

ANNEX 5

Estatut del Defensor o Defensora de l'Audiència de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA)

Text consolidat d'acord amb les modificacions aprovades pel Consell de Govern en sessió celebrada el 22 de juliol de 2015.

La Llei 22/2005, de 29 de desembre, de la comunicació audiovisual a Catalunya defineix la missió principal del servei públic de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals com la d'oferir a la ciutadania de Catalunya un conjunt de continguts audiovisuals orientats a la satisfacció de llurs necessitats democràtiques, socials, educatives i culturals, garantint de manera particular l'accés a una informació veraç, objectiva i equilibrada, a les més àmplies i diverses expressions socials i culturals i a una oferta d'entreteniment de qualitat.

L'octubre del 2006 es posa en marxa el Servei d'Atenció a l'Espectador i l'Oient per manifestar la voluntat de transparència dels mitjans de comunicació públics, per atendre els desitjos de participació i obtenir una visió de les reaccions, preferències i expectatives de l'audiència en relació amb la programació dels mitjans de comunicació de la CCMA.

A partir d'aquesta experiència i per enfortir la comunicació amb la societat, la CCMA complementa les prestacions del Servei d'Atenció amb la creació de la institució del Defensor de l'Audiència l'any 2008.

Inspirada en l'*ombudsman* suec, la figura d'un defensor/a és un mecanisme d'autoregulació periodística, una institució que rep les consultes i suggeriments de les persones usuàries dels mitjans, investiga les queixes sobre la precisió, la imparcialitat, la veracitat, el rigor, la pluralitat i l'equilibri de la programació i convida tant els/les professionals de la comunicació com l'audiència a un exercici de reflexió sobre el servei públic dels mitjans de comunicació.

En aquest sentit, el Defensor/a és la plasmació evident de l'exigència i el compromís dels mitjans públics amb la defensa i l'exercici dels drets de la ciutadania, una figura identificable i lligada amb la voluntat de fomentar la participació dels oients, espectadors/es i usuaris/usuàries de la CCMA. La instauració del Defensor/a ha de servir, a més, per conèixer més i millor les demandes i opinions del públic, millorar la qualitat de la programació, fer més accessibles els mitjans de la CCMA i augmentar la consciència de servei públic entre els/les professionals de la comunicació. El Llibre d'Estil de la CCMA referma el posicionament de la figura del Defensor/a de l'Audiència i el servei d'atenció a l'audiència com uns dels compromisos nuclears del servei públic que la CCMA té encarregat.

Conscient de la importància de consolidar i potenciar l'atenció a l'audiència des dels mitjans de comunicació públics, la CCMA crea el Defensor/a de l'Audiència de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (en endavant, el Defensor/a), com a institució unipersonal al seu servei i la dota d'aquest Estatut, que en regula el funcionament, n'assegura la independència i garanteix els mitjans per dur a terme la seva activitat.

Amb aquesta finalitat, la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals aprova aquest Estatut del Defensor/a de l'Audiència de la CCMA.

1. Principis de la institució

El Defensor/a és una institució unipersonal, la missió de la qual és vetllar pel compliment del servei públic dels mitjans de la CCMA, en especial per la transmissió d'una informació veraç, objectiva i equilibrada, respectuosa amb el pluralisme polític, social i cultural, i amb l'equilibri territorial. L'acompliment d'aquestes funcions es vehicula a través de l'estructura del Servei d'Atenció a l'Audiència.

2. Independència

Aquest Estatut és la garantia de la independència del Defensor/a.

En l'exercici de les seves funcions el Defensor/a desenvoluparà la seva activitat amb autonomia i segons els criteris fixats pel servei públic audiovisual per la Llei 11/2007, d'11 d'octubre, de la CCMA, modificada per la Llei 2/2012, de 22 de febrer; la Llei 22/2005, de 29 de desembre, de la comunicació audiovisual de Catalunya; la Llei 7/2010, de 31 de març, General de la Comunicació Audiovisual; pel Llibre d'Estil de la CCMA, i per aquest Estatut.

3. Nomenament

El Defensor/a serà nomenat pel Consell de Govern de la CCMA, a proposta del President. L'acord del Consell de Govern s'adopta per majoria qualificada de dos terços en primera i segona votació i per majoria simple en tercera votació, d'acord amb el que preveu l'article 12.2 de la Llei 11/2007, d'11 d'octubre, de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuais.

4. Perfil

El Defensor/a ha de ser un/a professional dels mitjans de comunicació audiovisual de reconegut prestigi, credibilitat i solvència professionals, amb formació universitària i una àmplia experiència en tasques de direcció, relacions públiques i exercici professional en mitjans de comunicació, essent requisit imprescindible que pertanyi a la plantilla de la CCMA.

5. Mandat

El Defensor/a assumirà el càrrec per un període de tres anys prorrogable per tres anys més, com a màxim.

No obstant això, el Defensor/a haurà de romandre en el càrrec, tot i haver acabat el període reglamentat pel seu mandat, fins que es nomeni un nou Defensor/a.

6. Cessament

El Defensor/a cessarà de les seves funcions i càrrec si es dóna un d'aquests supòsits:

- a) Finalització del seu mandat.
- b) A petició pròpia.

- c) Per acord del Consell de Govern de la CCMA per una majoria qualificada de dos terços en primera i segona votació i per majoria simple en tercera votació, d'acord amb el que preveu l'article 12.2 de la Llei 11/2007, d'11 d'octubre, de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals.
- d) A petició raonada del Consell Professional, un cop escoltat el Defensor/a de l'audiència per part del Consell de Govern, i amb les mateixes majories per a la presa de l'acord de nomenament i cessament.
- e) Per extinció de la seva relació contractual amb la CCMA o qualsevol de les seves empreses.
- f) Per incompatibilitat sobrevinguda.

7. Incompatibilitats

El Defensor/a queda sotmès al règim d'incompatibilitats aplicable als treballadors de la CCMA i les seves empreses filials, així com a la resta de principis ètics i de comportament que recullin les normes de bon govern i de conducta de la CCMA.

8. Finançament

La Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals facilitarà al Defensor/a els mitjans necessaris per a l'exercici de la seva funció.

9. Funcions

Les funcions del Defensor/a de l'audiència s'emmarquen en els principis i valors del servei públic de comunicació audiovisual de la Generalitat de Catalunya, els ètics i professionals recollit al Llibre d'Estil de la CCMA.

És pe això que:

- a) El Defensor/a ha d'atendre les queixes, suggeriments i consultes de l'audiència sobre els continguts de la programació, vetllant amb especial atenció per la protecció de la infància i la joventut, per les queixes relacionades amb el dret a la intimitat, l'honor i la imatge de les persones i el respecte dels principis d'igualtat i no discriminació de la ciutadania. El termini per respondre a les queixes, suggeriments i consultes de l'audiència és de 30 dies des de la seva recepció.
- b) El Defensor/a ha de promoure el coneixement dels drets que assisteix la ciutadania com a audiència dels mitjans de comunicació.
- c) El Defensor/a ha de vetllar pel compliment de les normes bàsiques de programació i de publicitat de la CCMA.

10. Desenvolupament de la seva activitat

- a) El Defensor/a dirigirà el Servei d'Atenció a l'Audiència de la CCMA, i

desenvoluparà les seves funcions en el marc de l'estructura existent d'aquest servei. Amb la creació del Defensor/a, el Servei d'Atenció a l'Audiència de la CCMA queda integrat en aquesta institució.

- b) El Defensor/a no té poder executiu ni capacitat per decidir sobre l'emissió. Podrà actuar d'ofici o a instància de part, però sempre *a posteriori*, mai *a priori*. Com a resultat de la seva experiència, el Defensor/a pot fer recomanacions o suggeriments a la direcció dels mitjans i al Consell de Govern de la CCMA per tal de millorar en la qualitat de la programació.
- c) El Defensor/a ha de supervisar les respostes a totes les queixes rebudes i registrades a través del Servei d'Atenció a l'Audiència i respondre personalment les que s'emmarquin dins les seves funcions. Pot refusar-les quan les comunicacions siguin anònimes, no tinguin fonament o perjudiquin terceres persones.
- d) Un cop admesa la queixa, el Defensor/a iniciarà el procés per aclarir els fets a què aquesta es refereix, en col·laboració amb els professionals implicats i la direcció dels mitjans..
- e) Els/les treballadors/es de la CCMA estan obligats/des a facilitar la tasca del Defensor/a. En l'exercici de les seves funcions, el Defensor/a podrà sol·licitar la col·laboració de les diferents àrees i direcció dels mitjans de la CCMA i podrà demanar els informes subsegüents, que se li hauran de lliurar en un termini màxim d'un mes a partir de la seva sol·licitud.
- f) L'incompliment del deure de col·laboració amb el Defensor/a pot donar lloc a l'exigència de responsabilitats disciplinàries.
- g) Els/les professionals afectats per les comunicacions de l'audiència sempre tenen dret a ser escoltats/des i que es faci pública fidelment la seva resposta.
- h) Les gestions que realitzi el Defensor/a són confidencials i cap persona aliena al procés tindrà accés al text definitiu abans que es faci públic.
- i) El Defensor/a evitarà fer judicis de valor sobre el treball dels/les professionals, i només explicarà si s'han complert o no les normes del Llibre d'Estil de la CCMA, descriurà els fets i els mètodes emprats – respectant sempre el secret professional– i reflectirà els criteris seguits per a l'elaboració de la informació, amb una resposta final a la queixa, dubte o consulta de l'audiència.
- j) Si algun professional de la CCMA creu que ha estat greument perjudicat pel Defensor/a, el Comitè Professional ho posarà en coneixement de la direcció dels mitjans per estudiar el conflicte.
- k) Queden fora de la seva atribució les iniciatives que es formulin per vies judicials o a l'empara de la llei reguladora del dret de rectificació. Si un cop tramitada una consulta, aquesta és objecte de demanda o recurs als tribunals, el Defensor/a en suspèn l'anàlisi. En aquest sentit, el Defensor/a ha de mantenir informats els Serveis Jurídics de la CCMA dels afers que poden derivar cap a procediments judicials.

11. Publicitat de les seves accions

a) A la CCMA

El Defensor/a elaborarà trimestralment un informe adreçat a la direcció dels mitjans, al Consell de Govern i al President de la CCMA per sintetitzar l'activitat del Servei d'Atenció a l'Audiència i les actuacions iniciades per la institució.

El Defensor/a elaborarà un informe anual que presentarà al Consell de Govern i que posteriorment es farà públic.

Al final del seu mandat, el Defensor/a elaborarà un informe per valorar la seva experiència i recomanar les línies que hauria de seguir la institució en el futur.

b) A la societat

Per aconseguir una publicitat més àmplia dels resultats de les gestions i de la tasca diària del Defensor/a, s'habilitaran mecanismes perquè aquest expliqui públicament el resultat de les seves activitats, prioritzant la comunicació a través del Portal corporatiu de la CCMA .

Malgrat que és aconsellable una periodicitat trimestral de l'activitat pública del Defensor/a, aquesta pot variar en funció dels canals de difusió, dels esdeveniments i del volum de consultes o queixes.

En la seva activitat pública en la programació podrà aprofitar per fer explícits la fe d'errades i els aclariments o rectificacions que es considerin necessaris.

Amb l'objectiu de fomentar el coneixement de la institució i contribuir a la difusió dels principis de la deontologia professional periodística, tant entre els/les professionals com entre la ciutadania, es promourà la participació del Defensor/a en congressos, conferències, col·loquis o publicacions, així com les relacions amb l'autoritat reguladora de l'audiovisual, el Consell de l'Audiovisual de Catalunya, els col·legis professionals de comunicació i els centres universitaris amb docència en l'àrea de ciències de la comunicació.