



La participación ciudadana desde la óptica de la ley de responsabilidad social en radio y televisión de Venezuela

Citizen participation from the view of the law of social responsibility in radio and television of Venezuela

*María Del Mar Ramírez Alvarado
Sevilla (España)*

RESUMEN

El siete de diciembre de 2004, en el Palacio Federal Legislativo, sede de la Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela se aprobó el decreto de la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión. En el artículo primero de la citada ley se expresa que la misma tiene por objeto establecer, en la difusión y recepción de mensajes, la responsabilidad social de los prestadores de los servicios de radio y televisión, los anunciantes, los productores nacionales independientes y los usuarios y usuarias. Con ella, se persigue fomentar el equilibrio democrático entre sus deberes, derechos e intereses de los ciudadanos y ciudadanas a los fines de promover la justicia social y de contribuir con la formación de la ciudadanía, la democracia, la paz, los derechos humanos, la cultura, la educación, la salud y el desarrollo social y económico de la nación.

Antes de la promulgación de esta ley, la legislación sobre comunicaciones en Venezuela se inspiraba en una ley de 1940. Algunas décadas más tarde, en 2002, aparece una propuesta del anteproyecto de Ley sobre la «responsabilidad social en la prestación de los servicios de divulgación audiovisual y sonora» de la mano del Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL). Después de un intenso debate en todas las instancias, en enero de 2003 se introdujo en el Parlamento Nacional el proyecto de «Ley sobre la responsabilidad social en radio y televisión» que, con sus variaciones, finalmente fue aprobado casi dos años más tarde.

El debate sobre esta ley conocida como «Resorte» por sus siglas (o «ley mordaza», dependiendo de quien opine) ha sido arduo en todos los sectores y ha estado «en el ojo del huracán», sobre todo desde los sucesos acaecidos en el mes de abril de 2002 con el golpe de estado del que fuera objeto el presidente electo Hugo Chávez Frías. En aquella época, quien fuera editor de los telediarios de más audiencia («El Observador» emitido por Radio Caracas Televisión), Andrés Izarra, renunció al canal argumentando que estaba sometido a un «extremo estrés emocional» ya que estaba siendo obligado a silenciar lo que ocurría en las calles del país. Hoy por hoy Izarra es Ministro de Información y Comunicación.

El contenido de esta Ley se aplica a toda imagen o sonido cuya difusión y recepción tengan lugar dentro del territorio de la República Bolivariana de Venezuela, y sea realizada a través de los servicios de radio o televisión públicos o privados. Por supuesto, la televisión ocupa una de las áreas reguladas en esta ley, ya que constituye uno de los elementos fundamentales que intervienen en la nueva configuración de la «Sociedad de la Información» y su paso a la «Sociedad del Conocimiento». Además, cada vez está más clara la contribución de la televisión en el desarrollo de las regiones y en la construcción cultural de las mismas, así como su papel estratégico como motor del desarrollo regional. Asimismo, resulta determinante la gran importancia que está adquiriendo la industria televisiva en todos los lugares del mundo, y en concreto en Venezuela, hecho éste que demuestra que la falta de consolidación y crecimiento del sector audiovisual puede contribuir a incrementar las diferencias entre las naciones.

ABSTRACT

At the end of 2004, a decree about the Law of Social Responsibility on radio and television was approved by the National Assembly of the Bolivarian Republic of Venezuela. The debate about this controversial Law (known by its initials in Spanish as the «Ley Resorte»), has been hard in every sector of society and has been in the «hurricane center» in the last years. The aim of this article is to analyze one of its most innovating aspects: the creation of legal mechanisms which promote the participation of the citizens in the regulation, control and emission of broadcasting and television contents and the real fulfilment of this Law.

DESCRIPTORES/KEYWORDS

Radio, televisión, Venezuela, programación televisiva.
Radio, television, Venezuela, television programming.

El siete de diciembre del dos mil cuatro, en el Palacio Federal Legislativo sede de la Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, se aprobó el decreto de la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión. En el artículo primero de la citada Ley se expresa que la misma tiene por objeto establecer, en la difusión y recepción de mensajes, la responsabilidad social de los prestadores de los servicios de radio y televisión, los anunciantes, los productores nacionales independientes y los usuarios y usuarias. Con ella se persigue fomentar el equilibrio democrático entre deberes, derechos e intereses de los ciudadanos y ciudadanas a los fines de promover la justicia social y de contribuir con la formación de la ciudadanía, la democracia, la paz, los derechos humanos, la cultura, la educación, la salud y el desarrollo social y económico del país.

Antes de la promulgación de esta Ley, la legislación sobre comunicaciones para la regulación de los

medios radioeléctricos en Venezuela se inspiraba en una ley de 1940 y la normativa legal vigente aparecía en un reglamento del año 1941, renovado en 1984. En esa época ni siquiera existía un canal de televisión del país. Algunas décadas más tarde, en el 2002, aparece una propuesta de anteproyecto de Ley sobre la *Responsabilidad social en la prestación de los servicios de divulgación audiovisual y sonora* de la mano de del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL. Después de un intenso debate en todas las instancias, en enero del 2003 se introdujo en el Parlamento Nacional el proyecto de *Ley sobre la Responsabilidad Social en Radio y Televisión* que, con sus variaciones, finalmente fue aprobado casi dos años más tarde.

El debate sobre esta Ley conocida como «Resorte» por sus siglas (o «Ley mordaza», dependiendo de quien opine) ha sido arduo en todos los sectores y ha estado «en el ojo del huracán» sobre todo desde los sucesos acaecidos en el mes de abril del 2002 con el golpe de Estado del que fuera objeto el presidente electo Hugo Chávez Frías. En aquella época quien fuera editor de no de los telediarios de más audiencia («El Observador» emitido por Radio Caracas Televisión), Andrés Izarra, renunció al canal argumentando que estaba sometido a un «extremo estrés emocional» ya que había sido obligado a silenciar lo que ocurría en las calles del país. Hoy por hoy Izarra es Ministro de Información y Comunicación.

El contenido de esta Ley se aplica a toda imagen o sonido cuya difusión y recepción tengan lugar dentro del territorio de la República Bolivariana de Venezuela, y sea realizada a través de los servicios de radio o televisión públicos o privados. Por una parte, no son pocos quienes consideran que constituye una estrategia más de los líderes de gobierno para «amordazar» de algún modo a los medios de comunicación que han actuado y actúan de manera bastante beligerante en la oposición contra el gobierno del Presidente Hugo Chávez. Por otro lado, hay quienes consideran que en el espíritu y letra de esta ley está garantizadas la libertad de expresión e información ejercidas con responsabilidad, la protección del honor, vida privada e intimidad, la difusión de producciones nacionales, el fomento del desarrollo de la industria audiovisual nacional y la difusión de los valores de la cultura venezolana.

1. El papel de los telespectadores y radioescuchas: «¡Conoce tus derechos comunicacionales y apodérate de ellos!».



Uno de los aspectos más interesantes y quizá menos controvertidos de esta Ley está relacionado con el papel que se asigna a la ciudadanía en algunos de sus apartados. De hecho, en el artículo 3 aparece descrito un primer objetivo general que es el de «Garantizar que las familias y las personas en general cuenten con los mecanismos jurídicos que les permitan desarrollar en forma adecuada el rol y la responsabilidad social que les corresponde como usuarios y usuarias, en colaboración con los prestadores de servicios de divulgación y con el Estado».

En este sentido, resulta inobjetable que desde el Ministerio de Comunicación e Información del Gobierno Bolivariano de Venezuela se han hecho importantes esfuerzos para la difusión del conocimiento de la *Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión*.

Ejemplo de ello está en la edición de unas pequeñas publicaciones temáticas que abordan de manera sencilla diversos aspectos de la Ley. Se trata de cinco impresos en formato desplegable con los siguientes títulos: *Aspectos generales*, *Comités de Usuarios*; *Niños, niñas y adolescentes*; *Producción nacional independiente*; y *Apodérate de la Ley*.

En la fundamentación teórica de todos ellos se insiste en que el nuevo orden «comunicacional» (término empleado de manera común en América Latina aunque no se usa en España) pasa inevitablemente por la «contraloría social» que deben ejercer los usuarios y usuarias de los servicios de radio y televisión. Este concepto de «contraloría» es empleado con frecuencia en relación a los usuarios y usuarias de los medios audiovisuales, principales garantes de la aplicación de la Ley, mencionándolo como requisito básico para que las instancias del Estado venezolano puedan actuar y hacer efectivo su contenido.

Otro recurso puesto en marcha por el Ministerio de Comunicación e Información es el portal oficial en Internet de la *Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión* www.leyresorte.gob.ve. Aparte del contenido íntegro de la Ley, de un boletín diario de noticias y de un área de artículos de opinión, reportajes y entrevistas, la web incluye un apartado de preguntas frecuentes, otro dedicado a la promoción de la producción nacional independiente (una de las grandes beneficiadas por su aprobación) y uno denominado «Denuncias» con un formulario electrónico. El texto de presentación de este último apartado dice lo siguiente:

Así que: ¡Agudiza vista y oído! Velar por el cumplimiento de tus nuevos derechos comunicacionales depende de ti.

Primero que nada debes dirigirte a los propios prestadores de los servicios de radio y televisión. Ellos están en el deber de responderte en un plazo (*sic*) no mayor a los 15 días hábiles.

La siguiente instancia es la Comisión Nacional de Telecomunicaciones. Conatel es la encargada de recibir y procesar las denuncias formuladas por los usuarios y usuarias de la radio y la televisión. Sin embargo, puedes expresar tus planteamientos en la planilla adjunta, que de inmediato remitiremos a la instancia responsable.

Aunque lo ideal es que las denuncias vayan acompañadas de la grabación correspondiente, ello no es limitante para que hagas sentir tu queja. Los medios audiovisuales están en el deber de conservar en perfecto estado y hasta por seis meses, grabaciones de todas sus transmisiones. Por eso es muy importante que indiques lo más preciso posible la hora y fecha en que cometió la infracción.

Las faltas cometidas por los medios audiovisuales pueden ser sancionadas hasta cinco años después de que hayan sido cometidas. Así que: ¡Graba, registra, y denuncia las infracciones!

No es en vano cuando decimos: ¡El control lo tienes tú!

2. De la democratización y participación



La Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión incluye un apartado completo, concretamente el capítulo IV titulado «De la democratización y participación», que contempla el derecho de creación de organizaciones de usuarios a los cuales se les asigna un papel determinante en el ejercicio del poder que se desprende de la Ley. Por ejemplo, uno de los folletos informativos, editados bajo el título *Conociendo la Ley Resorte*, está específicamente destinado a los Comités de Usuarios que analizan y evalúan la programación de la radio y la televisión venezolana y que, amparados por la Ley, pueden exigir a los prestadores de servicio de radio y televisión públicos y privados, el respeto a sus derechos en el ámbito de la comunicación.

En este sentido, la Ley especifica claramente en su artículo 12 cuales son los derechos de los usuarios y usuarias de radio y televisión:

- Obtener de los prestadores de servicios de radio y televisión, previa a su difusión, información acerca de los programas e infocomerciales, en los términos que establezca la ley.
- Dirigir solicitudes, quejas o reclamos vinculados con los objetivos generales de esta Ley, a los prestadores de servicios de radio y televisión, y que los mismos sean recibidos y respondidos dentro de los quince días hábiles siguientes a su presentación.
- Promover y defender los derechos e intereses comunicacionales, de forma individual, colectiva o difusa ante las instancias administrativas correspondientes.
- Acceder a los registros de los mensajes difundidos a través de los servicios de radio y televisión, que lleva la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, de acuerdo con la ley.
- Participar en el proceso de formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas destinadas a la educación para la percepción crítica de los mensajes difundidos por los servicios de radio y televisión.
- Participar en las consultas públicas para la elaboración de los instrumentos normativos sobre las materias previstas en esta Ley.
- Presentar proyectos sobre la educación para la percepción crítica de los mensajes o de investigación relacionada con la comunicación y difusión de mensajes a través de los servicios de radio y televisión, y obtener financiamiento de acuerdo con la ley.
- Acceder a espacios gratuitos en los servicios de radio, televisión y difusión por suscripción, de conformidad con la ley.
- Promover espacios de diálogo e intercambio entre los prestadores de servicios de radio y televisión, el Estado y los usuarios y usuarias.

Otros dos temas interesantes en cuanto a participación ciudadana tienen que ver con uno de los aspectos estipulados en el artículo 14 sobre la «Democratización en los servicios de radio y televisión». Este punto de la ley regula la obligación de difundir un mínimo de tres horas diarias de programas culturales y educativos, informativos o de opinión y recreativos dirigidos especialmente a niños, niñas y adolescentes, presentados acordes con su desarrollo integral, con enfoque pedagógico y de la más alta calidad. En la difusión de estos programas se deberá privilegiar la incorporación de adolescentes como personal artístico, en su creación o producción.

En el apartado sobre la «Garantía para la selección y recepción responsable de los programas», incluido en el artículo 18 de la Ley, se señala que los prestadores de servicios de radio o televisión están obligados a:

- Publicar, al menos semanalmente y con anticipación, a través de medios masivos de comunicación impresos, las guías de su programación que indiquen el nombre, tipo, hora y fecha de transmisión y elementos clasificados de los programas, de conformidad con lo establecido por las normas que a tal efecto se dicten.
- Indicar en las promociones de los programas, la fecha y hora de la transmisión de los mismos.
- Anunciar, al inicio de cada programa o información comercial, el nombre, el tipo de programa, las advertencias sobre la presencia de elementos clasificados, y si se trata de producción nacional o de producción nacional independiente, de conformidad con lo establecido por las normas que a tal efecto se dicten.

3. Formando el Quinto Poder : «por una comunicación responsable»



Hemos señalado anteriormente la existencia de los denominados «Comités de Usuarios» que tienen en sus manos, según la *Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión*, la posibilidad de exigir a los prestadores de servicio de radio y televisión el cumplimiento de todas sus disposiciones. Esta fuerza de participación y opción de regulación de los medios es denominada de un modo bastante sugerente en el folleto informativo sobre «Comités de Usuarios»: el Quinto Poder (tradicionalmente en Venezuela a los medios de comunicación se les denominaba el Cuarto poder (los otros tres eran el Poder Ejecutivo, el Legislativo y el Judicial)).

En este sentido, a su disposición los usuarios y usuarias de los medios tienen cuatro grandes posibilidades:

- Podrán acceder a espacios gratuitos en los servicios de radio, televisión y difusión por suscripción. El Estado cederá de sus 70 minutos gratuitos semanales, 10 minutos para difundir la voz de los venezolanos.
- Los televidentes y radioescuchas estarán presentes en los espacios de diálogo e intercambio entre

los prestadores de servicios de radio y televisión y el Estado.

- Los reclamos, quejas o solicitudes hechos por los usuarios a las emisoras de radio y a los canales de televisión, sean públicos o privados, deben ser recibidos y respondidos dentro de los quince días hábiles siguientes a su presentación.

- Se exige a las organizaciones de usuarios y usuarias del pago de impuesto, tasas y contribuciones especiales para formalizar su inscripción en el registro que administrará la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

Pero las facilidades para la conformación de este Quinto Poder no quedan allí. El artículo 24 de la Ley contempla la creación del Fondo de Responsabilidad Social dependiente de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, destinado al financiamiento de proyectos para el desarrollo y fomento de producción nacional, de capacitación de productores nacionales de obras audiovisuales o sonoras para radio o televisión, de educación para la recepción crítica de los mensajes difundidos por los servicios de radio y televisión, y de investigación relacionada con la comunicación y difusión de mensajes a través de los servicios de radio y televisión en el país.

A tal efecto, los grupos de usuarios pueden solicitar financiación para sus proyectos siempre y cuando cumplan con las siguientes características:

- No tener fines de lucro.
- Estar integradas por un mínimo de veinte personas naturales.
- Que sus integrantes no tengan participación accionaria, ni sean directores, gerentes, administradores o representantes legales de prestadores de servicios de radio y televisión.
- Que las organizaciones no sean financiadas, ni reciban bienes, aportes, ayudas o subvenciones de personas naturales o jurídicas públicas o privadas, que puedan condicionar o inhibir sus actividades en promoción y defensa de los derechos e intereses de los usuarios y usuarias de servicios de radio y televisión.

4. Órganos de regulación: la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, el Directorio de Responsabilidad Social y el Consejo de Responsabilidad Social



En materia de órganos de regulación, la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión mantiene la figura y funciones de la ya existente Comisión Nacional de Telecomunicaciones como órgano rector en materia de telecomunicaciones. Sus principales competencias, entre otras desglosadas en el artículo 19 de la Ley, estarían orientadas a la ejecución de políticas de regulación y promoción en materia de responsabilidad social en los servicios de radio y televisión, de fomento de las producciones nacionales y programas especialmente dirigidos a niños, niñas y adolescentes; de fomento de la capacitación y mejoramiento profesional de productores nacionales, de la educación para la percepción crítica de los mensajes difundidos por los servicios de radio-televisión, y de la investigación relacionada con la comunicación y difusión de mensajes a través de los servicios de radio-televisión.

Asimismo, la *Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión* contempla la creación de dos nuevas figuras consultivas: el Directorio de Responsabilidad Social y el Consejo de Responsabilidad Social. El primero de ellos posee quizá un carácter menos amplio, ya que estará integrado por el Director General de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, quien lo presidirá, y un representante de distintos organismos públicos como los ministerios u organismos con competencia en comunicación e información, cultura, educación y deporte, entre otros. Sus competencias serían las siguientes:

- Discutir y aprobar las normas técnicas derivadas de esta Ley.
- Establecer e imponer las sanciones a que haya lugar de conformidad con esta Ley.
- Discutir y aprobar las recomendaciones que se deban proponer a la persona titular del Ministerio de Infraestructura, en cuanto a la revocatoria de habilitaciones o la no renovación de las concesiones.
- Aprobar la erogación de recursos del Fondo de Responsabilidad Social.
- Las demás que se deriven de la ley.

Sin embargo, la composición del segundo de los organismos mencionados, el Consejo de Responsabilidad Social, resulte quizá más interesante y plural, ya que a él se incorporan representantes de organismos y organizaciones como el Instituto Nacional de la Mujer, el Consejo Nacional de los Derechos del Niño y del Adolescente, organizaciones sociales juveniles, iglesias, escuelas de comunicación social de las universidades nacionales, escuelas de psicología de las universidades nacionales, organizaciones de usuarios y usuarias inscritas en la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, organizaciones sociales relacionadas con la protección de niños, niñas y adolescentes, prestadores de servicios de radio privada, televisión privada, radio pública, televisión pública, radiodifusión comunitarias de servicio público, televisión comunitarias de servicio público, servicios de difusión por suscripción, representante de los y las periodistas, locutores y las locutoras, anunciantes, trabajadores de radio y televisión, productores nacionales independientes inscritos en el órgano rector en materia de comunicación e información del Ejecutivo Nacional, representante de los pueblos y comunidades indígenas, de las organizaciones sociales vinculadas a la cultura, de las escuelas de educación mencionadas preescolar, de las comunidades educativas del Ministerio de Educación y Deportes.

5. Comisión de programación y asignación de producción nacional independiente

En su artículo 15, la Ley establece la creación de una figura hasta ahora inexistente en el panorama de la regulación de los medios audiovisuales en Venezuela. Se trata de las Comisiones de Programación de Televisión y Radio que tienen como función establecer criterios, mecanismos y condiciones de asignación de los espacios a los productores nacionales independientes, con el fin de garantizar la pluralidad y condiciones efectivas de competencia. También velarán por que los contratos celebrados entre los productores nacionales independientes.

En julio de este año los miembros principales de las Comisiones de Programación de Radio y Televisión aprobaron sus respectivos Reglamentos Internos de Organización y Funcionamiento.

6. Consideraciones finales

La primera opinión que puede desprenderse del análisis de la *Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión* venezolana, desde la óptica propuesta en este estudio referida a la participación ciudadana, tiene que ver con la idea de que es mucho lo que se ha avanzado en la promoción de la integración de los consumidores de televisión / radio en el análisis y evaluación de la programación, así como en el establecimiento de mecanismos jurídicos que permitan desempeñar la «responsabilidad social» que corresponde a usuarios y usuarias de estos medios de comunicación. Sin duda, se han creado nuevos espacios para la participación popular, como también lo demuestra el hecho del respaldo que la Ley ofrece a las radios y televisoras abiertas comunitarias de servicio público.

Esto desde el punto de vista normativo, es decir, de la letra impresa, ya que habrá que esperar que pase un poco el tiempo (la ley apenas lleva unos meses en vigor ya que fue aprobada por la Asamblea Nacional en diciembre de 2004) y que efectivamente funcionen de manera adecuada muchos de los mecanismos, órganos y competencias estipulados. A pesar de que algunos aspectos de esta Ley ciertamente podrían situarse en el límite de la autorregulación y la censura, no cabe duda de que figuras como las de los «Comités de Usuarios» y las de los organismos de regulación con una presencia plural (como la estipulada para el Consejo de Responsabilidad Social) pueden llegar a desempeñar un papel importante en la democratización de los medios.

Referencias

MINISTERIO DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN, REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (2005): *Conociendo la Ley Resorte. Aspectos generales*. Caracas, Ediciones del Ministerio de Comunicación e Información. Folleto informativo.

- *Conociendo la Ley Resorte. Comités de Usuarios*. Caracas, s.e. Folleto informativo.
 - *Conociendo la Ley Resorte. Niños, niñas y adolescentes*. Caracas, Ediciones del Ministerio de Comunicación e Información. Folleto informativo.
 - *Conociendo la Ley Resorte. Producción nacional independiente*. Caracas, Ediciones del Ministerio de Comunicación e Información. Folleto informativo.
 - *Conociendo la Ley Resorte. Apodérate de la Ley*. Caracas, Ediciones del Ministerio de Comunicación e Información. Folleto informativo.
 - «Ley Resorte por cuotas», en: *Palabra y Media*. Año 1, n° 4. Caracas.
- REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (2005): *Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión*. Caracas, Ediciones Dabosan. Publicada en la Gaceta Oficial n° 38.081.
- *Proyecto de Ley sobre la de Responsabilidad Social en Radio y Televisión*. Ed mimeo. Documento introducido en la Asamblea Nacional el 23 de enero de 2003.

PORTAL DE LA LEY DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN RADIO Y TELEVISIÓN:
www.leyresorte.gob.ve

En Venezuela, en el año 1952 surge el primer canal de televisión bajo el control del Estado (Televisora Nacional YVKA-TV Canal 5). En 1953 aparecen Televisa YVLV-TV Canal 4, más tarde adquirida por el Grupo Cisneros (actualmente Venevisión) y Radio Caracas Televisión del Grupo Phelps.

En su artículo 13, la Ley establece como producción nacional los programas, publicidad o propaganda en cuya creación, dirección producción y postproducción estén presentes, al menos en un 70%, capital, locaciones, guiones, autores, directores, personal artístico y técnico... todo venezolano, además de valores de la propia cultura nacional. A los productores nacionales independientes, tal vez una de las nuevas fuerzas emergentes con la aprobación de esta Ley, se les garantiza la presencia de sus representantes en tres de las principales instancias de funcionamiento: en el Consejo de Responsabilidad Social, en los Comités de Programación de Radio y en los Comités de Programación de Televisión.

Texto introductorio del apartado titulado «Apodérate» en el menú desplegado a la derecha de la pantalla en: www.leyresorte.gob.ve/apoderate.htm. Sin embargo, la redacción de este contenido quizá refleje también algo que más allá de promover la participación... convirtiendo a los usuarios de los medios en guardianes (¿policías?) de las emisiones de radio y televisión.

La respuesta en quince días a las reclamaciones hechas a las emisoras de radio y canales de Televisión en un plazo de 15 días hábiles constituye un caso quizá único de celeridad normativa en las respuestas administrativas de instancias que tradicionalmente se han caracterizado por su lentitud y demora en las resoluciones.

M^a del Mar Ramírez Alvarado es profesora de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla (España) (delmar@us.es).

