la instrucción del procedimiento. El acuerdo motivado de ampliación de plazo para resolver y notificar será comunicado a todas las personas interesadas en el procedimiento.
2. En los términos establecidos en el artículo 42.5 a) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el plazo para resolver y notificar la resolución podrá suspenderse en el supuesto de que el prestador del servicio no remita en tiempo y forma las grabaciones, o los documentos que se le hubieran solicitado.

Código Seguro de verificación: CwuhPkHN+jC0r69B8i71NjJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FERNANDEZ SORIANO MARIA EMELINA		FECHA	06/11/2012
ID. FIRMA	10.226.134.100	CwuhPkHN+jC0r69B8i71NjJLYdAU3n8j	PÁGINA	4 / 6
 CwuhPkHN+jC0r69B8i71NjJLYdAU3n8j				

3. Pondrán fin al procedimiento el desistimiento de la persona interesada y la resolución que estimará en todo o en parte o desestimarás las pretensiones formuladas, o bien declarará su inadmisión.
También pondrá fin al procedimiento la imposibilidad de continuar la tramitación por causas objetivas sobrevenidas durante la instrucción cuya apreciación corresponderá a la comisión de publicidad y contenidos que dará cuenta al Pleno.
4. El Acuerdo del Pleno será motivado y decidirá las cuestiones planteadas por los interesados. Se notificará a aquellos así como a quienes el Pleno estime conveniente.


2. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS

1. Cualquier persona física o jurídica identificada legalmente podrá presentar ante el CAA sugerencias.
Tendrán la consideración de sugerencias, aquellos escritos en los que se formule una propuesta o iniciativa de actuación del CAA en el ámbito de sus competencias, planteada en términos generales.
2. Podrán presentarse sugerencias con los mismos requisitos de forma y lugar establecidos para la presentación de quejas. De las sugerencias recibidas a través de la ODA, ésta acusará recibo. Son de aplicación a este procedimiento los trámites para la identificación y subsanación de faltas previstos en estas instrucciones para la admisión de quejas. La realización de dichos trámites serán competencia de la persona responsable de la ODA.
3. Las sugerencias válidamente recibidas en la ODA serán trasladadas por su responsable a la secretaría general del Consejo. La presidencia informará al Pleno de las sugerencias y a la vista de su contenido podrá ordenar a la Secretaría General la realización de los trámites que se consideren convenientes. La decisión del Pleno se comunicará a la persona o personas interesadas.

3. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE PETICIONES

1. La ciudadanía, ya sea individual o colectivamente, a través de asociaciones, podrá ejercitar ante el Consejo el derecho de petición, en los términos y con los efectos establecidos en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición (LODP, en adelante).
Las peticiones podrán versar sobre cualquier asunto o materia comprendida en el ámbito de competencias del CAA.
No podrán ser objeto del derecho de petición aquellas solicitudes, quejas o sugerencias para cuya satisfacción el ordenamiento establezca un procedimiento específico distinto al regulado en la LODP.

Código Seguro de verificación: CwuhPkHN+jC0r69B8i71NjJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FERNANDEZ SORIANO MARIA EMELINA		FECHA	06/11/2012
ID. FIRMA	10.226.134.100	CwuhPkHN+jC0r69B8i71NjJLYdAU3n8j	PÁGINA	5 / 6
 CwuhPkHN+jC0r69B8i71NjJLYdAU3n8j				


2. Las peticiones recibidas a través de la ODA, de las que ésta acusará recibo, se trasladarán a la Secretaría general que, previa acreditación de que se trata de un derecho de petición de los regulados en la Ley, realizará la tramitación correspondiente a la vista de su contenido y lo notificará a la persona o personas interesadas.

En Sevilla, a 31 de octubre de 2012.

LA PRESIDENTA DEL CONSEJO AUDIOVISUAL
DE ANDALUCÍA.

Fdo.: Emelina Fernández Soriano.

Código Seguro de verificación: CwuhPkHN+jC0r69B8i71NjJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FERNANDEZ SORIANO MARIA EMELINA		FECHA	06/11/2012
ID. FIRMA	10.226.134.100	CwuhPkHN+jC0r69B8i71NjJLYdAU3n8j	PÁGINA	6 / 6
				
CwuhPkHN+jC0r69B8i71NjJLYdAU3n8j				