LUIS VARGAS MARTÍNEZ, Secretario adjunto del Consejo de Administración de la RTVA,

CERTIFICA

Que en la sesión del Consejo, celebrada el 26 de octubre de 2026, se aprobó por mayoría absoluta de sus integrantes la Normativa Reguladora del Defensor o Defensora de la Audiencia de la Radio y Televisión de Andalucia, que consta de 11 artículos, 2 Disposiciones Adicionales, 2 Disposiciones Transitorias y una Disposición Final y se transcribe a continuación:

VARGAS MARTINEZ LUIS - 28536165L
Firmado digitalmente por VARGAS MARTINEZ LUIS - 28536165L
Fecha: 2026.10.26 11:23:17 +01'00'

NORMA REGULADORA DEL DEFENSOR O LA DEFENSORA DE LA AUDIENCIA DE LA RADIO Y TELEVISIÓN DE ANDALUCÍA

PREÁMBULO

La Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía se configura, conforme a la Ley 18/2007, de 17 de Diciembre, de la radio y televisión de titularidad autonómica, como instrumento fundamental para la información y la participación de la ciudadanía andaluza en la vida política, cultural y social, así como cauce para el acceso de ésta a los niveles educativos y culturales que les permitirá su realización personal y social y el afianzamiento de la conciencia de identidad andaluza por medio de la difusión y conocimiento de los valores históricos, culturales y lingüísticos del pueblo andaluz en toda su riqueza y variedad.

El artículo 4 de la Ley 18/2007 establece que la actividad de la RTVA se inspirará en el respeto y defensa de los valores constitucionales y estatutarios de Andalucía, en el respeto al pluralismo político, social, cultural y religioso y el fomento de los valores de igualdad y no discriminación; la separación entre informaciones y opiniones; la garantía de la libertad de expresión; el derecho al honor, a la intimidad en cualquiera de sus facetas y a la propia imagen; así como a la protección de la juventud y de la infancia, de la igualdad de oportunidades, de la objetividad, la veracidad, imparcialidad, independencia, pluralidad y neutralidad informativas y a la promoción de los valores ecológicos, de la sostenibilidad medioambiental, de los hábitos saludables y del conocimiento de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, entre otros principios.

El servicio público que corresponde a la RTVA requiere mecanismos de comunicación directa con la ciudadanía usuaria de los medios de comunicación de titularidad autonómica, para que ésta pueda formular reclamaciones, quejas y sugerencias, así como recibir respuestas adecuadas a sus planteamientos, en todo aquello que afecte a sus derechos como oyentes y telespectadores.

La aprobación de la presente Norma Reguladora supone una consolidación de la entonces figura del Defensor o Defensora del Oyente y del Espectador creada por el Consejo de Administración de la RTVA al amparo de la Ley 8/1987, de 9 de diciembre, hoy denominada Defensor o Defensora de la Audiencia, primera institución de estas características creada por un operador público. Se pretende afianzar y adaptar este órgano unipersonal a los importantes cambios

apuntados y modificar su denominación, de forma que englobe de una manera más completa los servicios que se prestan, así como la importancia de utilizar un lenguaje no sexista.

De este modo y como establece el Capítulo VI, Artículos 32 y 33 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Administración, el Defensor o la Defensora de la Audiencia de RTVA se constituye como órgano unipersonal al servicio de las personas usuarias de los servicios de la RTVA para atender sus quejas y sugerencias sobre los contenidos de la programación, con la finalidad de colaborar en la mejora de la calidad de sus contenidos dentro del respeto al espíritu de libertad de expresión, convirtiéndose de este modo en interlocución entre la audiencia y la propia Agencia Pública Empresarial, garantizando a tal efecto la presente Norma Reguladora la independencia de la persona titular de este órgano en el ejercicio de sus funciones.

De hecho, el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Administración de la RTVA recoge el antecedente de la figura del Defensor o la Defensora de la Audiencia de RTVA como servicio a la ciudadanía en el marco de la Ley 8/1987, de 9 de diciembre, derogada por la Ley 18/2007.

Por todo ello, y en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 32.2 y en la Disposición Adicional Cuarta del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Administración de la RTVA, que encomienda a este Consejo para aprobar la regulación del Defensor o la Defensora de la Audiencia de RTVA y la Disposición Adicional Primera del Reglamento anteriormente mencionado, mediante la cual el Consejo de Administración podrá dictar cuantas disposiciones sean necesarias para garantizar el cumplimiento y la correcta ejecución del contenido del mismo, se hace conveniente la aprobación y entrada en vigor de la presente Norma Reguladora, de manera que pase a formar parte del cuerpo normativo del que debe ir dotándose progresivamente a este Órgano.

En virtud de lo expuesto y en ejercicio de sus competencias, el Consejo de Administración de la Radio Televisión de Andalucía, a propuesta de su Comisión de Normativa,

ACUERDA:
Aprobar la presente Norma Reguladora del Defensor o la Defensora de la Audiencia de los Servicios de Comunicación de la Radio Televisión de Andalucía.

Artículo 1.- Naturaleza, principios de actuación, denominación y sede.

1. El Defensor o la Defensora de la Audiencia de RTVA se constituye como un órgano unipersonal, emanado del Consejo de Administración de la Agencia Pública Empresarial de la RTVA, del que depende funcional y orgánicamente, para atender las quejas y sugerencias de la audiencia de los servicios de comunicación de la RTVA sobre sus contenidos y la programación
2. Desempeña sus funciones con total e indiscutible independencia y con dedicación exclusiva, no recibiendo instrucciones ni directrices internas o externas salvo las fijadas en esta Norma Reguladora y desarrollará su actividad de acuerdo, exclusivamente, con los criterios de referencia y sus propias consideraciones de carácter técnico y profesional.
3. Deberá actuar como órgano unipersonal valedor del derecho de la ciudadanía a la información y al entretenimiento, como impulsor de la transparencia, la autocrítica y el autocontrol de las entidades integrantes de la Agencia Pública Empresarial de Radio Televisión Andaluza, y como estimulador de una relación crítica y directa entre la ciudadanía receptora y el conjunto de profesionales responsables de la producción y emisión de sus contenidos de programación.
4. El órgano unipersonal se denominará Defensor o la Defensora de la Audiencia de RTVA y su sede será la del Consejo de Administración de la Agencia Pública Empresarial de la RTVA, o la que éste determine en su caso.

Artículo 2.- Régimen jurídico aplicable.
El Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA se regirá, en todo lo no previsto por esta Norma Reguladora, por la Ley 18/2007, de 17 de diciembre, de la radio y televisión de titularidad autonómica gestionada por la Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía la Ley 9/2007, de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, además de por las disposiciones que le sean de aplicación.

Artículo 3.- Sistema de elección y cese.

1. El Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA será designado por el Consejo de Administración, por mayoría de dos tercios en primera votación y, en su caso, por mayoría absoluta en segunda votación. La propuesta será presentada al Consejo de Administración por la persona titular de la Presidencia entre personas de reconocida trayectoria, prestigio, criterio, credibilidad e independencia.

2. El Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA sólo podrá cesar en su cargo por las siguientes causas:

a) Por la finalización del mandato correspondiente al Consejo de Administración acordó su nombramiento, aunque continuará ejerciendo su función hasta su ratificación por el nuevo Consejo de Administración o el nombramiento de la persona que lo sustituya.

b) Renuncia o cese voluntario.

c) Incapacidad física o enfermedad grave, de duración superior a tres meses continuos, que impida el normal desempeño de sus funciones, salvo que por decisión expresa del Consejo de Administración, se acuerde su sustitución temporal hasta su reincorporación.Dicho acuerdo deberá contar con las mayorías y requisitos establecidos a tal efecto en el artículo 33.1 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo, y 3.1 de la presente Norma.

d) Incompatibilidad sobrevenida.

e) Por condena por comisión de un delito doloso.

f) Incumplimiento grave de sus funciones.

g) Fallecimiento

h) Por acuerdo del Consejo de Administración.

3. El cese por las causas establecidas en las letras c), d) f) y h) del apartado anterior se acordará por el Consejo de Administración por mayoría de dos tercios, en primera votación, o por mayoría absoluta en segunda votación, previa audiencia del interesado.

4. La vacante de Defensor o Defensora de la Audiencia de la RTVA que se produzca durante el transcurso de su mandato será cubierta, conforme a lo dispuesto en el apartado 1 del presente artículo, por el plazo de tiempo que reste hasta el cumplimiento del periodo de mandato del Consejo de Administración que lo nombró. Se aplicará el mismo criterio en casos sucesivos.

5. El mandato del Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA será, en cualquier caso, el mismo que el del Consejo de Administración que lo nombra.

Artículo 4.- Funciones.
Son funciones del Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA:

1. Atender a las quejas y sugerencias de las personas usuarias sobre los contenidos de la programación, sea cual sea el sistema o soporte de la misma, y dar, en cualquier caso, acuse de recibo de las mismas.

2. Promover el conocimiento de los derechos que asisten a la ciudadanía como usuaria de los medios de comunicación públicos autonómicos, estimular la actitud crítica para la recepción ante los mismos, y facilitar la comprensión de los criterios y procedimientos de elaboración de los informativos y de los programas de entretenimiento de la televisión y radio de titularidad autonómica.

3. Velar por el cumplimiento de las normas básicas de programación y de publicidad aprobadas por el Consejo de Administración de la RTVA.

4. Actuar de oficio en aquellos asuntos que por su relevancia considere de interés general, velando con especial atención por la protección de la infancia y la juventud en aplicación de las normas vigentes, por la plena integración de las personas con discapacidad sensorial, así como por los principios de igualdad y no discriminación y los derechos a la intimidad, al honor y a la propia imagen, en cuyo caso deberá dar cuenta inmediata de la decisión del inicio de la tramitación y de su evolución al Consejo de Administración a través a la persona titular de la Presidencia.

5. Promover medidas concretas y reclamar actuaciones a la Dirección de la RTVA o de sus Sociedades Filiales, a través del Consejo de Administración, en aquellos casos en los que, del ejercicio de sus funciones, pudiera desprenderse un incumplimiento de los principios inspiradores y función del servicio público de radio y televisión autonómicas.

Artículo 5. Obligaciones.

En cualquier caso, el Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA tendrá las siguientes obligaciones:

a) Recibir las reclamaciones, quejas o sugerencias de la audiencia y usuarios de los servicios de comunicación de la RTVA y dar acuse de recibo de las mismas.

b) Tramitarlas a las áreas o departamentos responsables, requiriendo las explicaciones que considere oportunas.

c) Responder a las reclamaciones, quejas o sugerencias en el plazo máximo de treinta días hábiles, aportando las explicaciones recibidas y, en su caso, con la calificación que su juicio merezcan.

d) Informar inmediatamente de los asuntos más graves al Consejo de Administración de la RTVA.

e) Elevar de forma mensual un informe al Consejo de Administración con las reclamaciones, quejas o sugerencias registradas y las respuestas aportadas.

f) Elevar anualmente al Consejo de Administración un informe comparativo de la evolución de los asuntos tratados.

g) Comparecer ante el Consejo de Administración, como mínimo, de forma bimensual o cuando sea requerido/a por el mismo.

h) Proponer medidas concretas o reclamar actuaciones de la Dirección de la RTVA para evitar la reiteración de los problemas detectados por la audiencia y los usuarios.

i) Disponer de espacios en la web, así como de espacios y programas en las distintas cadenas de televisión y radio de la RTVA que estimulen la participación de los usuarios, recogiendo las quejas y sugerencias más relevantes, las explicaciones de los profesionales y la del propio Defensor o Defensora. Asimismo estos espacios deberán contribuir a un mejor conocimiento del funcionamiento interno de la RTVA.

Artículo 6.- Iniciativa de queja ante el Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA.

1. Toda persona que actúe ante el Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA deberá identificarse con sus datos personales y deberá argumentar el contenido objeto de su actuación expresando su parecer en soporte sonoro o mediante escrito, ya sea papel o formato electrónico. En cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal, la persona titular del órgano unipersonal no revelará los datos relativos a las personas que actúen ante este órgano, excepto en la obligación de informar al Consejo de Administración, a cuyos miembros incluyen la obligación de confidencialidad de este punto, y en lo relativo al deber legal de denuncia, de lo que deberá dar cuenta, en su caso, de manera urgente a la persona titular de la Presidencia del Consejo de Administración.

2. Podrán presentarse quejas ante el Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA relacionadas con la programación de los distintas servicios de comunicación de la RTVA, sea cuál sea el sistema o soporte empleado para su difusión, y, en especial, todas aquellas que pudieran

afectar a derechos fundamentales y libertades públicas recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.

.

Artículo 7.- Procedimiento de tramitación de quejas.

1. El Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA registrará todas las quejas que se formulen, que tramitará o rehusará, en este último caso, mediante escrito motivado, en los supuestos que se traten de anónimas o advierta carencia de fundamento, inexistencia de petición o no se enmarquen dentro de sus funciones.

2. Admitida a trámite la queja, promoverá las actuaciones tendentes a aclarar los supuestos de la misma resolviéndola en el plazo de treinta días hábiles dando información a la persona interesada, así como al Consejo de Administración de RTVA.

3. Para poder realizar plenamente su tarea, la Agencia Pública Empresarial de la RTVA deberá dotarle de todos los recursos materiales y de apoyo administrativo que sean necesarios. A este respecto, contará con una Oficina cuya dotación, delimitada por el Consejo de Administración, deberá ser suficiente para atender al despacho de todos los asuntos relacionados con el Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA, aparte de recibir y atender las reclamaciones y sugerencias, seleccionar y canalizar los asuntos relevantes, recabar explicaciones, elaborar las respuestas de manera personal o a través de su web y otros medios interactivos con las personas
usuarias de los servicios de comunicación que se dispusieran.

4. Asimismo, deberá exponer y justificar, a través de su página web y de los programas de radio y televisión de los que disponga, así como de otros soportes que pudiera configurarse, las prioridades de su Oficina en la atención de las reclamaciones y quejas, e incluso establecer de manera pública los criterios a considerar, con prioridad de los asuntos relacionados con los derechos fundamentales, oportunidad y actualidad de los temas planteados.

Artículo 8.- Colaboración con el Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA.

1. El Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA podrá solicitar para el ejercicio de sus funciones la colaboración de aquellas áreas y direcciones de la Agencia Pública Empresarial y sus
Sociedades Filiales que considere necesaria para la comprobación de la queja.

2. Todo el personal de la RTVA, sea cual sea su categoría o vinculación con la Agencia Pública Empresarial, tiene la obligación de dar respuesta al requerimiento del Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA en un plazo máximo de quince días. Estas respuestas están sujetas al principio de confidencialidad en cuanto le sea legalmente de aplicación.

3. El Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA deberá poner en conocimiento inmediato del Consejo de Administración, a través de la persona titular de la Presidencia, cualquier caso de incumplimiento del plazo establecido en el apartado 2 de este artículo.

Artículo 9.- Información al Consejo de Administración de la actividad el Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA.

1. El Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA comparecerá, al menos cada dos meses, ante el Consejo de Administración para dar cuenta de su actividad.

2. El Defensor o la Defensora de la Audiencia realizará una memoria anual de su gestión que presentará al Consejo de Administración, para su aprobación, durante los dos primeros meses del año.

3. El Consejo de Administración está facultado para solicitar otras comparecencias del Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA a requerimiento de la persona titular de la Presidencia, o bien mediante el procedimiento regulado en el Artículo 50 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Administración.

4. El Defensor o la Defensora de la Audiencia elevará, por escrito, en todo caso, un informe mensual al Consejo de Administración con las reclamaciones, quejas o sugerencias registradas y las respuestas aportadas.

5. El Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA deberá informar inmediatamente de los asuntos de gravedad o de especial incidencia de los que tenga conocimiento al Consejo de Administración a través de la persona titular de la Presidencia.

6. El Consejo de Administración tendrá acceso al registro establecido en el artículo 7.1 de esta Norma, conforme al artículo 50.4 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Agencia Pública Empresarial de la RTVA.

7. Conforme al art. 34.2 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Administración de la RTVA, junto con la convocatoria de sesiones del Consejo de Administración o Comisión competente que incluya en el orden del día algún asunto relacionado con el Defensor o la Defensora de la Audiencia, se pondrá a disposición de sus miembros toda la documentación de cada queja.

Artículo 10.- Deber de información del Defensor o la Defensora de la RTVA de la audiencia en los servicios de comunicación de titularidad autonómica.

1. El Defensor o la Defensora de la Audiencia dispondrá de un espacio permanente, alojado en la web de la RTVA, así como de espacios y programas en las distintas cadenas de televisión y radio
de la RTVA, que estimulen la participación de la audiencia, recogiendo las quejas y sugerencias más relevantes y las explicaciones de las personas responsables en cada caso, al tiempo que expondrá sus propios criterios y contribuirá a un mejor conocimiento del funcionamiento interno de la RTVA.

2. El Consejo de Administración concretará, previa a la aprobación de la programación de los distintos servicios de comunicación, los espacios a los que se refiere el apartado anterior, para lo que la persona titular de la Dirección General deberá comunicar al órgano encargado de velar por el cumplimiento de la Ley 18/2007 en las programaciones, contenidos y servicios, y en la actividad de la RTVA y de sus Sociedades, a través de la persona titular de la Presidencia, sus previsiones,
con el objeto de que se recoja la presencia del Defensor o Defensora de la Audiencia en las propuestas de programación sobre las que ha de emitir parecer el Consejo de Administración y el Consejo Asesor.

Artículo 11.- Régimen retribuciones, dedicación exclusiva y confidencialidad.

1. La relación laboral, el régimen de retribuciones y las contraprestaciones económicas del Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA serán aprobados por el Consejo de Administración, a propuesta de la persona titular de la Presidencia.

2. El Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA se dedicará a esta labor en régimen de dedicación exclusiva.

3. La condición de Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA es incompatible con cualquier vinculación directa o indirecta con empresas publicitarias, editoriales, periodísticas, de telecomunicaciones, informáticas, de servicios de la Sociedad de la Información, empresas cinematográficas y agencias y gabinetes de prensa, con empresas de producción de programas, discográficas o con cualquier tipo de entidad relacionada con el suministro o la dotación de material o de programas audiovisuales, servicios conexos e interactivos a la RTVA o a sus sociedades filiales y con todo tipo de prestación de servicios o de relación laboral en activo con la RTVA o con otras entidades de radio y televisión de cualquier tecnología y ámbito de cobertura.

4. El Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA tiene la obligación de guardar secreto de la información a la que tuviera acceso por el ejercicio de sus funciones en cuanto no tenga relación con las quejas que tramite o estén afectadas por el principio de confidencialidad

5. El Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA tiene la obligación de guardar secreto de los debates de las sesiones del Consejo de Administración.

Disposición adicional primera. Habilitación para el desarrollo e interpretación del Estatuto.
Se faculta al Consejo de Administración para que, en desarrollo de las funciones al mismo conferidas en virtud de la Disposición Adicional Primera de su Reglamento de Organización y Funcionamiento, a dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente Norma Reguladora y a resolver las dudas que pudieran surgir en su interpretación y aplicación.

Disposición adicional segunda. Derogación de disposiciones.
Quedan derogadas cuantas otras disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en la presente Norma Reguladora, y en concreto queda derogada a todos los efectos la normativa reguladora del Defensor o la Defensora de la Audiencia de RTVA que estuviera vigente a la fecha de entrada en vigor de la presente Norma.

Disposición transitoria primera.
La persona que desempeñe la responsabilidad de Defensor o Defensora de la Audiencia de RTVA RTVA en el momento de aprobación de la presente Norma Reguladora seguirá en funciones hasta el nombramiento del Defensor o la Defensora de la Audiencia de la RTVA conforme a ésta, a la que adaptará el funcionamiento del órgano unipersonal.

Disposición transitoria segunda.
El comienzo del plazo de dos meses al que se refiere el artículo 9.2 de la presente Norma se establece, para el primer informe, el día de entrada en vigor de la misma.

Disposición final única. Entrada en vigor.
La presente Norma Reguladora entrará en vigor el día siguiente de su aprobación.

En Sevilla, a 26 de Octubre de 2026.

VARGAS MARTINEZ LUIS - 28536165L

Firmado digitalmente por VARGAS MARTINEZ LUIS - 28536165L
Fecha: 2026.10.26 11:26:18 +01'00'