

Reglamento de la Oficina de Participación del Espectador y Radioyente de Radio Televisión Madrid

La Ley 8/2015, de 28 de diciembre, de Radio Televisión Madrid, contempla en su artículo 12.4 la constitución, por parte de su Consejo de Administración, de la denominada “Oficina de Participación del Espectador y Radioyente”, para el mejor cumplimiento de las funciones de servicio público.

De acuerdo con el artículo 28.1 de esta norma, se crea dicha Oficina como un órgano de participación e interlocución a través del cual, y por los cauces que a tal fin se establezcan, la ciudadanía pueda formular reclamaciones, quejas, sugerencias y aportaciones en relación a Radio Televisión Madrid.

Señala ese artículo 28 en su apartado 2 que el responsable de la oficina será elegido por el Director General de entre los profesionales de Radio Televisión Madrid. Y en su apartado 3, que la Oficina de Participación requerirá del órgano competente la documentación relativa a la actividad de Radio Televisión Madrid que sea necesaria para el correcto desarrollo de su función.

Artículo 1

El Consejo de Administración de Radio Televisión Madrid constituye la Oficina del Espectador y del Radioyente como un órgano unipersonal, cuyo objetivo es atender la quejas y sugerencias de la población madrileña sobre la programación y los contenidos difundidos por Radio Televisión Madrid a través de sus servicios de radiodifusión audiovisual y sonora, así como a través de sus servicios conexos e interactivos.

En tanto que órgano de participación e interlocución, la Oficina trasladará las mencionadas quejas y sugerencias a los responsables de la programación, proporcionando a su vez las respuestas o explicaciones obtenidas tanto al peticionario como al conjunto de los usuarios a través de los cauces que se establezcan.

Artículo 2

El Director General será el encargado del nombramiento del responsable de la Oficina entre los profesionales de Radio Televisión Madrid, así como de su cese, previa consulta con el Consejo de Administración. El nombramiento deberá motivarse en atención a la trayectoria, prestigio, criterio, credibilidad e independencia del profesional elegido. El cese deberá motivarse teniendo en cuenta los supuestos que se detallan en el artículo 4.

El responsable de la Oficina desempeñará su función con independencia, autonomía y transparencia, de acuerdo con su criterio profesional y procurando el cumplimiento de los

principios de servicio público de Radio Televisión Madrid, de su Carta básica y de su Manual de estilo. Contará para ello con dedicación exclusiva.

Artículo 3

El Responsable de la Oficina de Participación del Espectador y radioyente cesará en su cargo con motivo del cese o renuncia del Director General, o por alguna las siguientes causas:

- a) Renuncia voluntaria.
- b) Enfermedad grave, de duración superior a tres meses continuos, o incapacidad física que impida el normal desempeño de sus funciones.
- c) Fallecimiento
- d) Finalización de su relación laboral con Radio Televisión Madrid.
- e) Incumplimiento grave de sus funciones, oído el Consejo de Administración.

En caso de vacante, el Director General procederá a un nuevo nombramiento de acuerdo con lo señalado en el artículo 2. Cuando ello fuere posible, el cese de sus funciones tendrá lugar cuando el nuevo Responsable tome posesión del cargo.

Artículo 4

La Oficina de Participación del Espectador y Radioyente dispondrá de un espacio específico en la página web corporativa de Radio Televisión Madrid para el ejercicio de su actividad y contacto con los usuarios, en la que se garantice el acceso de las personas con discapacidad.

Podrá disponer asimismo de programas, o de espacios dentro de programas, en las distintas cadenas de televisión o emisoras de Radio Televisión Madrid, en horario no residual, en los que pueda darse cuenta de los asuntos más relevantes de su gestión, y a los que también pueda accederse a través de los servicios conexos e interactivos.

Artículo 5

La Oficina de Participación del Espectador y radioyente deberá:

- a) Recibir las preguntas, quejas o sugerencias de las personas usuarias sobre los contenidos difundidos por Radio Televisión Madrid a través de su oferta televisiva, radiofónica o interactiva, proporcionando a los interesados acuse de recibo de las mismas. La recepción podrá ser:
 - Postal, a la atención de la Oficina de Participación del Espectador y Radioyente en la sede de Radio Televisión Madrid.

- Telefónica, a través de un número gratuito (900) y un buzón de mensajes /servicio automático de recogida de llamadas
- Por correo o mensajería electrónicos, por redes sociales o a través de un formulario integrado en el espacio propio de la Oficina en la página web de Radio Televisión Madrid.

b) Tramitar dichas preguntas, quejas o sugerencias dando traslado de las mismas a los responsables de las áreas concernidas, requiriendo las explicaciones que considere oportunas.

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

d) Hacer públicas esas preguntas, quejas y sugerencias, así como las respuestas y explicaciones recibidas, en el espacio específico creado al efecto dentro de la web corporativa de Radio Televisión Madrid ya mencionado.

e) Actuar de oficio, a nivel interno, en aquellos casos que lleguen a su conocimiento y supongan un incumplimiento de los principios inspiradores de la programación y de su función de servicio público con efecto negativo para los usuarios.

f) Proponer, en su caso, recomendaciones para evitar la reiteración de las malas prácticas detectadas.

g) Elaborar informes trimestrales de actividad, así como informes anuales con datos de evolución y acumulados, que serán entregados al Director General y que éste hará llegar a su vez al Consejo de Administración, en los que se recojan las preguntas, quejas y comentarios recibidos, así como las respuestas, comentarios y recomendaciones ofrecidos. El Consejo de Administración, por su parte, podrá solicitar al Director General la comparecencia del responsable de la Oficina para dar cuenta de estos informes, o, de forma puntual, cuando algún asunto así lo aconseje.

Artículo 6

La Oficina de Participación del Espectador y Radioyente podrá colaborar con la Dirección General, con el Consejo de Administración o con el Consejo Asesor de Radio Televisión Madrid en el cumplimiento de sus competencias, especialmente en la promoción de la participación social de la ciudadanía como usuaria de los medios de comunicación públicos; la alfabetización mediática e informacional y la recepción crítica de los contenidos; el cumplimiento de los principios inspiradores de la función de servicio público en la programación y la dirección editorial. Especialmente en aquellos aspectos relativos a la veracidad de las informaciones, al pluralismo, a la no discriminación y a la protección de la infancia.

Artículo 7

Las personas que presenten una pregunta, queja o sugerencia ante la Oficina de Participación del Espectador y Radioyente deberán identificarse con sus datos personales y su contacto postal o electrónico, con el fin de recibir la adecuada respuesta. No se admitirán aquéllas de carácter anónimo; las que adopten un tono insultante, denigratorio o de mala fe manifiesta, ni tampoco las que no identifiquen adecuadamente el contenido de referencia o no se enmarquen dentro de las competencias de la Oficina, si bien en este caso se remitirá al interesado respuesta motivada.

El responsable de la Oficina no revelará los datos de carácter personal de los ciudadanos que a ella se dirijan, salvo en lo relativo al deber legal de denuncia o de actuación por parte del responsable de prevención de delitos o de los servicios jurídicos de Radio televisión Madrid.

Quedan fuera de la actividad de la Oficina de Participación las iniciativas que se formulen por vía judicial o al amparo del derecho de rectificación, no así aquellas que deriven de otras instancias de regulación voluntaria en las que participe Radio Televisión Madrid. En todo caso, el Responsable de la oficina informará a los Servicios Jurídicos de Radio Televisión Madrid y al responsable del Plan de prevención de delitos sobre aquellas quejas en las que se haga referencia al posible inicio de procedimientos judiciales.

Artículo 8

La Dirección General deberá garantizar a la Oficina de Participación del Espectador y Radioyente los recursos materiales y de apoyo administrativo necesarios para el cumplimiento de su función, así como la disponibilidad de aquellos profesionales y áreas cuya colaboración sea necesaria para la comprobación de una pregunta o queja y su correspondiente respuesta. Dicha respuesta, que deberá producirse en un plazo máximo de quince días hábiles, estará amparada por el secreto profesional y el principio de confidencialidad en lo que le sea de aplicación.

En caso de falta de respuesta en el plazo establecido, el responsable de la Oficina pondrá el caso en conocimiento del Director General para su solución, el cual deberá informar al Consejo de Administración.

Artículo 9

La relación laboral, régimen de retribuciones e incompatibilidades del responsable de la Oficina de Participación del Espectador y Radioyente será la que determine el Director General de acuerdo con la normativa de Radio Televisión Madrid para el personal directivo

Artículo 10

El responsable de la Oficina de Participación del Espectador y Radioyente tiene la obligación de guardar secreto de la información sobre Radio Televisión Madrid de carácter confidencial a la que tuviera acceso en el ejercicio de sus funciones. Las respuestas que tramite no pueden afectar, en todo caso, a aspectos estratégicos de la gestión interna de la Sociedad.

Artículo 11

En tanto que responsable de la constitución del órgano, el Consejo de Administración será el encargado, previa consulta al Director General, de interpretar y resolver las dudas que pudieran surgir en la interpretación y aplicación del presente Reglamento, recabando el asesoramiento legal que se considere necesario. El Consejo de Administración será, asimismo, responsable de su actualización.