

BALANCE DE DENUNCIAS CIUDADANAS 2014



DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN

JUNIO 2015

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	3
II. DENUNCIAS TRAMITADAS AÑO 2014	4
Gráfico Nº 1: Distribución Anual de Denuncias Ciudadanas Tramitadas por el CNTV	4
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS DENUNCIANTES	5
Tabla nº 1: Origen de los Denunciantes	5
Tabla nº 2: Sexo de los denunciantes	5
Gráfico Nº 2: Distribución de denuncias según rango etario (%)	6
Gráfico Nº 3: Distribución de las denuncias según región (%)	7
IV. CARACTERIZACIÓN DENUNCIAS	8
Gráfico Nº 4: Distribución de las denuncias según canal (%)	8
Gráfico Nº 5: Distribución de las denuncias según género televisivo (%)	10
Tabla nº 3: Ranking de los 10 Programas más Denunciados durante el 2014	12
Gráfico Nº 6: Temas denunciados (%)	13
Gráfico Nº 7: Temas denunciados, según sexo (%)	17
Gráfico Nº 8: Principales motivos denunciados, según rango etario (%)	18
Gráfico Nº 9: Temas más denunciados, según región (%)	20
V. ACERCAMIENTO A LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE DENUNCIAS	21
Gráfico Nº 10: Temas más denunciados en género Informativos (%)	21
Gráfico Nº 11: Denuncias por dignidad de las personas según género televisivo (%)	24
Gráfico Nº 12: Denuncias por protección Infantil años 2010-2014 (%)	25
Tabla nº 4: Ranking de los 10 Programas más Denunciados por protección infantil	26
VI. RESULTADOS GENERALES	27

I. INTRODUCCIÓN

La Ley Nº 18.838 establece que cualquier particular puede denunciar ante el CNTV a las empresas televisivas que eventualmente transgredan la normativa vigente referida al correcto funcionamiento de los servicios de televisión, conforme a los valores consagrados en su Artículo 1º y a las normas complementarias que han sido dictadas por el H. Consejo¹.

Para ser acogida a tramitación, cada denuncia debe cumplir con los siguientes requisitos formales: (i) ser planteada dentro de los quince días hábiles de transcurrida la emisión²; (ii) formularse por escrito³; (iii) señalar el canal y nombre del programa que se denuncia; (iv) señalar el día y hora aproximada de su transmisión; (v) fundamentar la denuncia; (vi) presentar la identificación del denunciante⁴.

En un plazo máximo de 48 horas hábiles⁵ se informa a los ciudadanos si la denuncia ha sido acogida a tramitación o desestimada. Esto último corresponde a aquellos reclamos que no cumplen con los requisitos formales o no se ajustan a las competencias del CNTV.

Luego de analizar los antecedentes técnicos otorgados por el Departamento de Fiscalización y Supervisión, el H. Consejo aprecia el mérito de cada denuncia y, en los casos en que lo estima procedente, formula los correspondientes cargos en contra del concesionario o permisionario que estaría incurriendo en falta a la normativa vigente. En caso contrario, y habiendo quórum, las denuncias se declaran sin lugar, por estimarse que no se infringe la normativa que regula las emisiones de televisión.

En aquellos casos en que el H. Consejo ha formulado cargos, el operador tiene el plazo de cinco días hábiles -contados desde la fecha en que es notificado de la resolución- para presentar sus descargos y solicitar un término de prueba si lo estima pertinente. A continuación el H. Consejo dicta su resolución. En caso de aplicar una sanción, ésta puede ser apelada ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago o solicitar una reconsideración de la misma ante el Consejo.

En el presente informe se expondrán las características de las denuncias formuladas por los televidentes durante el año 2014, respecto al número de denuncias tramitadas, los temas de preocupación informados por los ciudadanos, los géneros televisivos denunciados y el perfil de los denunciantes, entre otros.

¹ Las normas legales están disponibles en el sitio web de la institución (www.cntv.cl)

² En Sesión de Consejo 6 de julio 2009 se decidió extender este plazo de diez a quince días.

³ Más del 98% de las denuncias ingresan a través del formulario disponible en el sitio web del Consejo (www.cntv.cl)

⁴ Si bien las normas no especifican el tipo de identificación, se hace necesario contar con los datos de contacto del denunciante para poder mantenerlo informado del proceso de su denuncia.

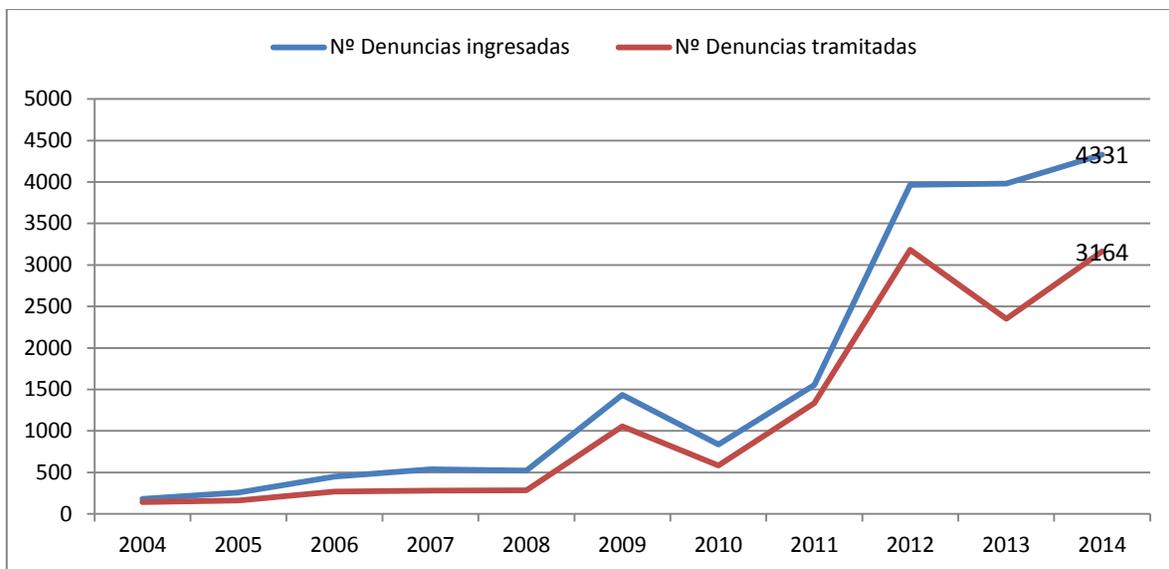
⁵ Plazo impuesto por el Programa de Mejoramiento de la Gestión del Estado (PMG).

II. DENUNCIAS TRAMITADAS AÑO 2014

A continuación, se presentan las denuncias tramitadas durante el año 2014, a partir de las cuales se obtienen los datos exhibidos en este Balance Estadístico. Resulta importante mencionar que la tramitación de las denuncias no implica necesariamente que el contenido denunciado infrinja la normativa que rige al CNTV y que, por lo mismo, conlleve algún tipo de sanción, sino que más bien implica que la denuncia realizada, presenta un asidero legal suficiente que permite que se active el proceso de fiscalización correspondiente analizándolas a luz de la Ley de Televisión.

Gráfico Nº 1: Distribución Anual de Denuncias Ciudadanas Tramitadas por el CNTV

Base: Total Denuncias tramitadas 3.164



Durante el año 2014, comprendido desde el 1 de Enero hasta el 31 de Diciembre, ingresaron al CNTV 4.331 denuncias – por sistema y por oficina de partes – de las cuales se tramitó un total de 3.164. Esto implica, que del total de denuncias ingresadas a lo largo del año 2014, 1.167 fueron desestimadas por no cumplir con alguno de los requisitos necesarios para denunciar, o por tratar de temas que no corresponden a la competencia del Consejo, tales como calidad del programa u otros.

En este sentido, a partir de la información del gráfico nº 1, que también presenta la distribución de denuncias de años anteriores, es posible rescatar un aumento del número de denuncias tramitadas en comparación al año 2013, donde se tramitaron 2.352 denuncias, es decir, 812 casos menos.

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS DENUNCIANTES

En este capítulo se muestra cómo se distribuyen las características principales de los denunciante: tipo, sexo, rango etario y origen de las denuncias.

Tabla nº 1: Origen de los Denunciantes

Base: Total de denuncias tramitadas durante el 2014 (3.164)

Tipo de Denunciante	Nº de Denuncias	%
Persona Natural	3.130	98,9
Institución	34	1,1
Total	3.164	100

En relación al origen de los denunciante, se estipula que éstos fueron en su mayoría (98,8%) personas naturales que no representaban a institución alguna. Por su parte, las instituciones que denunciaron corresponden al 1,1% del total (34 denuncias) presentando una baja en comparación al año 2013, donde el porcentaje de instituciones denunciante fue de un 1,4%. Algunas de estas entidades corresponden al Servicio Nacional de Menores, Instituto Nacional de Derechos Humanos, Federación Palestina de Chile y la Asociación de Sordos de Chile.

Cabe destacar que la principal inquietud de estas instituciones tiene que ver, en un primer momento, con el tema de la Dignidad de las Personas (14 denuncias tramitadas) y, en un segundo momento, con el Manejo de Información (10 denuncias tramitadas). Algunos de los programas denunciados por estas entidades corresponden a *Morandé con Compañía* (rutina humorística que incluía burlas al lenguaje de señas), *Ahora Noticias* (nota que hacía burla de la discapacidad visual del asesor de una diputada) y *El Informante* (capítulo en el que se debatió acerca del conflicto Palestino-Israelí sin la presencia de ningún palestino en el panel de discusión).

Tabla nº 2: Sexo de los denunciante

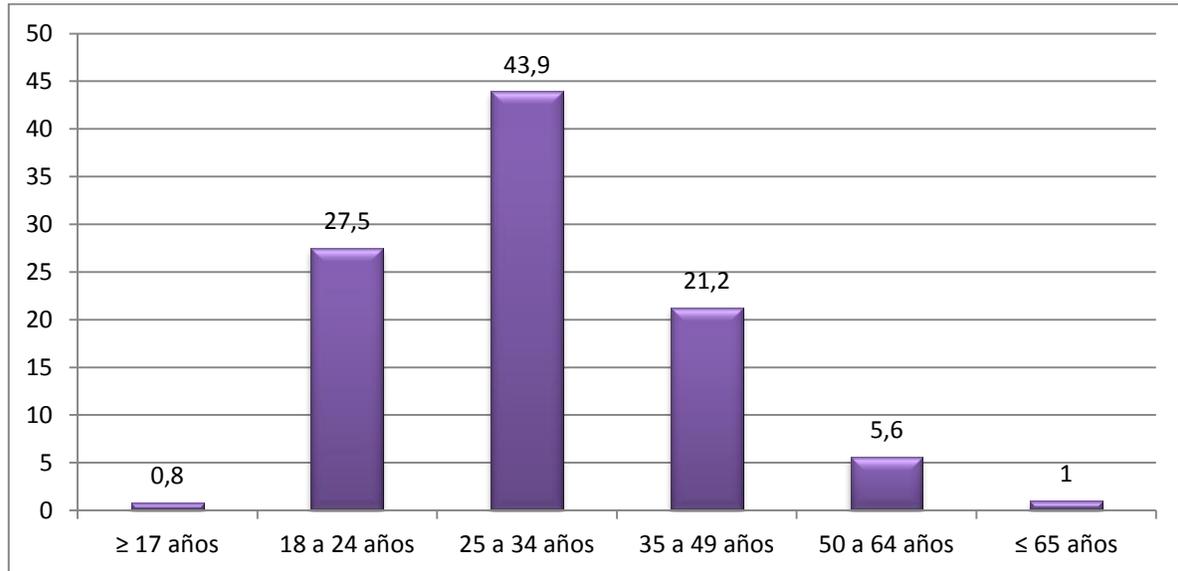
Base: Total de denuncias realizadas por personas naturales durante el 2014 (3.147)

Sexo	Nº de Denuncias	%
Hombre	1402	44,6
Mujer	1745	55,4
Total	3147	100

En cuanto al sexo de los denunciante especificado en la tabla nº 2, donde se ha considerado únicamente a las personas naturales que realizaron denuncias, se desprende que en su mayoría se trata de mujeres con un 55,4% del total, mientras que el porcentaje restante (44,6%) corresponde a hombres. Cabe agregar que durante el año 2014, los tres programas más denunciados por las mujeres fueron *No Abras la Puerta* (280 denuncias), *Publicidad Limón Soda* (228 denuncias) y *Bienvenidos* (199 denuncias), mientras que los tres más denunciados por la audiencia masculina fueron *SQP* (207 denuncias), *Bienvenidos* (152 denuncias) y *Primer Plano* (123 denuncias).

Gráfico Nº 2: Distribución de denuncias según rango etario (%)

Base: Denuncias tramitadas por personas naturales sin considerar los valores perdidos (3.102)



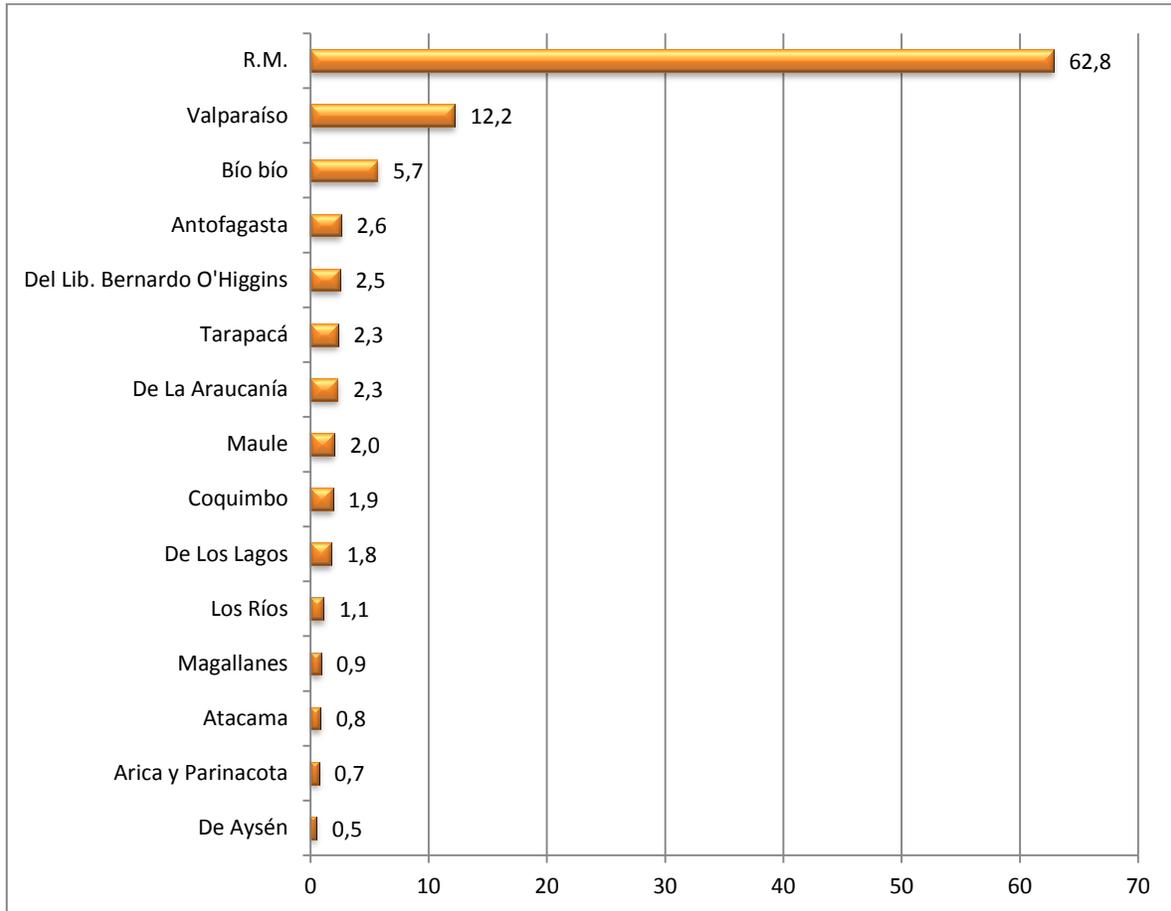
En cuanto a las características etarias de los denunciantes, es posible apreciar, a raíz de lo presentado en el gráfico nº2, que quienes más denuncias realizaron frente al CNTV durante el año 2014 fueron aquellas personas que se encuentran en el segmento que va desde los 25 a los 34 años con un 43,9% del total, situación que se condice con lo acontecido durante el año 2013, donde este grupo también fue el que más denuncias ingresó.

Por su parte, quienes menos denuncias realizaron son los niños y niñas (0,8% de las denuncias tramitadas) y las personas de 65 años o más (1% del total). Si bien esta situación podría deberse a diferentes factores, hay que considerar que, según la *VIII Encuesta Nacional de Televisión*⁶, quienes más satisfechos se encuentran con la televisión abierta chilena de cobertura nacional son los mayores de 46 años, categoría que también considera a este último grupo.

⁶ VIII Encuesta Nacional de Televisión, año 2011, disponible en: http://www.cntv.cl/prontus_cntv/site/artic/20141210/asocfile/20141210104218/8_entv_prensa.pdf

Gráfico Nº 3: Distribución de las denuncias según región (%)

Base: Total de denuncias tramitadas durante el año 2014 (3.164)



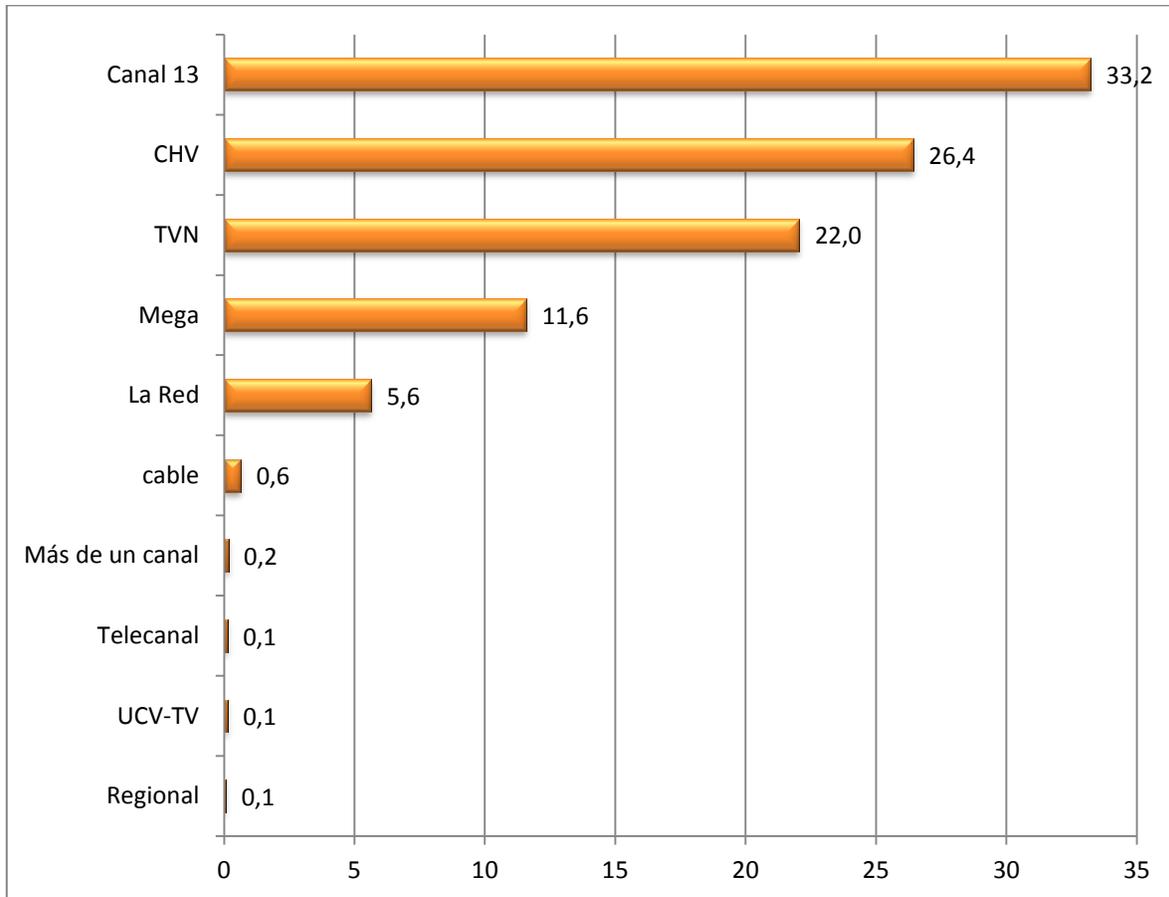
Durante el año 2014, las denuncias tramitadas provenientes de regiones disminuyeron porcentualmente en comparación al año anterior alcanzando un 37,2% del total. Las regiones que más denunciaron fueron: Región Metropolitana (62,8%), Región de Valparaíso (12,2%) y Región del Biobío (6,1%). Esta situación se condice con lo acontecido en años anteriores, donde estas tres regiones siempre se posicionan en los primeros lugares en cuando al número de denuncias tramitadas por el CNTV, y coincidiendo también, con el hecho de tratarse de las tres regiones más pobladas del país.

IV. CARACTERIZACIÓN DENUNCIAS

El siguiente capítulo pretende dar cuenta de las principales características de las denuncias tramitadas por el CNTV durante el año 2014, esto es: canales denunciados, géneros televisivos, ranking de programas y temáticas (según sexo, rango etario y región).

Gráfico Nº 4: Distribución de las denuncias según canal (%)

Base: Total de denuncias tramitadas durante el año 2014 (3.164)



A partir del gráfico Nº 4 se puede apreciar que, del total de denuncias ciudadanas tramitadas por el CNTV durante el año 2014, la mayoría fueron hacia emisiones de Canal 13 (33,2%). Los programas más denunciados de este canal, y que concentran considerablemente gran número de las denuncias recibidas durante el año, fueron *Bienvenidos* (351 denuncias, mayoritariamente por dichos de la Dra. María Luisa Cordero en contra de algunos jugadores de la selección nacional de fútbol) y *Teletrece* (274 denuncias, por asociar el movimiento estudiantil a actos terroristas). Otros de los programas de Canal 13 que recibieron denuncias fueron: el reality show *Generaciones Cruzadas* (42 denuncias), *Publicidad Chipe Libre* (10), *Chipe Libre* (7) y *En Su Propia Trampa* (7).

El segundo canal que más reclamos tuvo durante el transcurso del año 2014, fue CHV con un 26,4% del total de denuncias tramitadas. Este porcentaje se distribuye principalmente en tres

programas de dicho canal: *SQP* (300 denuncias, mayoritariamente por trato denigrante a la cantante chilena Anita Tijoux), *Primer Plano* (204 denuncias, en su mayoría por trato sensacionalista y alarmista luego del terremoto del Norte) y *CHV Noticias* (122 denuncias). Igualmente se tramitaron denuncias por los programas *La Mañana de Chilevisión* (32 denuncias), *Festival de Viña del Mar* (26), *La Jueza* (15) y *El Juez, La Víctima y el Victimario* (13).

Por su parte, TVN recibió el 22% de las denuncias tramitadas durante el año 2014, posicionándose así en el tercer lugar de los canales más denunciados. Esta cifra se concentra principalmente en un hecho específico que fue altamente denunciado: la utilización y supuesto maltrato de un perro en la teleserie nocturna *No Abras la Puerta* (344 denuncias). Además, destacan otros programas como *24 Horas* (noticiero que recibió 86 denuncias), *Juga2* (27 denuncias), *Buenos días a todos* (23) y *Los Méndez* (23).

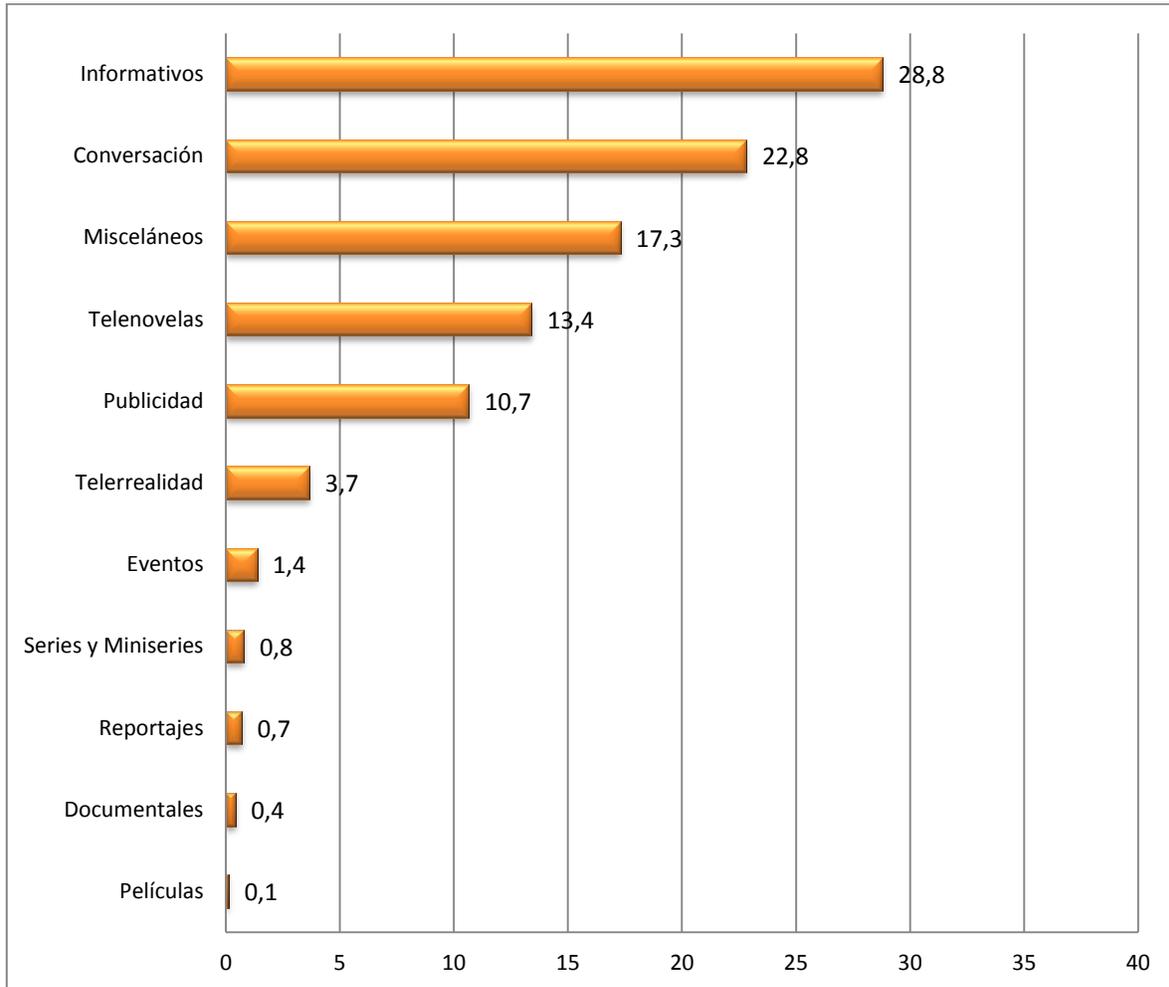
El cuarto canal más denunciado durante el año 2014 fue Mega con un 11,6% del total de denuncias tramitadas durante el año 2014, principalmente por un alto porcentaje de reclamos en contra de la cobertura del cambio de mando presidencial del noticiero *Ahora Noticias* (195 denuncias).

En quinto lugar, se ubica el canal *La Red* con un 5,6% del total básicamente por el programa nocturno de conversación *Mentiras Verdaderas* (59 denuncias). A continuación, se concentran las denuncias tramitadas para programas de televisión de pago con un 0,6%, principalmente por quejas hacia la participación y comentarios de la doctora María Luisa Cordero en el programa *Síganme los buenos* (8 denuncias).

Luego de esto, se encuentran con un 0,2% del total de denuncias tramitadas, aquellas en las que se quiso emitir una molestia en contra de más de un canal, en su mayoría, dirigida a noticieros de televisión abierta. Los tres últimos lugares, cada uno presentando un 0,1% del total de denuncias tramitadas, corresponden a Telecanal, UCV-TV y canales regionales.

Gráfico Nº 5: Distribución de las denuncias según género televisivo (%)

Base: Total de denuncias tramitadas durante el año 2014 (3.164)



El gráfico Nº 5, presenta la distribución de las denuncias tramitadas durante el año 2014, según género televisivo. En este aspecto resulta posible observar que el género más denunciado corresponde a *Informativos*, ocupando el primer lugar con un 28,8%. Estas denuncias se concentran principalmente en dos hechos específicos que ya han sido mencionados anteriormente. El primero, el caso de un reportaje de *Teletrece* (Canal 13) donde se atribuían los recientes atentados con bombas explosivas en la vía pública al movimiento estudiantil, y el segundo caso, a una nota realizada por *Ahora Noticias* (Mega) donde realizaban un análisis en tono burlesco del cambio de mando presidencial, vulnerando la dignidad de algunas personas.

«Falta de rigurosidad y ética periodística en lo exhibido el día lunes en el reportaje "Radiografía a los colectivos estudiantiles" del noticiero central de Teletrece. Este reportaje es tendencioso, injustificado, forzado, y sin pruebas que sustenten la tesis mostrada. La única finalidad existente es la política de desprestigio al movimiento social y estudiantil, además de desviar el rol central de los actores».

«El periodista Rodrigo Ugarte realizó una nota llamada "ojo indiscreto", donde se burla y discrimina al asesor comunicacional de la diputada Camila Vallejo, apodándolo "Casimiro Bellavista" debido al problema que él tiene en la vista. Me parece que un noticiero no debe dar espacio para este tipo de discriminaciones».

El segundo género más denunciado, corresponde a *Conversación* con un 22,8%, principalmente por el gran número de denuncias ingresadas contra el programa de farándula *SQP* (Chilevisión), donde se denostaba la apariencia física de la cantante chilena Anita Tijoux.

«La señora o señorita Francisca Merino, panelista del programa *SQP*, discrimina a la cantante Anita Tijoux con la frase: "cara de nana". No obstante agrega: "en buena onda, yo dije es tan desagradable la gente resentida como la clasista. Ella es linda, estupenda... nuestra carita de nana (en tono cordial), pero no fue discriminar". Y no quedando satisfecha arremete contra el comediante Pedro Ruminot, tratándolo de negro de manera despectiva».

También se incluyen en este género, un importante número de denuncias tramitadas contra el programa *Primer Plano*, del mismo canal, por los dichos y las supuestas predicciones del psíquico conocido como "Mago Yin" que habrían causado pánico en la población por un posible desastre natural.

«Programa que crea alarma pública en base a un personaje que pronostica terremotos sin bases científicas que lo avalen. En especial cuando se está viviendo esta tragedia en el norte de nuestro país».

El tercer y cuarto lugar de los géneros más denunciados, lo ocupan *Misceláneos* (17,3%) y *Telenovelas* (13,4%), respectivamente. En el caso de los misceláneos, la mayoría de las denuncias se concentran en el programa *Bienvenidos* (Canal 13), principalmente por la molestia popular que generaron los dichos de la doctora María Luisa Cordero acerca del aspecto físico de algunos jugadores de la selección durante el Mundial de Fútbol.

«La Sra. Cordero utilizó el término "indio" de manera despectiva, denotando una clara tendencia racista y denigrando a nuestras etnias originarias. Es una vergüenza que el Canal13 mantenga en el aire a esta señora».

Por su parte, las telenovelas concentraron un número importante de denuncias por ciertas emisiones en particular de la teleserie nocturna *No Abras la Puerta* (TVN), donde generó molestia la utilización de un perro para grabar escenas violentas.

«En el capítulo emitido hoy en la teleserie *No Abras La Puerta* de TVN se mostró una escena en donde el actor Gonzalo Valenzuela sostuvo del cuello y a bastante altura -considerando el tamaño del canino- a un perro pequeño por bastantes segundos, lo que claramente constituye MALTRATO ANIMAL y debe ser castigado».

Por último, se destaca el alto porcentaje de denuncias que recibió durante el año 2014 el género *Publicidad*, posicionándose en quinto lugar con un 10,7%. Si bien esta situación no se presentaba en años anteriores, se explica su aparición en esta ocasión con el alto número de denuncias

tramitadas por la *Publicidad de Limón Soda*, donde se aludía a la posible cosificación del cuerpo de la mujer y su repercusión negativa en una audiencia infantil.

«Fomenta prácticas de acoso a la mujer a través de conductas que no son legales (se podría denunciar a una persona que realiza lo del comercial). Presenta como "chistoso" actividades que son de carácter sexual inadecuado. Al ser transmitido en todo horario, lo ven menores en formación, perjudicando su distinción entre lo que es bueno y malo».

Tabla nº 3: Ranking de los 10 Programas más Denunciados durante el 2014

Base: Total de denuncias tramitadas el año 2014 (3.164)

Ranking	Programa	Género televisivo	Canal	Nº denuncias
1	Bienvenidos	Misceláneo	Canal 13	351
2	No Abras la Puerta	Telenovela	TVN	344
3	SQP	Conversación	CHV	300
4	Publicidad Limón Soda	Publicidad	Varios canales	246
5	Teletrece	Informativo	Canal 13	245
6	Primer Plano	Conversación	CHV	204
7	Ahora Noticias	Informativo	Mega	195
8	Chilevisión Noticias	Informativo	CHV	122
9	24 Horas	Informativo	TVN	86
10	Mentiras Verdaderas	Conversación	La Red	59

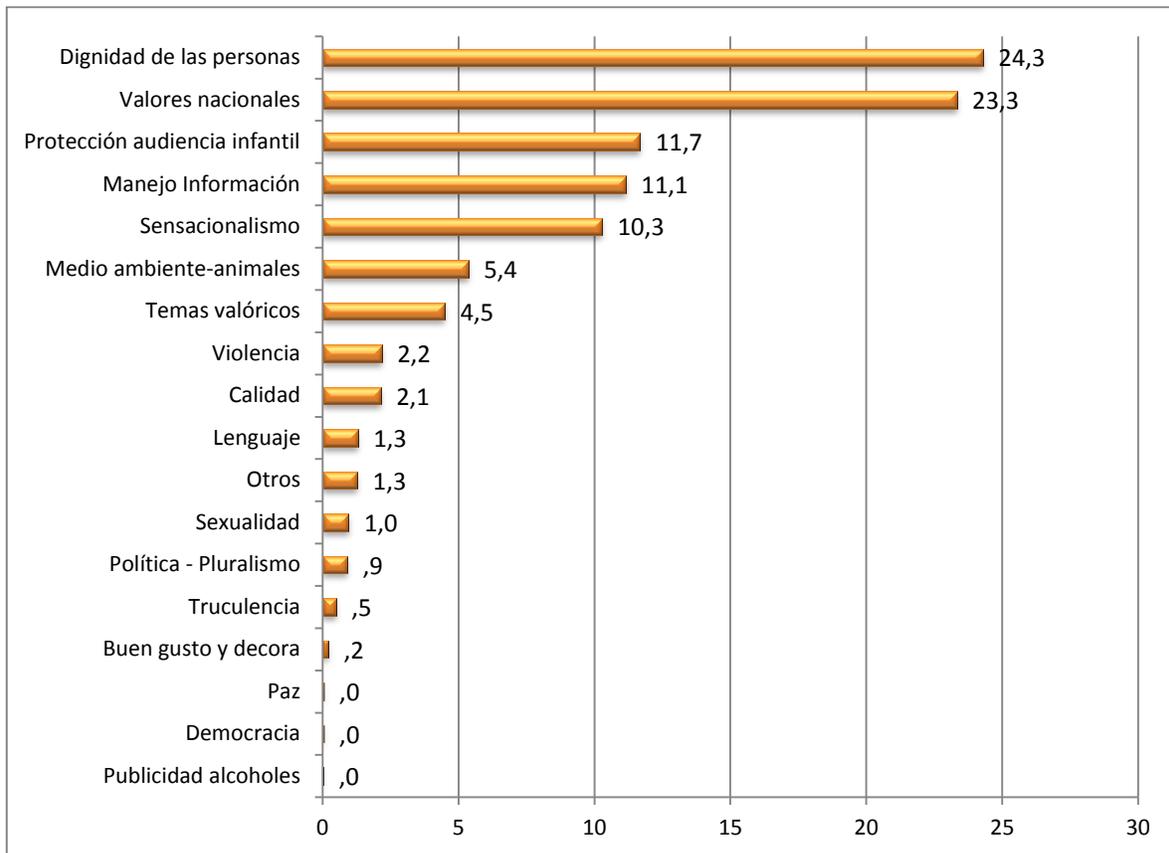
De la tabla nº3 se desprende el ranking de los 10 programas que presentaron más denuncias acogidas a tramitación por el CNTV durante el año 2014. Aquí se puede apreciar de manera evidente cómo los programas del género *Informativos* agruparon un número importante de denuncias, posicionándose los cuatro noticiarios de la televisión nacional abierta entre los más denunciados (*Teletrece*, *Ahora Noticias*, *Chilevisión Noticias* y *24 Horas*).

Por su parte, resulta interesante observar cómo, en comparación con los resultados obtenidos durante el año 2013, los programas del género *Misceláneo* disminuyen dentro del ranking de los 10 más denunciados, siendo representados en la tabla nº 3 únicamente por un programa en particular que recibió gran número de denuncias (*Bienvenidos*). Pareciera que los programas de este género son reemplazados por los del tipo *conversación* que aparecen con tres ejemplos con programas como *Mentiras Verdaderas*, *Primer Plano* y *SQP*. Las principales molestias en estos espacios se relaciona con la forma en que son abordadas ciertas temáticas, pudiendo vulnerar la dignidad de los involucrados, así como entregar un mal ejemplo a la sociedad chilena contra los valores nacionales.

Por último, si bien la publicidad siempre es un género denunciado, durante este año el número de denuncias ingresadas con quejas referentes a un anuncio en particular de la marca *Limón Soda*, logró posicionarlo en cuarto lugar del ranking presentado en la tabla anterior.

Gráfico Nº 6: Temas denunciados (%)

Base: Respuesta múltiple, total de menciones: 7.471



En los principales temas denunciados por la ciudadanía, se puede apreciar que el principal foco de conflicto para los televidentes sigue siendo, al igual que en años anteriores, la **Dignidad de las personas**, pero en esta oportunidad asociado a temas referidos a **Valores nacionales**.

Por un lado, la **Dignidad de las personas** ocupa el primer lugar de los temas más denunciados con un 24,3% del total de menciones, dejando en evidencia la importancia que ha adquirido en la ciudadanía este concepto en los últimos años no estando exento el año 2014. Las temáticas que agrupan este motivo, si bien se concentran en gran medida en algunos contenidos en específico, estos además abarcan un abanico más amplio de temas que va desde el respeto en el trato entre las personas - en que la humillación pública es uno de los elementos rechazados -, la honra de las personas desde menoscabo de su imagen pública, hasta temas vinculados con la transgresión a la intimidad de las personas:

«Entre los participantes de este concurso, uno de ellos es tan extraordinariamente agresivo, descalificador, falta de respeto por sus compañeros, especialmente por uno que es mapuche. Siento vergüenza y me siento violentada. Más me sorprende que haya un conductor, jueces, editores... Y nadie intervino»

Por otro lado, es posible observar cómo los **Valores nacionales** siguen posicionándose en segundo lugar entre los tópicos más denunciados durante el año 2014, con un 23,3% del total de menciones. Esta causal, hace referencia directamente a los valores, principios y conceptos abordados por el artículo 1º de la Constitución, por lo que se relaciona de manera estrecha con los Derechos Fundamentales de las personas. Es así como dentro de su conceptualización se encuentran temáticas tales como la discriminación – en todas sus expresiones – o la incitación al odio o violencia hacia cierto grupo de personas. En este contexto se enmarcan, por ejemplo, dos de los hitos más denunciados durante el año, como lo serían los dichos de la doctora María Luisa Cordero, en el programa *Bienvenidos*, contra el aspecto físico del futbolista Alexis Sánchez, y también los comentarios de la panelista Francisca Merino en el programa *SQP* catalogando de “carita de nana” a la cantante nacional Anita Tijoux. Además se incluyen denuncias hacia otros programas, como *Morandé con Compañía* y *Festival de Viña del Mar 2014*:

«Provocación a la burla y comentarios negativos hacia el pueblo cristiano, falta de respeto e incitación al odio a nuestra gente, comentarios burdos, sobre todo en reiteradas ocasiones»

«Durante la rutina de humor de Rudy Rey, en una oportunidad el humorista "zamarreó" a una de las bailarinas para después dispararle. Señores, con cifras de VIF y FEMICIDIOS en nuestro país en aumento, me siento violentada cuando veo que pretenden hacernos reír con una escena de violencia de género, ya es suficiente con que utilicen a las mujeres y nos "coseteen" para que sigamos dando señales tan terribles, los femicidios y la violencia en las familias no son chiste. »

Por otro lado, resulta interesante observar cómo la causal de **Protección de la audiencia infantil** vuelve a posicionarse entre los tres temas más denunciados con un 11,1% del total, subiendo en comparación al año anterior donde ocupaba el quinto lugar con un 9,7%. Si bien la preocupación por los posibles contenidos inapropiados que pudiera presenciar una potencial audiencia infantil siempre ha sido un foco importante de molestia, las temáticas que se concentran al interior de esta causal son muy diversas. En este sentido es posible identificar denuncias principalmente por contenidos de sexualidad y violencia en horario todo espectador:

«Hoy se trató el tema de la iniciación sexual de la voz en off del programa, sr. Jaime Davañino, la cual fue a los 14 años y con una mujer de 37 años. Más allá de la situación nos encontramos frente a un tema de abuso sexual evidente, o estupro, el cual es abordado con humor, risas y chistes, como si se tratara de un caso divertido, o sea ellos validan esta situación y más aún la emiten en éste horario en que cualquier niño menor de edad que está viendo el programa antes de ir al colegio puede verlo y este niño o niña puede encontrar completamente normal este hecho induciendo a que acepte un abuso de este tipo, total en la tele esto es un chiste. En el horario en que ellos emiten el programa hay niños y niñas que aún no tienen su criterio formado completamente y es peligroso que ser sometan a escuchar estas situaciones que agreden a la infancia, deberían preocuparse de filtrar los contenidos ya que es un tema hoy por hoy muy importante y debemos educar a los niños en que es lo que está bien y que es lo que está mal. Yo en verdad espero que esto sea realmente sancionado de manera ejemplar».

«Exhiben imágenes de personas accidentadas en televisión abierta sin ninguna advertencia sobre el calibre de las imágenes, mostrando gente retorciéndose de dolor, en horario inapropiado».

En cuarto lugar de las causales más denunciadas, se encuentra el **Manejo de la información** con un 11,1% del total de menciones. Durante el año 2014, este concepto fue entendido por la ciudadanía tanto como la manipulación directa de la información entregada por medio de la televisión como por una falta u omisión de la misma, y también cuando la información es entregada por una persona no calificada para hacerlo o cuando simplemente no es presentada en pantalla.

«En el noticiario entregaron información falsa sobre la salud y educación en el país. Sabemos que la salud es un tema delicado, como también la educación, y en este noticiario informaron equivocadamente sobre la carrera Técnico de Nivel Superior en Laboratorio Clínico, Banco de Sangre e Imagenología impartida por INACAP, mintiendo acerca de la función que cumple dicho trabajador en salud, mintiéndoles a los futuros estudiantes cuál será su rol en el campo laboral. Esto debido a que en el noticiario indicaron que dicho trabajador identifica bacterias, descartan contagios y alertan sobre la presencia de virus, etc y eso es falso, ya que esa función es específica del PROFESIONAL TECNÓLOGO MÉDICO, el cual se prepara durante CINCO AÑOS para contar con las especialidades pertinentes. Se le está mintiendo al futuro estudiante acerca de su futuro, y además, se le miente al país, acerca de la función de los profesionales en salud, creando aún mayor desinformación y expectativas laborales y educativas falsas»

«El programa de carácter informativo debiese cumplir con esa función, sobre todo cuando se trata de un tema de relevancia e interés social, como lo es la educación. Por esto, creo que este programa falta a un valor tan importante como lo es la democracia informativa, ya que no se habla del paro de los docentes chilenos que se extiende desde hace ya más de una semana en todo el país, lo que es un claro ejemplo de censura. Además, se abordan noticias sensacionalistas, que generan en el público la evasión y confusión frente al tema. De hecho, podemos decir que en vez de informar se está desinformando.»

Por su parte, la causal de **Sensacionalismo**, se ubica en el quinto lugar de los motivos más mencionados por los denunciantes con un 10,3%, donde se destaca como principal preocupación el hecho de generar pánico en los televidentes, por ejemplo, por medio de supuestas predicciones de catástrofes naturales. Igualmente, las denuncias tramitadas en torno a esta causal, presentan una crítica al estándar ético periodístico con que son abordadas ciertas noticias en televisión así como el tratamiento morboso de ciertas informaciones, ya sea por una exacerbación del dolor ajeno como por la presentación de imágenes impactantes:

«Me parece indignante que el Matinal de Chile exagere y cree alarma innecesaria a causa de un temblor de 5 Richter. Considero espantosa la forma en la que abordan el tema, acudiendo al pánico y a la excesiva reiteración de una información que a estas alturas todos manejamos (conservar la calma, no saturar con llamados telefónicos, etc). No puede ser que lleven al estudio al señor Marcelo Lagos cada vez que haya un sismo de menor intensidad, es el colmo. Es tiempo que el matinal cree contenidos propios y deje el sensacionalismo de lado por rating. Si el tema es abordado para informar a la comunidad, excelente, pero ¿tres horas para hablar de lo mismo una y otra vez? Insisto, solo generan pánico, miedo y por qué no, mienten con la exageración de un sismo de tales características».

«Exageradamente sensacionalista, en vez de informar buscan espantar y asustar a una población que debe levantarse y luchar. Me pareció espantoso que utilizaran la palabra "Tsunami de Fuego", fue un aprovechamiento que busca sólo rating».

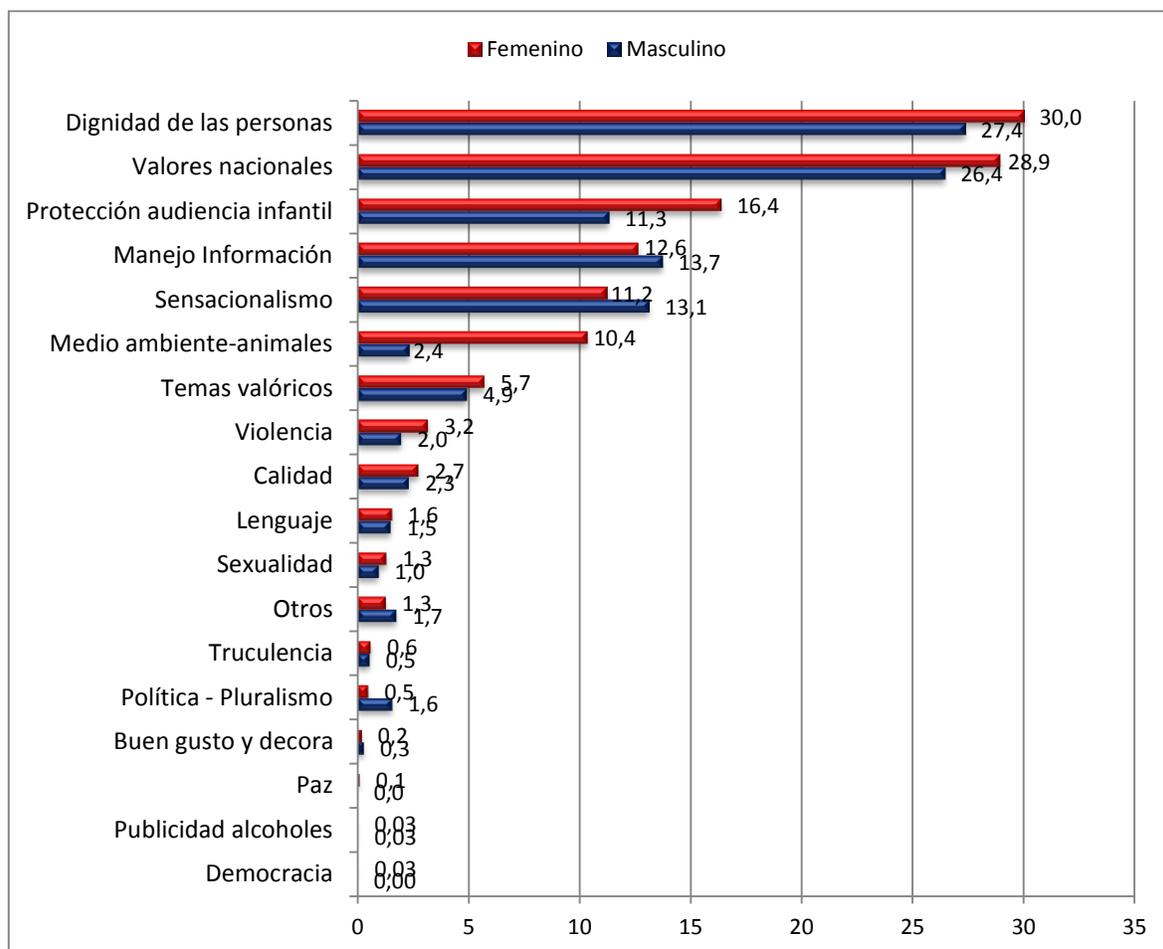
«Mostrar video de suicidio en costanera center. Acto de sensacionalismo y poca ética profesional».

Por último, resulta relevante destacar que el tópico **Medio ambiente-animales** se posiciona fuertemente en el sexto lugar del total de menciones con un 5,4%, lo que continúa demostrando una importante preocupación ciudadana – que ya había aparecido en las denuncias correspondientes al año 2013 – por el maltrato animal y la utilización de animales en programas de televisión, ya sean estos ficción o realidad. Durante el año 2014, esta situación se vio reflejada principalmente por la utilización de un perro en la teleserie nocturna *No Abras la Puerta* de TVN. Cabe agregar igualmente que, ahondando más en estas denuncias, resulta interesante observar que quienes más se preocupan por esta temática son los niños y niñas menores de 17 años.

«Sigo esta telenovela, porque me parece interesante, pero el acto de violencia mostrado el día de ayer en contra de un pequeño perro, que Gonzalo Valenzuela tomó por el cuello durante varios minutos, encuentro que fue totalmente INNECESARIO y violento, en contra de un ser vivo que ni siquiera sabe qué está haciendo ahí. Espero que este tipo de situaciones no se vuelvan a repetir».

Gráfico N° 7: Temas denunciados, según sexo (%)

Base: Total de denuncias tramitadas 2014 por tema según sexo. Hombres (1.402) y Mujeres (1.745)

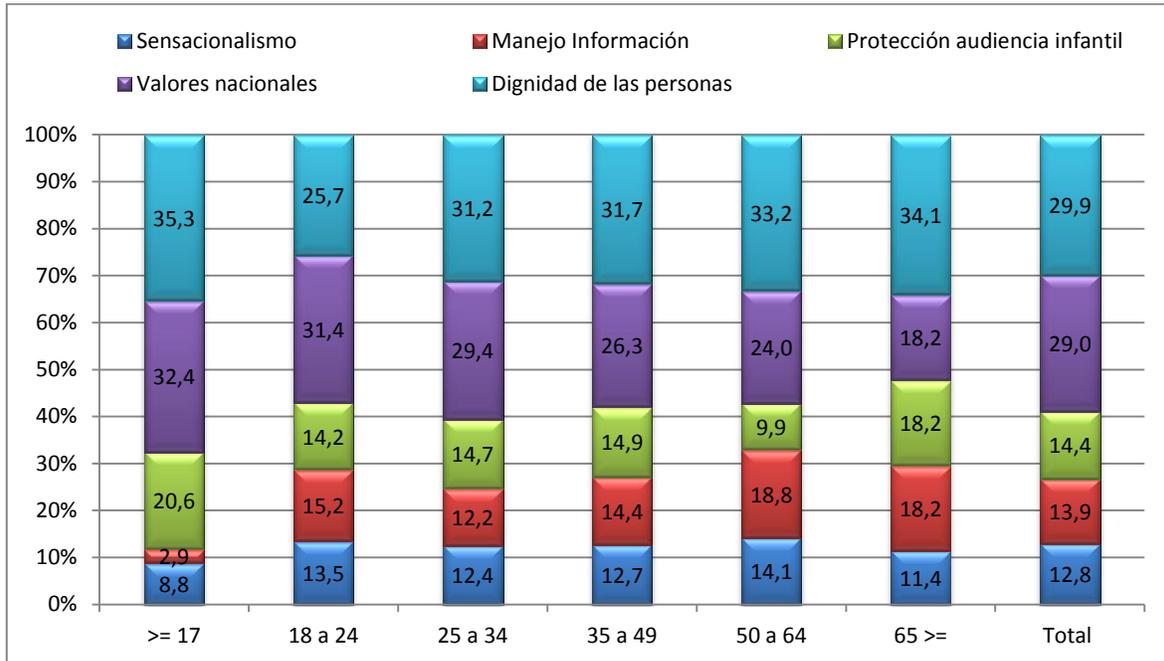


Teniendo presente que el 55% del total de las denuncias ingresadas fueron realizados por mujeres, el gráfico N° 7 desagrega estas denuncias según sus motivos y género. En él se puede observar que del total de motivos denunciados son seis los que destacan a nivel general. De estos seis, en cuatro de ellos, las mujeres se posicionan notoriamente: **Dignidad de las personas, Valores nacionales, Protección de audiencia infantil y Medio ambiente-animales.**

Por su parte, los hombres se posicionan por sobre el género femenino en dos de los seis primeros motivos: **Manejo de la información y Sensacionalismo.** La distribución de los motivos restantes se observan relativamente similares, destacando dos principalmente, las denuncias por **Violencia** y a temas relacionados con **Pluralismo y Política.** Respeto a los primeros se posicionan las mujeres por sobre los hombres, situación contraria en temáticas relacionadas con **Pluralismo y política** en el que el género masculino predomina.

Gráfico Nº 8: Principales motivos denunciados, según rango etario (%)

Base: Total cinco menciones de las causales más denunciadas (5.940)



Analizando los cinco principales motivos denunciados por rango etario, en su distribución se pueden destacar varios puntos. En primer lugar las denuncias que ingresaron de personas de 17 años se concentran en un 67,7% en **Dignidad de las personas y Valores nacionales**. Sin embargo el dato a destacar en este segmento, es el motivo que apunta a la **Protección de la audiencia infantil** el que se ubica en tercer lugar con un 20%, el más alto entre todos los demás rangos.

A diferencia de todas las demás distribuciones por rango etario, el principal motivo de denuncia de las personas entre 18 y 24 años de edad son temas relacionados con los **Valores nacionales** que principalmente apuntan a actitudes discriminatorias como xenofobia, racismo y clasismo concentrados en programas como *SQP*, específicamente la emisión en que la panelista Francisca Merino se refiere a la cantante Anita Tijoux como “*cara de nana*”. También relacionado con estos mismos temas, las denuncias - no solo en este rango etario, sino de manera transversal – se concentraron en la emisión del programa *Bienvenidos* en que la Doctora Maria Luisa Cordero se refiere al futbolista profesional Alexis Sánchez como “*indio horroroso*”. A ellos se agregan otros temas de interés para este rango que también tienen relación con actos discriminatorios como las burlas hacia el asesor comunicacional de la Diputada Camila Vallejo por su dificultad de visión y la vinculación directa del movimiento estudiantil con la colocación de bomba en la estación del metro Escuela Militar.

Seguido de los **Valores nacionales** se encuentran denuncias relacionadas con la **Dignidad de las personas** motivo que se encuentra en gran medida vinculado a los temas anteriormente descritos.

Hay que señalar, además, que este motivo, en comparación con los demás rangos etarios es el más bajo.

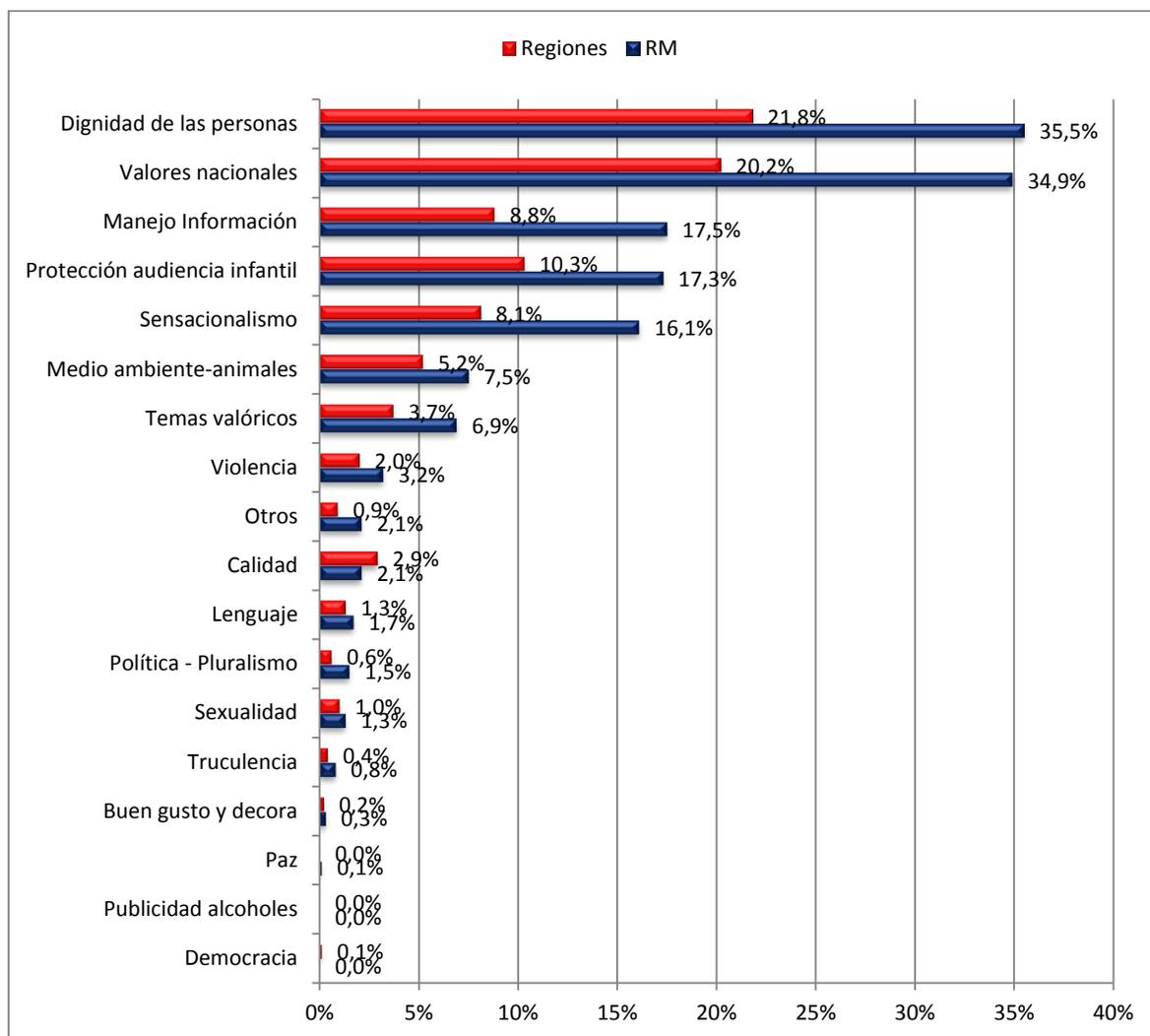
Las denuncias de personas entre 25 y 34 años de edad obedecen a una distribución similar a la que se observa en el total, en que los motivos se concentran en gran medida en **Dignidad de las personas y Valores nacionales** con un 31,2% y un 29,4% respectivamente. Tanto los motivos de **Protección audiencia infantil, Manejo de la información y Sensacionalismo** se distribuyen de forma equitativa entre un 12,4% y un 14,7%.

Una distribución similar se observa en personas de entre 35 y 49 años de edad las que también concentran los motivos de denuncias en **Dignidad de las personas** (31,7%) y **Valores nacionales** (26,3%). Respecto a las denuncias cuyo motivo son **Valores nacionales**, en este rango etario, apelan en general a la cobertura del incendio ocurrido en Valparaíso en el mes de abril, en particular, un reportaje realizado por el periodista Claudio Fariña en el noticiario 24 Horas en TVN en que se entrevista a un menor de edad. Las denuncias respecto a ello son mencionadas a partir de la causal referida a los Valores nacionales incorporando a estos el compromiso con la protección de los niños y niñas en los medios de comunicación.

Tanto las personas adultas de entre 50 y 64 años, como los adultos mayores se distribuyen de manera relativamente similar. Sin embargo, se puede destacar que el motivo referido al **Manejo de la información** se encuentra por sobre los demás rangos, posicionándose en torno al 18% del total. Esta categoría agrupa principalmente denuncias que dicen relación con la vinculación de actos terroristas, como el ocurrido en la estación del metro Escuela Militar, con agrupaciones estudiantiles.

Gráfico Nº 9: Temas más denunciados, según región (%)

Base: Total menciones de motivos de denuncias 2014



Teniendo en consideración que las denuncias se concentran en un 62,8% en la Región Metropolitana, en el gráfico n° 9 se puede observar la misma tendencia tanto en los temas más denunciados como en la concentración. Sin embargo, hay que destacar que en regiones la **Protección de la audiencia infantil** se posiciona en tercer lugar por sobre **Manejo de la información**, motivo que en regiones se encuentra entre las tres primeras posiciones.

Un dato interesante de resaltar es que la **Calidad** es el único motivo de denuncia que se encuentra en otras regiones por sobre la Región Metropolitana. Si bien este concepto no es parte de la normativa de la televisión si se constata también una molestia por parte de los denunciantes por determinadas emisiones de programas y particularmente algunos spot publicitarios, que dicen relación con temáticas de género y formación de los niños y niñas, como también algunos noticiarios relacionados con temáticas ya mencionadas como

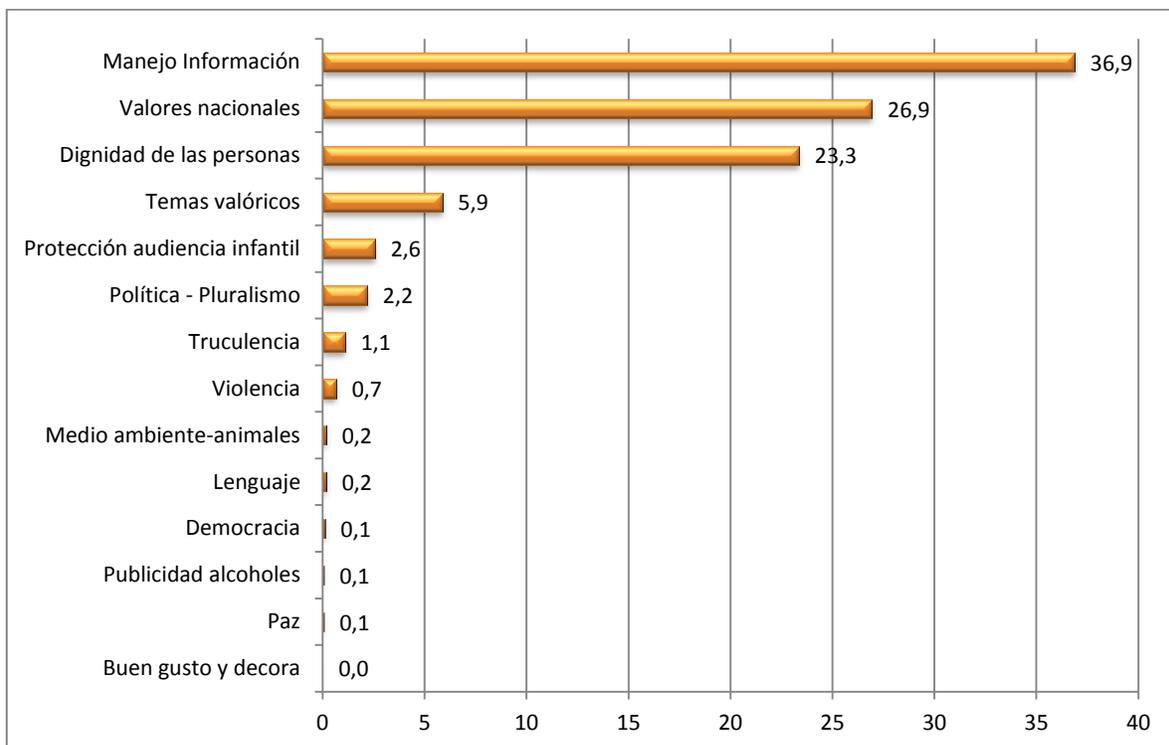
cobertura del incendio de Valparaíso y la vinculación de agrupaciones estudiantiles con actos terroristas, entre otros.

V. ACERCAMIENTO A LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE DENUNCIAS

El objetivo central de este capítulo apunta a observar el comportamiento de las denuncias y sus motivos en determinados temas específicos, centrado en género televisivo denunciado y de interés público y algunos motivos de preocupación ciudadana.

Gráfico Nº 10: Temas más denunciados en género Informativos (%)

Base: Respuesta múltiple, total denuncias recibidas de género Informativos (1.842)



En el gráfico nº 10 se aprecia que los principales motivos de denuncia hacia noticiarios televisivos son **Manejo de la información, Valores nacionales y Dignidad de las personas** con un 36,9%, 26,9% y 23,3% respectivamente.

Dentro de los contenidos más sindicados y que se agrupan en esta categoría, se aprecian elementos que dicen relación en gran medida con la parcialidad en la información, falta de objetividad en ella, como también el reclamo de entrega de información falsa. Además de ellos se apela constantemente a la falta de ética en la entrega y construcción de las noticias entregadas. Asociado directamente a este factor, también se incluyen el reclamo por la presencia de elementos de sensacionalismo en determinadas noticias donde, por ejemplo, destacan algunas

coberturas realizadas al incendio de Valparaíso y el terremoto ocurrido en norte del país. A continuación, algunas citas de denuncias tramitadas:

«El día miércoles 23 de julio del presente año el noticiero central de Chilevisión presentó un reportaje realizado por su periodista Francisca Armijo, en el cual se hizo seguimiento a tres casos que habían sido atendidos por nuestra Corporación los cuales muestran una realidad paralizada de ellos y en uno específicamente fundamento falso debido a que la usuaria no había siquiera sido patrocinada judicialmente por nosotros sino que solamente se había acercado a la Oficina de Información de nuestra institución. Cabe recalcar que el reportaje carece de objetividad, tiene imprecisiones en el lenguaje y falta de conocimiento. Cuando fui contactada por la periodista me negó el hecho que existiesen casos en particular a los cuales pude haberle dado la información completa de las causas para justificar su información».

«Considero que el noticiero de aquel día, con su reportera a la salida del Metro preguntando cosas como "¿usted tiene miedo de andar en metro?" a las personas que entraban y salían de él, es totalmente sensacionalista y exagerada. Creo que este tipo de prensa es contraproducente para el sistema de comunicación actual y solo aumenta la falta de credibilidad en el mismo»

«Los programas informativos han vetado las movilizaciones a nivel nacional de las comunas que están en paro docente, lo que es una falta grave a la democracia, libertad de expresión y deber de los informativos de no esconder la realidad de nuestro país»

Respecto a motivos relacionados con **Valores nacionales**, las denuncias hacia los noticiarios se asocian en gran medida con la protección a personas en estado de vulnerabilidad, principalmente, en un escenario de tragedia a nivel social como fue el incendio de Valparaíso. También, en referencia a información proveniente de catástrofes naturales como el terremoto ocurrido en el norte del país, las denuncias apuntan a la despreocupación de los noticiarios televisivos por generar certeza y calma en momentos de alteración social como lo es un terremoto, sino por el contrario, se colabora con el pánico colectivo el que altera un normal desarrollo de políticas, en este caso de evacuación.

Uno de los hechos noticiosos más denunciados por la ciudadanía fue la cobertura y tratamiento que se le brindó al atentado explosivo ocurrido en la estación de metro de Escuela Militar, y en particular, un reportaje del noticiero central de Canal 13, *Teletrece*, respecto a las agrupaciones anarquistas dentro de algunas universidades. Las denuncias respecto a este reportaje apuntan a la vinculación que se realiza entre la contingencia (atentado explosivo) y estos grupos dentro del movimiento estudiantil en un contexto de movilizaciones en este ámbito. Los elementos concernientes a los **Valores nacionales** presentes en las denuncias a este caso dicen relación con la intencionalidad y parcialidad de la información entregada cuyo efecto es la desinformación de la ciudadanía, considerado como un punto central para la adecuada construcción democrática:

«Vinculan la cobertura de la bomba en el sub centro de Escuela Militar con los colectivos estudiantiles, caricaturizándolos, tergiversando la realidad y desinformando a los televidentes, y a la vez aumentando el terror en la población»

«Falta de ética y rigurosidad periodística en el reportaje exhibido "Radiografía a los colectivos estudiantiles" del noticiero central de Teletrece. Reportaje tendencioso, forzado, sesgado y sin pruebas fehacientes que sustenten dicho asunto. Tan sólo busca desprestigiar al movimiento estudiantil y social»

«Considero que el reportaje de canal trece en el cual supuestamente hace una radiografía a los colectivos políticos estudiantiles, presenta de forma tendenciosa, el accionar de los mismos e incluso cae en la elucubración en donde intenta vincular este tipo de asociaciones a hechos tan deplorables como la detonación de una bomba en la estación del metro escuela militar. Más allá de esto, se intenta desprestigiar sin el mayor fundamento a distintos colegios y universidades, haciendo especial énfasis en la facultad de filosofía y humanidades de la universidad de Chile a la que nombran en reiteradas oportunidades e incluso dejan ver implícitamente que movimientos anarquistas se encuentran en la misma y quieren dañar a la población. Es impresentable que un canal de televisión que se diga serio, intente manipular la realidad de esta manera estigmatizando a organizaciones sociales que lamentablemente, no tienen la difusión mediática para poder defenderse y exponer su versión de lo acontecido».

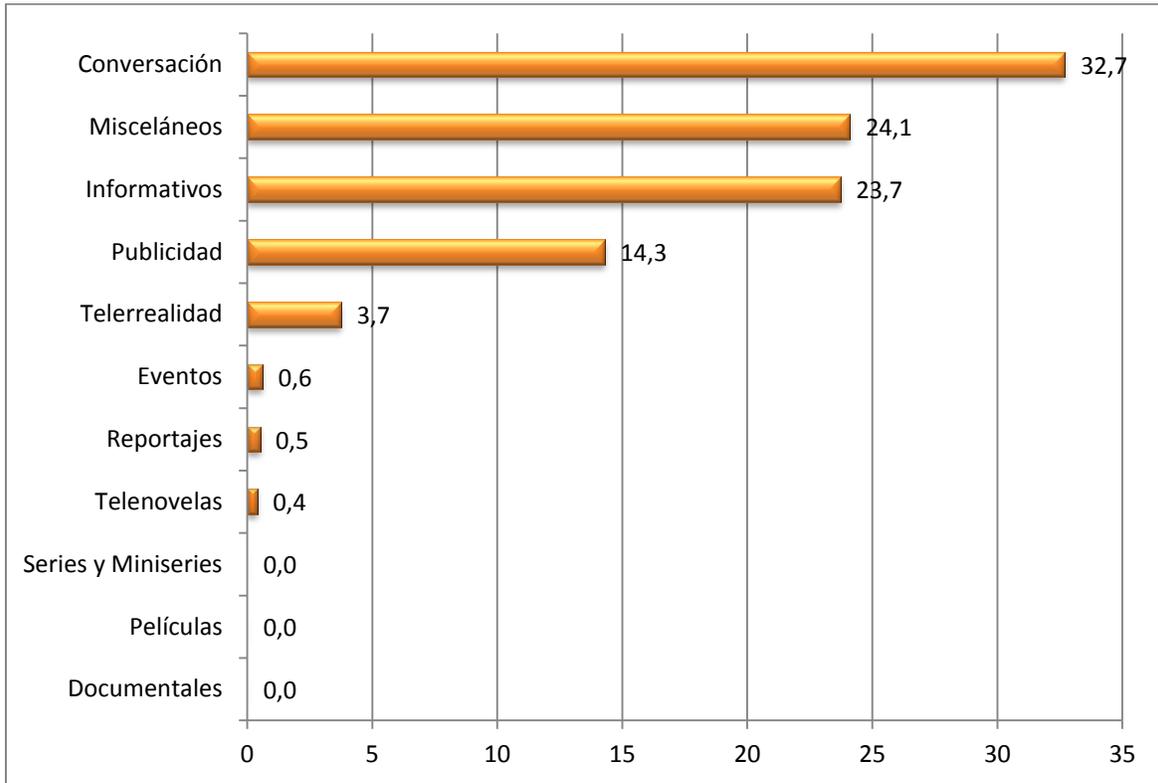
Por su parte, la **Dignidad de las personas** es el tercer motivo más denunciado en los noticieros televisivos. En general este tema es bastante amplio, sin embargo durante el año 2014 hubo hechos puntuales que marcaron las denuncias en este sentido y que tiene relación con temas de discriminación, puntualmente por un reportaje realizado por el noticiero central de Mega en que los reclamos estaban dirigidos a las burlas recibidas por el asesor de la Diputada Camila Vallejo por su dificultad visual.

«La sección del noticiero llamada " Pildoritas del cambio de mando ", se burlan de persona con discapacidad visual y además le ponen un seudónimo, lo que ya es una falta de criterio y discriminación. Creo que esto cabe dentro de la nueva ley anti discriminación».

Otros motivos dicen relación también con personas en estado de vulnerabilidad, particularmente, en contextos de tragedia y que están ligadas a los mismos temas ya comentados. A ellos también se agregan dentro de temáticas relacionadas con la imagen pública de las personas y la vulneración de intimidad.

Gráfico Nº 11: Denuncias por dignidad de las personas según género televisivo (%)

Base: Total menciones a Dignidad de las personas (1.814)



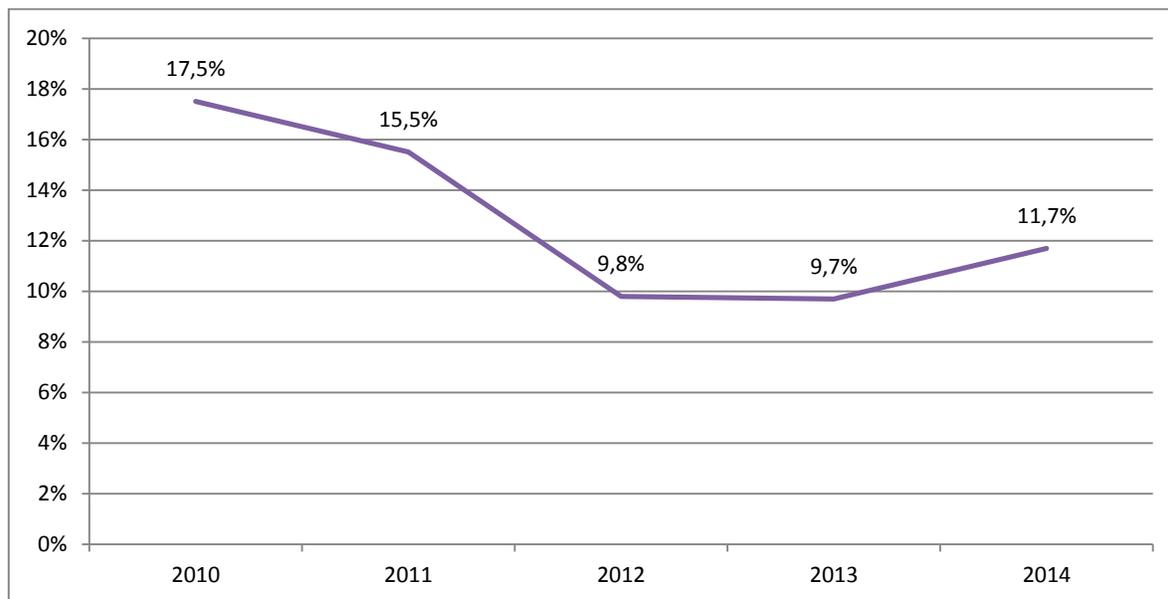
Los cuatro géneros más denunciados son los programas de **Conversación**, **Misceláneos**, **Informativos** y **Publicidad** con un 32,7%, 24,1%, 23,7% y 14,3% respectivamente. Dentro de los programas de **Conversación**, cuyo motivo principal de denuncia es **Dignidad de las personas**, se concentran en gran medida en la emisión del programa *Sálvese Quien Pueda* por los dichos de la panelista Francisca Merino en referencia a la cantante Anita Tijoux.

Por su parte, las denuncias por dignidad de las personas en Misceláneos se agrupan en gran medida en la emisión de *Bienvenidos* en el que la Doctora María Luisa Cordero se refiere a Alexis Sánchez como un “Indio Horroroso”. Esta emisión hizo que este matinal de Canal 13 sea el programa más denunciado durante 2014.

Los contenidos denunciados por dignidad de las personas en los Informativos son más diversos. Sin embargo, durante el 2014 este tipo de denuncias se concentraron principalmente en coberturas de tragedias individuales y colectivas entre las cuales se encuentra el incendio ocurrido en los cerros de Valparaíso en abril del año pasado, como también en catástrofes naturales como la cobertura al terremoto en norte del país. Además, hay que señalar que los reportajes “Radiografías a los colectivos estudiantiles” de *Teletrece* (Canal 13) y “El lado B del cambio de mando” de *Ahora Noticias* (Mega) también son significativos en lo referido a la dignidad de las personas en este tipo de programas.

Gráfico N° 12: Denuncias por protección Infantil años 2010-2014 (%)

Base: Total menciones a protección infantil 2014 (872)



En términos generales, se observa a través del gráfico N° 12 que la preocupación ciudadana respecto de la protección de la audiencia infantil, manifiesta un alza significativa en relación al año 2013 pasando de 468 menciones a 872 durante el año 2014, representando un 11,7% del total de motivos mencionados. Esta alza se debe principalmente a la presencia de contenidos que serían inadecuados para ser visualizados por niños y niñas menores de edad. A partir de ello se identifican dos eventos en particular con la que se engarza este planteamiento a nivel general. Uno tiene relación con un publicidad de la bebida gaseosa *Limón Soda* que consistía en que un joven toma fotografías a partes íntimas de las mujeres que se encuentran disfrutando en un parque de diversiones, y cuyo fundamento denunciado apuntaba a objetivación de la mujer que podría, además, validar la explotación voyerista de la intimidad femenina. El segundo evento, al igual que en la mayor parte de las denuncias, esta relacionado con las palabras de carácter discriminatorio de la actriz Francisca Merino en contra de Anita Tijoux en el programa SQP.

Tabla nº 4: Ranking de los 10 Programas más Denunciados por protección infantil

Base: Total de menciones a protección infantil (872)

Ranking	Programas Denunciados por Protección Infantil	Nº de Denuncias
1	SQP	258
2	Publicidad Limón Soda	227
3	Bienvenidos	77
4	Intrusos	28
5	Chilevisión Noticias	18
6	Buenos Días a todos	14
7	La Mañana de Chilevisión	10
8	Publicidad Chipe Libre	10
9	Secreto a Voces	10
10	Teletrece	10

La tabla nº 4 muestra los 10 programas más denunciados por Protección a audiencias infantiles. En términos generales, el posicionamiento de los programas se condice directamente con los mismos temas ya planteados anteriormente. Esta situación tiene como razón que cada una de las denuncias presenta variados motivos respecto a un contenido determinado. En este caso se apela sistemáticamente a la formación de niños y niñas en cuanto a actos de discriminación, de racismo y modelos de conductas de burlas hacia personas con discapacidad.

VI. RESULTADOS GENERALES

Denuncias Tramitadas Año 2014

- ✓ Durante el año 2014, comprendido desde el 1 de Enero hasta el 31 de Diciembre, ingresaron al CNTV 4.331 denuncias – por sistema y por oficina de partes – de las cuales se tramitó un total de 3.164.

Caracterización de los Denunciantes

- ✓ Las denuncias tramitadas según sexo indican que en su mayoría se trata de mujeres con un 55,4% del total, mientras que el porcentaje restante (44,6%) corresponde a hombres.
- ✓ Respecto a los grupos etarios de quienes más denuncias realizaron frente al CNTV durante el año 2014 fueron aquellas personas entre los 25 y 34 años con un 43,9% del total de denuncias tramitadas, situación que se condice con lo acontecido durante el año 2013, donde este grupo también fue el que más denuncias ingresó.
- ✓ Al igual que en años anteriores, las regiones que más denunciaron fueron: Región Metropolitana (62,8%), Región de Valparaíso (12,2%) y Región del Biobío (6,1%).

Caracterización Denuncias

- ✓ Del total de denuncias ciudadanas tramitadas por el CNTV durante el año 2014, la mayoría fueron hacia emisiones de Canal 13 (33,2%). Siguen CHV, TVN y Mega con 26,4%, 22% y 11,6% respectivamente.
- ✓ Los motivos de denuncias más destacados entre el género femenino en relación al masculino son: *Dignidad de las personas* (30%), *Valores nacionales* (28,9%), *Protección de audiencia infantil* (16,4%) y *Medio ambiente-animales* (10,4%). Por su parte, en dos de los seis primeros motivos se posicionan los hombres: *Manejo de la información* (13,7%) y *Sensacionalismo* (13,1%).
- ✓ Las denuncias que ingresaron de personas menores de 17 años se concentran en un 67,7% en *Dignidad de las personas* y *Valores nacionales*. Sin embargo, el dato a destacar en este rango etario es el motivo que apunta a la *Protección de la audiencia infantil* el que se ubica en tercer lugar con un 20%, el más alto entre todos los demás rangos.
- ✓ El principal motivo de denuncia de las personas entre 18 y 24 años de edad son temas relacionados con los *Valores nacionales* (31,4%) que principalmente apuntan a actitudes discriminatorias como xenofobia, racismo y clasismo por dichos de Francisca Merino en referencia a Anita Tijoux y de la Doctora Maria Luisa Cordero en referencia a Alexis Sánchez.

- ✓ Respecto a los motivos desagregados por regiones, se mantiene una tendencia similar que la observada a nivel general en que la Región Metropolitana abarca el 62,8% de las denuncias.
- ✓ Un dato interesante de resaltar es que el único motivo de denuncia que se encuentra en otras regiones por sobre la Región Metropolitana es la *Calidad*, con un 2,9% en regiones versus 2,1% en la Región Metropolitana.

Acercamiento a los principales motivos de denuncias

- ✓ Los principales motivos de denuncia hacia noticiarios televisivos son *Manejo de la información*, *Valores nacionales* y *Dignidad de las personas* con un 36,9% 26,9% y 23,3% respectivamente.
- ✓ Los cuatro géneros más denunciados son los programas de Conversación, Misceláneos, informativos y Publicidad con un 32,7%, 24,1%, 23,7% y 14,3% respectivamente. Dentro de los programas de Conversación, cuyo motivo principal de denuncia es dignidad de las personas, se concentran en gran medida en la emisión del programa *Sálvese Quien Pueda* por los dichos de la panelista Francisca Merino en referencia a la cantante Anita Tijoux.
- ✓ En términos generales, se observa que la preocupación ciudadana respecto de la Protección de la audiencia infantil, manifiesta un alza significativa en relación al año 2013 en que pasa de 468 menciones a 872 durante el año 2014, representando un 11,7% del total de motivos mencionados.



CONSEJO NACIONAL DE TELEVISIÓN

**Mar del Plata 2147
Providencia
Santiago – Chile
Tel. (56 2) 2592 2700
Fax (56 2) 2592 2714
www.cntv.cl**