

# DENUNCIAS CIUDADANAS

## BALANCE 2020

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS

2021

## CONTENIDOS

I.	PRESENTACIÓN DEL BALANCE .....	3
I.	CARACTERIZACIÓN DE LAS DENUNCIAS .....	6
	VOLUMEN DE DENUNCIAS .....	6
	GÉNEROS TELEVISIVOS MÁS DENUNCIADOS .....	9
	DENUNCIAS POR CANAL .....	12
	LA TELEVISIÓN PAGADA .....	14
II.	MOTIVOS DE DENUNCIA.....	15
III.	ANÁLISIS DE CONTEXTO DE LAS DENUNCIAS .....	20
IV.	PERFIL DE DENUNCIANTES .....	27
V.	DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	33
	ANEXO: Correcto Funcionamiento .....	36

## I. PRESENTACIÓN DEL BALANCE

Este Balance Estadístico de Denuncias Ciudadanas del Departamento de Estudios se realiza anualmente, entregando los datos del año anterior. En este caso, se trata de las denuncias recibidas durante 2020.

El informe, además de consolidar la información referida a la fiscalización que realiza el Consejo Nacional de Televisión (CNTV), describe el proceso completo, conforme a lo señalado en la Ley 18.838. Se trabaja sobre la información de las denuncias ingresadas a través del sitio web de la institución o bien, la oficina de partes.

Se recaba información general, caracterizando las denuncias respecto de su volumen total; su tramitación; los motivos de las mismas, así como, aspectos socio demográficos de los denunciantes. El propósito es configurar un balance estadístico que da cuenta del comportamiento de participación ciudadana que significa el acto de denunciar ante el CNTV, identificando los temas de preocupación de la teleaudiencia y los géneros televisivos asociados a tales preocupaciones.

Esta información permite al regulador comprender cuáles son las principales sensibilidades y demandas de las audiencias en relación a la pantalla televisiva, y cuáles son los contenidos que han generado mayor controversia. También es un ejercicio para visibilizar públicamente el resultado del trabajo de supervisión y fiscalización de contenidos televisivos del CNTV para el conocimiento de los actores del sector: las audiencias y los mismos canales de televisión.

### PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE DENUNCIAS

La Ley Nº 18.838 establece que cualquier particular pueda denunciar a los canales de televisión<sup>1</sup> por los contenidos que emiten, en el entendido que dichos contenidos tienen que ceñirse a unos estándares, que la normativa denomina “*correcto funcionamiento*”, el cual está constituido por un conjunto de valores consagrados en el Artículo 1º de la ley y las Normas Generales dictadas por el Consejo<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Canales de televisión abierta y de pago.

<sup>2</sup> Las normas legales están disponibles en el sitio web de la institución ([www.cntv.cl](http://www.cntv.cl)).

Se da tramitación a las denuncias cuando están revestidas de fundamento plausible, dando inicio, de esta forma, al procedimiento infraccional que contempla la ley.

Una parte de las denuncias ingresadas son declaradas inadmisibles y se ordena su archivo, por no ceñirse a los requisitos de admisibilidad mínimos contemplados en el Artículo 10 ° de las Normas Generales, sobre Contenidos de las Emisiones de Televisión. Estos son: denunciar dentro de los 10 días hábiles siguientes a su ocurrencia; señalar nombre y apellido del denunciante; correo electrónico; nombre del programa y de canal denunciados; día y hora de transmisión del referido programa; y, fundamentos o razones de la denuncia.

## DATOS GENERALES

### Sobre las denuncias

Al 31 de diciembre de 2020, había ingresado un total de 11.797 denuncias. A esa misma fecha, 10.865 (92%) estaban resueltas y 932 (8%) se encontraban activas. Cuando una denuncia entra al proceso de fiscalización, significa únicamente que tiene mérito para ser analizada, pero no necesariamente que vaya a terminar con formulación de cargos o con una sanción. Del total de las denuncias recibidas, solamente un 32,5% culminó con una sanción para el canal emisor del contenido denunciado.

La mayoría se recibió a través de la web institucional y apenas seis denuncias llegaron a través de la oficina de partes del CNTV. Cabe destacar que las denuncias ingresadas por oficina de partes suelen provenir de figuras públicas, con presencia de equipos de prensa. La ciudadanía, en cambio, denuncia normalmente a través de la web, incluso en años sin restricciones producto de la pandemia.

El análisis de los motivos de denuncias se realiza sobre el total de menciones de cada uno de programas. Esto, porque existe la posibilidad de hacer referencia a varios motivos por el mismo programa y contenido.

Es de interés señalar que el CNTV no recibe un flujo constante de reclamos, sino oleadas de denuncias, referidas a un hecho específico que logra producir indignación y movilización de la ciudadanía. Esto probablemente es distinto a lo que ocurre en otros organismos fiscalizadores que reciben denuncias en forma regular.

## Sobre los denunciantes

El perfilamiento de quienes denuncian se realiza sobre la base de la cantidad de personas únicas (9.279) y no por la cantidad de denuncias recibidas. Se ha de notar que todos los años hay denunciantes habituales al CNTV: por ejemplo, durante 2020, una sola persona ingresó 45 denuncias y es quien más trámites inició ante la institución. El segundo mayor denunciante ingresó 30; el tercero, 15 denuncias.

En los análisis por sexo, edad, nivel socioeconómico y ocupación, los totales varían debido a que no todos los campos son obligatorios en el formulario.

Los denunciantes son más mujeres que hombres, aunque las cifras se han ido equiparando respecto a años anteriores. El grupo realmente mayoritario entre quienes denuncian al CNTV es el de las personas con educación superior completa o con postgrado. Se trata de un poco más de dos tercios de todas las personas que denunciaron contenidos.

Es de interés tener presente que no todas las personas que denuncian son, necesariamente, televidentes. En algunos casos se denuncia por la importancia de hacer valer un punto de vista sobre los medios de comunicación y la manera en que representan a la sociedad. La capacidad de convocar personas mediante redes sociales para ir a denunciar se ha vuelto crucial durante los últimos años, tanto para explicar el volumen de reclamos recibidos, como para comprender las causas que mueven a sectores comprometidos de la ciudadanía a manifestarse.

En otros estudios, realizados mediante cuestionarios en línea a personas que han denunciado al CNTV, se ha descubierto que varios no ven televisión, tratándose más bien de segmentos de la población sensibles a ciertos temas sociales o que pueden haber sido convocadas a denunciar algún contenido específico.

Existen también algunas denuncias institucionales, si bien estas tienden a ser muy escasas.

## I. CARACTERIZACIÓN DE LAS DENUNCIAS

A continuación, se cuantifican y describen las denuncias 2020 para identificar qué programas dieron origen a las audiencias, sus géneros programáticos y formatos; y el canal emisor.

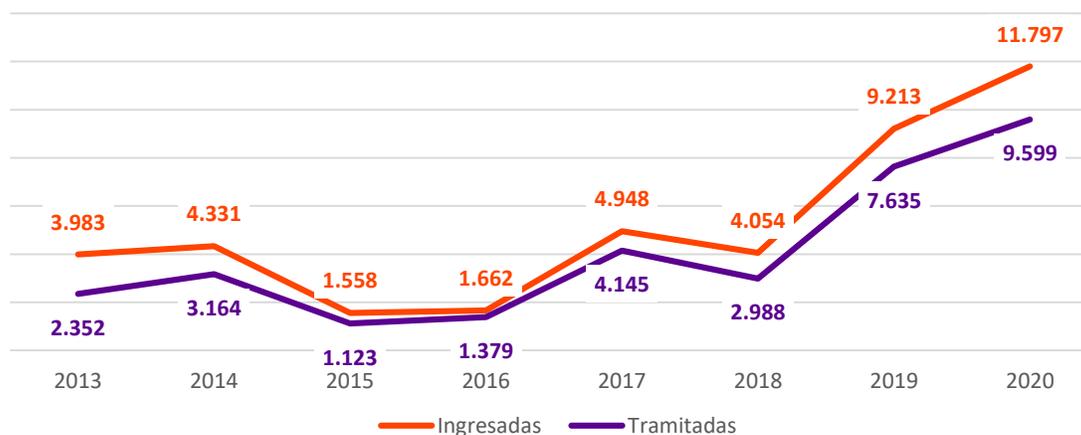
### VOLUMEN DE DENUNCIAS

La tendencia general de los últimos años muestra un aumento en la cantidad de denuncias recibidas por el CNTV. El interés de la ciudadanía por hacer valer su opinión respecto de lo que se ve en televisión –especialmente abierta- crece aceleradamente y esto puede observarse también en la activa conversación que ésta alimenta en las redes sociales –con más de 600 millones de interacciones el año pasado-<sup>3</sup>.

Durante 2020 ingresaron 11.797 denuncias al CNTV, casi la totalidad a través del formulario web. De entre estas, 9.599 –es decir, el 81,3%- fueron tramitadas, con lo cual ingresaron al proceso de fiscalización.

Esta cifra es la más alta de acuerdo a los registros de la institución y representa un aumento de 28% respecto del año anterior, sin duda un crecimiento notable.

Gráfico N° 1. Denuncias ingresadas y denuncias tramitadas, por año



<sup>3</sup> En Chile, la televisión generó más de 615 millones de interacciones en twitter, Instagram y Facebook. Fuente: Kantar Social TV Ratings (Periodo: 01 de marzo a 31 de diciembre).

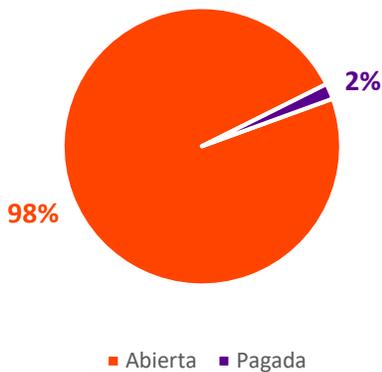
Varios factores podrían explicar esta alza, pero la primera constatación es que la tendencia es al aumento en la cantidad de denuncias a través de los años, aunque este crecimiento no sea lineal.

Una de las explicaciones, tal vez la de mayor peso, es el hecho de que en 2020 hubo más horas de consumo de televisión que años anteriores, debido a que las cuarentenas obligaron a las personas a quedarse en sus casas. Esto parece haber tenido un efecto directo: así como aumentó la cantidad de horas de consumo de televisión<sup>4</sup>, aumentó también la cantidad de denuncias recibidas. Que buena parte de las denuncias sean de profesionales -quienes más posibilidades tienen de trabajar desde sus casas-, referidas a los programas matinales, parece reforzar la plausibilidad de esta hipótesis.

Como se ha observado en años anteriores, la mayor cantidad de denuncias al CNTV se refiere a emisiones de los canales de televisión abierta. Esto no debe llevar a suponer que las audiencias tienen una mala opinión de los canales abiertos. El mayor número de denuncias se debe a que estos canales también concentran el grueso de la audiencia nacional y tienen cifras de *rating* muy por encima de los canales de pago, que apuntan a públicos segmentados.

Por otro lado, la función informativa que cumplen los canales de televisión abierta, sumada a los altos niveles de audiencia que registran, –noticiarios, debates, entrevistas- llevan a que más personas estén atentas a los contenidos.

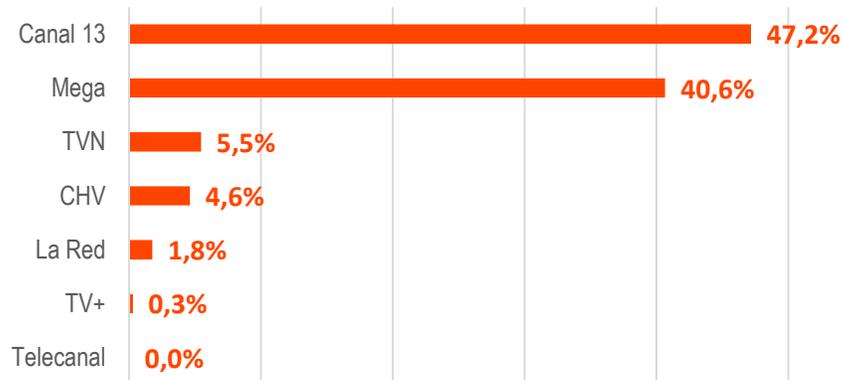
Gráfico N° 2. Distribución de denuncias por tipo de servicio  
N = 11.797



<sup>4</sup> Ver Anuario de oferta y consumo 2020.

El año 2020, el 98% de todas las denuncias recibidas se refieren a la televisión abierta y el foco se ha ido trasladando paulatinamente desde la ficción a la no ficción. Esto fue lo que ocurrió con dos canales de televisión, como se muestra en el gráfico.

Gráfico N° 3. Distribución de denuncias por canales de TV abierta  
N= 11.797



Para la interpretación de este dato es importante tener en cuenta el comentario inicial de este informe: las denuncias recibidas por el CNTV no forman un flujo sostenido, sino que son oleadas en respuesta a un evento particular. Se reciben muchas denuncias, referidas a un solo episodio o contenido específico; esto significa que un canal puede cometer una sola transgresión y convertirse por eso en el más denunciado.

En el caso de Canal 13, se trató básicamente de coberturas noticiosas. En primer lugar, comentarios ofensivos emitidos por un periodista del noticiero *Teletrece AM* sobre Antonia Barra, una joven que se suicidó después de una violación. Otro gran caudal de denuncias se recibió debido a la entrevista al líder de un grupo de choque denominado “*Capitalismo Revolucionario*”, en el noticiero central del canal.

Las denuncias a Mega fueron básicamente por una emisión de su matinal, el 16 de julio, en la que uno de sus animadores le cortó el pelo a un camarógrafo, sin su consentimiento. En otro capítulo del mismo programa, se estaba informando sobre una supuesta situación de desabastecimiento en Chile, pero utilizando imágenes de supermercados extranjeros.

En el caso de los canales menos denunciados, el contexto político polarizado del país que surgió en el país a contar del estallido de octubre de 2019, es lo que más parece haber influido sobre los reclamos recibidos. Por ejemplo, en el caso de TVN el programa más denunciado fue el *Festival de Viña del Mar*, debido a declaraciones de la cantante Mon

Laferte en apoyo a las protestas. En Chilevisión, el programa más denunciado fue *Contigo en la mañana*, un matinal que adquirió un carácter marcadamente político a contar de esa fecha, con presentadores opinantes e invitados que discuten en pantalla. El segundo más denunciado de este canal fue su noticiario central. En el caso de La Red, el primer lugar lo tuvo *Mentiras verdaderas*, programa de conversación también político.

Las denuncias recibidas por TV+ se refieren a *Me Late* y *MILF*, programas de conversación. Telecanal recibió una sola denuncia, por la emisión de *Walker, Texas Ranger*, una serie de ficción norteamericana.

Los canales abiertos de alcance nacional, en ocasiones, hacen transmisiones conjuntas y hubo también denuncias referidas a esta programación emitida en cadena. Por ejemplo, el programa *Vamos chilenos*, conducido por Don Francisco, en el que algunos artistas se manifestaron a favor de la opción Apruebo del plebiscito constitucional de octubre de 2020. La franja electoral del plebiscito también recibió algunas denuncias.

Se ha de puntualizar, que el hecho de que una denuncia entre al proceso de fiscalización, significa únicamente que tiene mérito para ser analizada, pero no necesariamente que se vayan a formular cargos o aplicar una sanción<sup>5</sup>

## GÉNEROS TELEVISIVOS MÁS DENUNCIADOS

Históricamente, la causal de “dignidad de las personas” es la más usada para denunciar programas ante el CNTV y este año vuelve a serlo. El significado que se le da a esta causal, sin embargo, puede ir variando año a año y dependerá de las transgresiones en los contenidos televisivos, como del contexto en que se encuentre el país. Las denuncias, reiteramos, están siempre muy vinculadas a los temas de conversación de la agenda pública.

Los programas más denunciados en 2020 fueron los Matinales, concentrando casi la mitad de las denuncias recibidas. La gran mayoría de estas apuntaron al matinal de Mega, *Mucho gusto*, que se convirtió en el programa de televisión más denunciado de la historia del CNTV, debido al episodio ya relatado.

---

<sup>5</sup> Del total de las denuncias recibidas, solamente un 32,5% culminó con una sanción para el canal emisor del contenido denunciado.

La causal más invocada en el caso de estos programas es la de **dignidad de las personas**, seguida de **otros motivos** (“maltrato psicológico, verbal y/o físico”) y **democracia**.

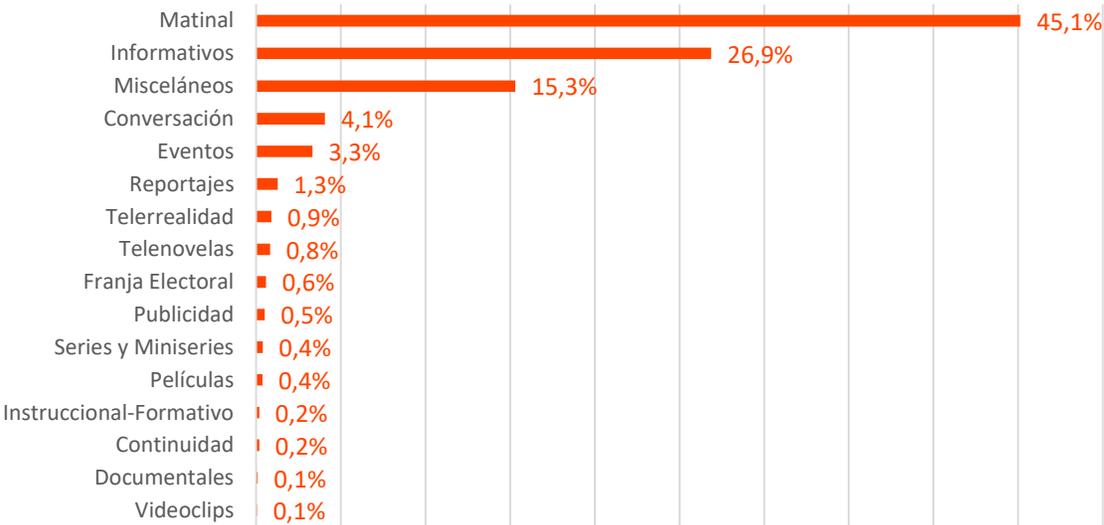
La aparición de la causal **democracia** en los matinales requiere un comentario especial: se trata, evidentemente, de un efecto del notable aumento de contenidos políticos y de debate en los contenidos de estos programas, sumado al ya mencionado contexto de polarización del país.

El segundo género televisivo más denunciado fue el de Informativos. Se repite como causal más invocada la **dignidad de las personas**, que en este caso apunta a un “trato denigrante hacia las mujeres” y un “aprovechamiento del padecimiento ajeno”.

En tercer lugar, se encuentran los Misceláneos. Respecto de estos programas lo que se reclama es una eventual “irresponsabilidad del canal” y la promoción de “acciones contrarias a políticas públicas del Estado”.

El año 2020 tuvo una agenda bastante política por cuanto se llevó a cabo el Plebiscito para votar una nueva Constitución. La televisión, como en otros años, transmitió una Franja Electoral de propaganda política sobre las opciones en juego. Estas denuncias no pudieron ser acogidas a tramitación, debido a la falta de competencias del CNTV a este respecto.

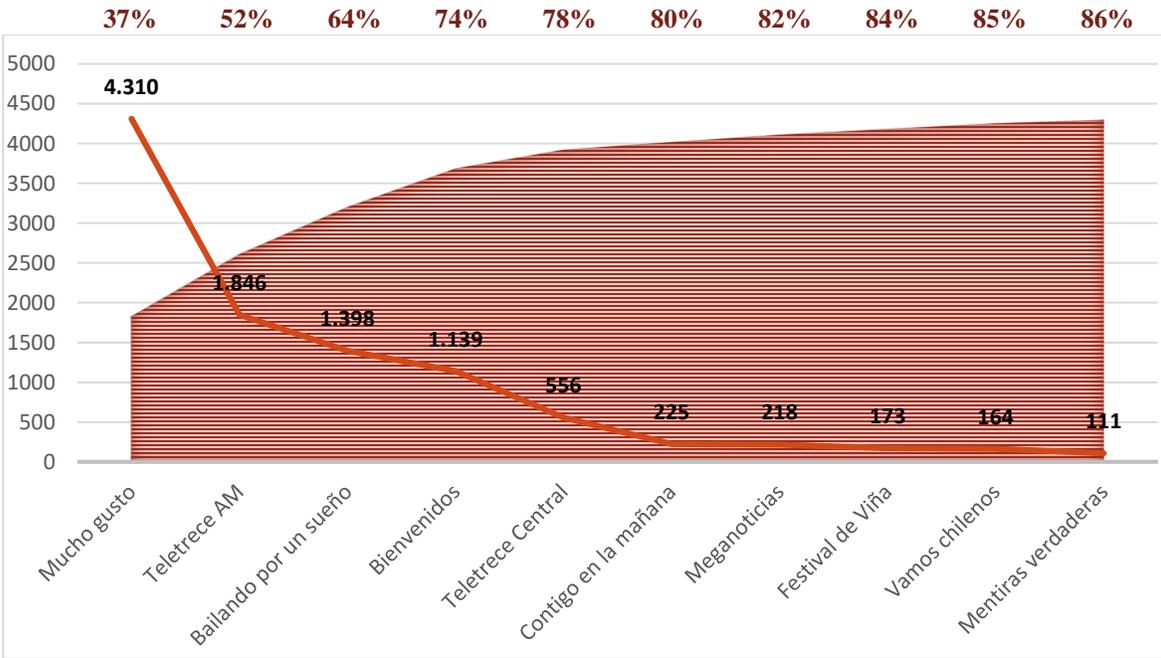
Gráfico N° 4. Géneros televisivos más denunciados  
N= 11.797



La evidencia demuestra que casi el total de las denuncias ingresadas al CNTV están referidas a géneros de realidad y de producción propia de los canales de televisión., que es a su vez la gran mayoría de la programación de los canales<sup>6</sup>. Esto puede apuntar a que, para la audiencia, lo que ofende, preocupa o indigna, es lo que sucede en el país o la forma en que en nuestro país se analizan y cubren ciertas realidades.

Una característica llamativa de las denuncias es que apenas diez programas concentran 10.140 denuncias, es decir, un 86%. El resto de los programas congrega un número mucho menor de denuncias. Estos diez programas son también los únicos que recibieron más de 100 reclamos.

Gráfico N° 5. Programas que concentran más de 100 denuncias en 2020

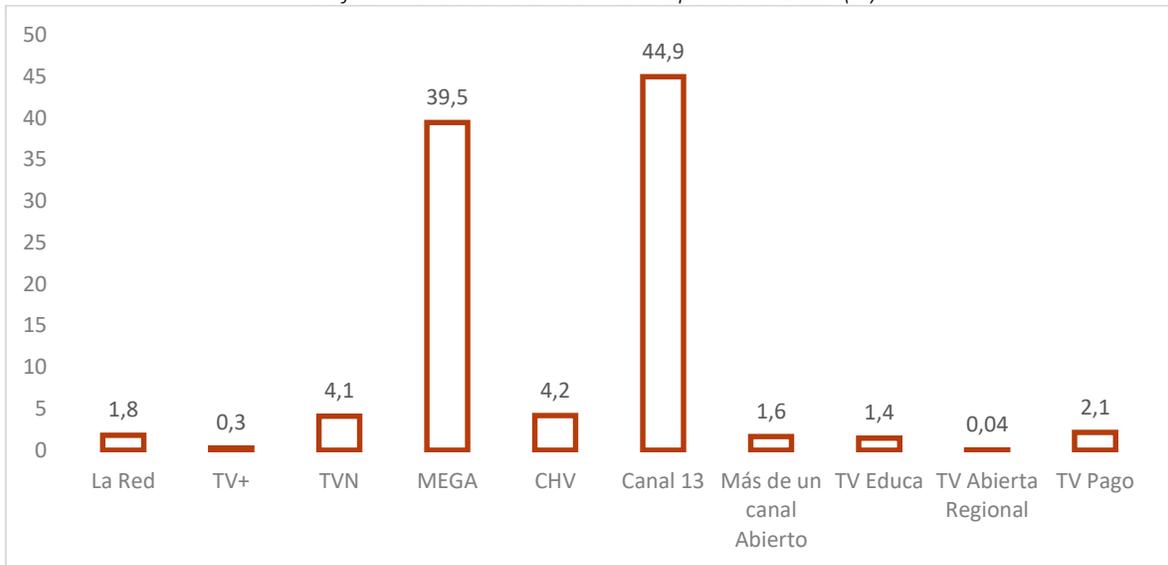


<sup>6</sup> Durante 2020, un 79% de la programación fue de origen nacional y un 76,4% fue de no ficción.

## DENUNCIAS POR CANAL

En cuanto a la distribución de las denuncias acogidas a tramitación, Canal 13 y Mega son los dos canales que concentran la mayor cantidad. El primero concentra sus denuncias en un 84% en 7 emisiones de programas. La emisión con más denuncias corresponde a *Teletrece AM* por dichos de periodista en terreno, que calificó a la joven fallecida Antonia Barra como un “loquilla”. Le sigue con 724 denuncias, la emisión del misceláneo “Bailando por un sueño”, en que se denuncia vulneración de medidas sanitarias en contexto de pandemia y confinamiento. Por otra parte, casi la totalidad de las denuncias contra Mega (92,6%), corresponden a 2 emisiones específicas del matinal *Mucho Gusto*. La primera con 2.325 denuncias fue la emisión en la que el conductor del programa, cortó el pelo a un camarógrafo si su consentimiento y el segundo corresponde a la emisión en que el denominado “Pastor Soto” hizo un llamado al “pueblo evangélico” a salir a la calle a predicar, contraviniendo las medidas sanitarias.

Gráfico N°6: Denuncias tramitadas por canal 2020 (%)



Le siguen en cantidad de denuncias tramitadas, CHV y TVN con 4,2% y 4,1% respectivamente.

Las denuncias recibidas y tramitadas en contra de CHV, presentan una mayor dispersión en cuanto a emisiones y programas denunciados. Lo más denunciado corresponde a una emisión de *Contigo la mañana* (82 denuncias) por una áspera discusión entre la Diputada María José Hoffmann y el alcalde de Cerro Navia, Mauro Tamayo. En este caso, el Consejo no hizo lugar a la denuncia.

A ésta le sigue otra emisión de *Contigo la mañana* con 10 denuncias, que acusan un trato inapropiado por parte de la conductora Monserrat Álvarez –conductora- hacia el dirigente de estudiantes secundarios, Víctor Chanfreau. Este caso también fue declarado sin lugar por el Consejo.

Por último, una emisión del noticiario *CHV Noticias Central* con 10 denuncias, donde se denuncia el actuar inapropiado de un periodista en un procedimiento de Carabineros. Es un caso que luego de ser analizado, fue archivado por no tener méritos suficientes para una formulación de cargos.

En el caso de Televisión Nacional, TVN, el 55% de las denuncias se concentran en 9 emisiones de distintos programas. La emisión más denunciada, presenta 300 reclamos y corresponde al programa “Mírame, lo que nunca te dije” (65 denuncias), un reportaje con algunos elementos de docurreality, que confronta a los distintos protagonistas de un caso emblemático – generalmente judicial – describiendo el hecho desde las distintas perspectivas de éstos. En la emisión denunciada, se confronta en el lugar del asesinato al padre del joven asesinado Daniel Zamudio y a uno de los participantes del delito.

El segundo caso más denunciado (27 denuncias) fue una emisión del programa de reportajes *Informe Especial* al que se le acusada de entregar información no veraz y parcial sobre las manifestaciones sociales del 18 de octubre de 2019.

El canal La Red es uno de los canales menos denunciados con 1,8% del total de denuncias tramitadas.

La mayor parte de dichas denuncias, se concentran, en un 20% en dos emisiones particulares del programa de conversación *Mentiras Verdaderas*. El primero con 21 denuncias, referido a la emisión en la que se entrevistó a integrantes del movimiento político Frente Patriótico Manuel Rodríguez (FPMR) que participaron del atentado al General Augusto Pinochet en 1986. Y la segunda emisión más denunciada de este programa (10 denuncias), es aquella en que la Dra. María Luisa Cordero, en su condición de médico psiquiatra, entregó información considerada errónea con relación al trastorno del espectro autista.

Las denuncias en contra de más un canal abierto agrupan reclamos en contra de segmentos de la transmisión del Festival de Viña de Mar, y se trata de una misma publicidad emitida en distintos canales, sobre contenidos del programa en cadena nacional de *Vamos chilenos*, programa conducido por Mario Kreuzberger de carácter solidario en que participaron de manera agrupada todos los canales de TV Abierta de cobertura nacional y cuyo objetivo fue reunir ayuda en el marco de la crisis socio económica y sanitaria del país por la pandemia de COVID 19.

También existieron denuncias en contra de programas del canal educativo TV Educa Chile, una iniciativa de distintos canales abiertos de televisión agrupados en ANATEL, y que se transmitió por las segundas señales digitales de los mismos. Las denuncias apuntan básicamente a la ausencia de lengua de señas en algunos programas; y en cuanto al contenido de los programas, otras denuncias apuntan a que entregarían un modelo negativo a los niños basado en una 'ideología de género'. Todas las emisiones denunciadas de este canal fueron analizadas, declaradas sin lugar y archivadas por Consejo.

#### LA TELEVISIÓN PAGADA

Si bien las denuncias hacia la televisión de pago son un pequeño porcentaje, es importante conocer su comportamiento.

Se trata básicamente de los canales informativos nacionales 24 Horas y CNN Chile. Se esgrime como motivo la "falta de ética periodística" y la "irresponsabilidad del canal".

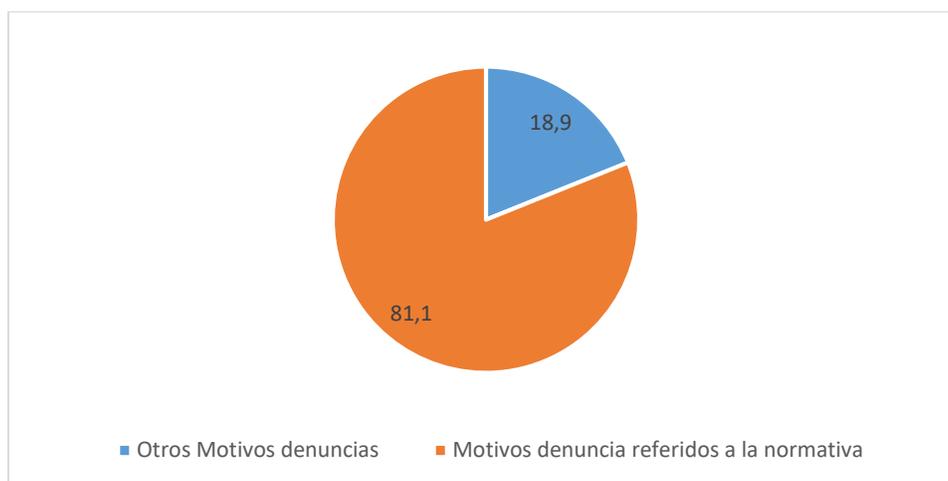
## II. MOTIVOS DE DENUNCIA

En este apartado se describen los motivos que llevaron a las personas, a denunciar ante el CNTV<sup>7</sup>.

Para observar la relación entre la denuncia y la normativa, los motivos denunciados, se agruparon, por un lado, los bienes jurídicos protegidos por las normas que regulan la televisión y, por el otro, los **otros motivos**. Aquí, se agregan menciones que hacen referencia a motivos recurrentes, pero que no se encuentran establecidos dentro de la Ley N°18.838 y las Normas generales, ni son competencia del CNTV.

Si bien los motivos de denuncias están concentrados en un 81,1% en referencias causales que son parte de la normativa, hay un 18,9% del total de denuncias en 2020, que hacen referencia a motivos que están fuera de las competencias del ente regulador.

Gráfico N° 7. Otros motivos denunciados  
Base: 10.000 motivos denunciados



Así, en este 18,9%, se denuncia básicamente lo que se considera, “irresponsabilidad del canal” (45,6%); falta de ética periodística (31%); y contenidos contrarios a las políticas públicas (10,8%). Esta cifra es importante puesto que no ha bajado de los dos dígitos en los últimos cinco años, fluctuando entre un 15,6% y un 19,2%<sup>8</sup>.

---

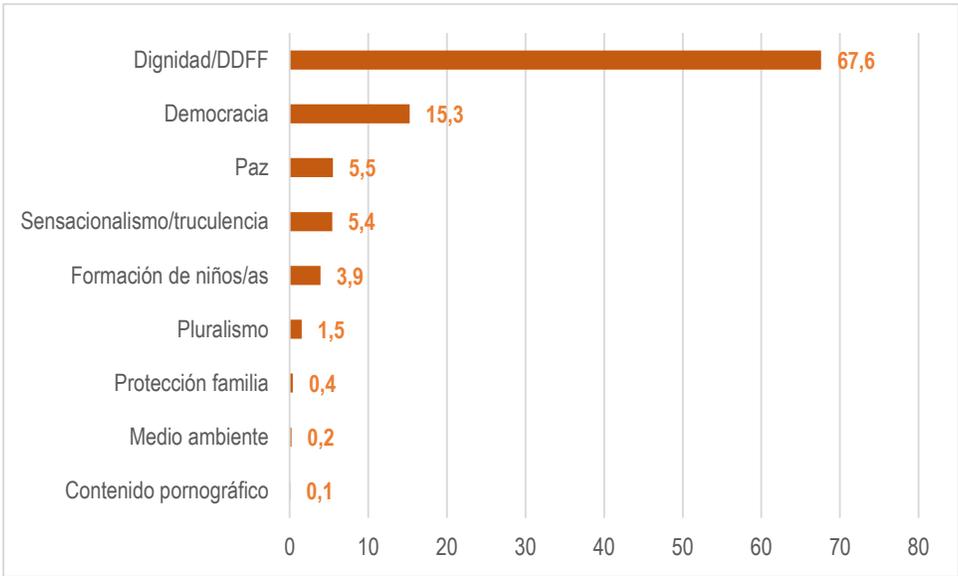
<sup>7</sup> Ver Anexo.

<sup>8</sup> Si bien el aumento no es lineal.

Si bien estos otros motivos no pueden clasificarse en términos de la normativa vigente, como se ha mencionado, se han ido posicionando, en algunos casos, en conceptos que apuntan a las buenas prácticas de la comunicación; a la responsabilidad y la rendición de cuentas – *accountability*- de las empresas de televisión.

Desde un foco estrictamente normativo, el gráfico siguiente muestra cómo se distribuyen los motivos que solo hacen referencia a causales normativas, excluyendo los ‘otros motivos’.

Gráfico N° 8. Ranking de motivos de denuncias 2020 (%)  
Base: 7.937 motivos denunciados



Siguiendo la tendencia de los últimos cinco años, lo más denunciado dice relación con las causales referidas al permanente respeto a la **Dignidad y a los Derechos fundamentales (DDFF)**. Para estas causales, se denuncian contenidos que se consideran maltrato, agresión o trato denigrante a personas o grupos. También los que dañan la imagen de una persona, o su honra; y la estigmatización de personas o grupos.

Se ha de puntualizar que son dos programas los que concentraron de manera importante, las denuncias tramitadas; y que la presencia de estas posibles causales resulta determinante: el matinal *Mucho gusto* de Mega en su emisión del 16 de julio (2.325 denuncias) donde el conductor José Miguel Viñuela cortó el pelo a un camarógrafo sin su consentimiento. Y el noticiero matinal de Canal 13 *Teletrece AM* (1.653 denuncias) que, en la cobertura al juicio

al joven Martín Pradena, el periodista corresponsal se refirió a la víctima Antonia Barra como una “loquilla”<sup>9</sup>.

Los motivos relacionados con la posible vulneración de la **Democracia** se posicionan en segundo lugar con un 15,3%, y lo más denunciado es, la entrega información parcial, poco objetiva y/o que falta a la verdad, que daña la construcción de una convivencia integradora entre las personas; y que discrimina a personas /grupos por condición social, étnica, sexual, física, psicológica y política.

La **Paz**, representó en 2020 el 5,5% de los motivos, ocupando un lejano tercer lugar. Los motivos aducidos por las personas, sin embargo, son muy importantes, puesto que apuntan a que algunos contenidos televisivos afectan la convivencia pacífica; y que otros, propician el odio o la animadversión hacia personas o grupos.

El **sensacionalismo y la truculencia** también fueron contenidos con presencia importante dentro del total de los motivos denunciados. Están presentes en mayor medida en programas informativos, respecto de los cuales, en un 49,1% de las menciones, se hace referencia a que se explota el ‘morbo’ y que, hay una utilización exagerada de la emotividad. Estos contenidos están relacionados a la cobertura del caso de Antonia Barra –ya mencionado- y de una entrevista al activista político Sebastián Izquierdo, ambos contenidos emitidos en noticiarios de Canal 13.

Especial atención merece los motivos referidos a la **formación de la niñez**, ya que el 55% de estos motivos de denuncias son hacia Matinales y que en su gran mayoría refieren a un modelo de conducta negativo para los menores de edad. En este mismo sentido, en segundo lugar, se encuentra los Informativos. No obstante, la importancia que también adquieren la queja de la utilización de lenguaje grosero, soez y agresivo en estos programas.

Estos datos son interesantes de observar en retrospectiva, ya que se van fijando patrones en las denuncias, que también están directamente relacionados con la nueva normativa establecida en el año 2014 por la modificación a la Ley 18.838; y con las nuevas Normas Generales de 2016.

---

<sup>9</sup> Se trata del caso de Antonia Barra, una joven que, luego de ser violada, se suicidó.

Una mirada de los últimos cinco años, se pueden advertir cambios y continuidades en las preocupaciones de las audiencias, producto de los contenidos televisivos.

Tabla N° 1. Comparación de causales de denuncias 2016 - 2020

	2016	2017	2018	2019	2020
Dignidad/DDFF	46,3	53,4	47,5	44,5	54,6
Sensacionalismo/truculencia	7,9	9,3	4,7	8,4	4,4
Formación de niños/as	6,2	5,7	6,5	1,6	3,2
Democracia	12,5	9,3	15,0	17,8	12,3
Pluralismo	6,5	0,9	2,2	1,5	1,2
Contenido pornográfico	0,5	0,4	0,4	0,1	0,1
Medio ambiente	0,9	0,2	0,2	1,0	0,2
Paz	0,0	3,6	5,2	5,2	4,4
Protección familia	0,8	1,4	1,7	0,8	0,3
Otros motivos	18,5	15,7	16,5	19,3	19,2
Pueblos originarios	0,0	0,2	0,1	0,0	0,0
Total	100	100	100	100	100

El permanente respeto a la dignidad humana y a los derechos fundamentales de las personas se posicionan ya desde el año 2016 como los motivos principales de los denunciantes ante contenidos televisivos, principalmente, de la TV Abierta.

A esto se agrega la estabilidad que presentan los motivos relacionados con la vulneración al permanente respeto a la Democracia que en el 2019 llega a su máximo en el periodo.

En este sentido, se puede afirmar que, en los últimos 5 años, se ha observado entre las personas denunciantes, una sensibilidad mayor hacia temáticas referidas a eventuales transgresiones a la **intimidad, vulneración de la honra e imagen pública, denigraciones y humillaciones públicas de personas, efectos de estigmatización y actos discriminatorios, además de la exigencia de imparcialidad en la información.**

Estos temas se corresponden con resultados de diferentes estudios que ha realizado el CNTV en los que se demuestra una mayor sensibilidad de las personas en cuanto a la vulneración

de estos valores<sup>10</sup>, particularmente en los años 2019 y 2020, en los que la discusión pública se vio incrementada, principalmente por las movilizaciones sociales.

Los motivos de denuncias referidos a la Formación de la niñez han bajado los últimos cinco años, especialmente, en 2019 y 2020. Esto puede significar, que el comportamiento de los canales de televisión ha asumido las **buenas prácticas reconocidas internacionalmente respecto de los derechos de niños y niñas**. Puede deberse también, a que los contenidos televisivos más polémicos están asociados a nuevos temas, como las minorías; o la diversidad social; o bien, a nuevos enfoques y exigencias respecto de temas más tradicionales, tales como, el tema género.

Por último, es importante tener presente el considerable peso de los ‘otros motivos’ dentro del total de motivos de denuncia, que fluctúan entre el 15% y el 20% del total de menciones en el periodo analizado.

La importancia de esto radica en el espacio que la ciudadanía entrega a temas que no tienen asidero normativo como **la ética periodística, la responsabilidad del canal, la calidad de la programación y el respeto a las políticas públicas de Estado**. Sobre este último tópico, el 2020 puede ser un buen ejemplo, ya que el 10,8% de los ‘otros motivos’ apuntó a acciones que van en contra de Políticas Públicas, concentradas en denuncias hacia el matinal *Mucho Gusto* (MEGA) en la emisión en la que, el “Pastor Soto”, llama a la gente a salir a la calle sin respetar las restricciones sanitarias; o el misceláneo *Bailando por un Sueño* de Canal 13, en la emisión que se realizó durante un confinamiento total y que, de acuerdo a los denunciantes, transgredió las normas sanitarias del momento.

---

<sup>10</sup> IX Encuesta Nacional de Televisión, CNTV, 2017. Disponible en: [www.cntv.cl](http://www.cntv.cl)

### III. ANALISIS DE CONTEXTO DE LAS DENUNCIAS

En este apartado se hace un análisis de contenido horizontal<sup>11</sup> desde la perspectiva política, de género, derechos fundamentales y políticas públicas, de 10 casos escogidos, respecto de los cuales se emitirán juicios analíticos que intentarán explicar por qué se denuncia lo que se denuncia en el contexto social en que se denunció, y qué valores se reclamaron infringidos, esto, sin perjuicio que pueden existir varias lecturas posibles, por lo que no debe perderse de vista que éste es un intento de interpretación que tendrá que ver con los marcos conceptuales de quien realiza el análisis.

Las denuncias ciudadanas durante el año 2020 estuvieron cruzadas por la emergencia sanitaria derivada de la pandemia COVID 19, en dicho contexto, se recibieron numerosas denuncias reclamando por la infracción por parte de los canales de la normativa e instrucciones sanitarias impartidas para prevenir los contagios y las subsecuentes muertes en numerosos de esos casos.

Aquí se evidencia una preocupación de la ciudadanía por el cumplimiento, por parte de todos los estamentos de la sociedad, de las políticas públicas que ha implementado el Estado para controlar<sup>9</sup> la pandemia

#### 1.- Incumplimiento de políticas publicas

*Caso 1: programa 'Bailando por un sueño' (724 denuncias)*

Un caso es el del programa Bailando por un sueño, de canal 13, en su emisión del 25 de mayo, en el que se invocó por los denunciantes, la ausencia de las medidas sanitarias dictadas por la autoridad para resguardar la salud de las personas en el contexto de la emergencia sanitaria. Se denuncia, que se ponía en riesgo la vida y salud de quienes participan en el programa, así como también, a los televidentes, a partir de un mensaje incompatible con la realidad sanitaria que vivía el país en ese momento, que podía generar una contravención por parte de la ciudadanía a las medidas sanitarias y políticas públicas

---

<sup>11</sup> Las emisiones se analizan no como hechos aislados e inconexos, sino como el resultado de los contenidos emitidos por los canales de televisión dentro de un determinado contexto.

dispuestas por la autoridad para enfrentar la pandemia. Se afirmaba que los canales de televisión, en su calidad de **medios de comunicación social, tienen una función pública que cumplir en la sociedad, la que se habría incumplido con la emisión denunciada.**

El Consejo, empatizando con la preocupación ciudadana, inició el procedimiento infraccional de oficio.

Para el público receptor, esta confusión es entendible; la indignación proviene de la circunstancia de encontrarse en una situación de emergencia sanitaria grave, que se percibe burlada por un proceder considerado “irresponsable” por parte del canal, y así lo manifiestan en sus denuncias al CNTV, sin reparar, como es evidente, en que aquella parte de la denuncia que se refiere al riesgo de contagio personal de quienes participaron del programa, no es competencia del Consejo, sino de la autoridad sanitaria, sin embargo el contenido, en cuanto pueda generar la falsa percepción de normalidad sanitaria en el televidente, sí podría ser considerada como una infracción el principio del correcto funcionamiento, por cuanto constituye una amenaza a dichos principios, de carácter abstracto, y que no es necesario verificar que efectivamente se haya producido la lesión del bien jurídico. Sólo basta con que potencialmente el contenido tenga la capacidad de generar el daño que se denuncia.

#### *Caso 2: matinal ‘Mucho Gusto’ (1.026 denuncias)*

En este mismo acápite, se encuentra el llamado a predicar el evangelio en las calles durante la pandemia, del pastor evangélico conocido como “pastor Soto”, el 9 de abril de 2020, en el matinal “Mucho Gusto”, de MEGA, que provocó cientos de denuncias de ciudadanos que rechazaban con vehemencia, el llamado del pastor, por contravenir las instrucciones de la autoridad sanitaria, en orden a permanecer en sus hogares, para evitar el aumento de los contagios de COVID-19.

Nuevamente, las denuncias se articulan sobre la base de considerar el llamado una irresponsabilidad de parte del pastor, y reprochan al canal por darle “pantalla”, a una persona que es percibida como un personaje “nefasto” para la convivencia social, y en este caso en particular, por cuanto contravino normas sanitarias dictadas para proteger a la población de una enfermedad mortal.

Otra vez observamos que se atribuye a los canales de televisión un rol social que la ciudadanía exige que esté alineado con políticas públicas que son percibidas

inequívocamente dictadas en beneficio de ella. En consecuencia, se considera que los discursos contrarios a dichas políticas públicas son inaceptables tanto de parte de quién los pronuncia, como de parte del canal de televisión que lo difunde.

Se evidencia en estos casos, que está en juego la libertad editorial de los canales de televisión, cuándo es puesta en la balanza con políticas públicas del Estado que son percibidas como más importantes porque, en este caso, involucran el derecho a la vida.

## 2. Denuncias de sustrato político/ideológico

### *Caso 1: Transmisión conjunta canales ANATEL, (101 denuncias)*

Otro evento que causó múltiples denuncias, de sustrato político/ideológico, fue la “Telemaratón”, emitida por los canales de televisión abierta, entre el 18 y el 20 de septiembre de 2020.

Las denuncias reprochan a los canales el haber emitido contenidos con declaraciones de artistas a favor de la opción del “Apruebo”, que debía realizarse en el mes de octubre siguiente a dicha emisión. En este caso, la ciudadanía se queja de los canales, por dar pantalla a declaraciones de apoyo político de manera explícita a una de las opciones que se plebiscitarían.

Si bien, toda denuncia es luego son analizada dentro del marco de la normativa vigente, la sensibilidad política que, de alguna forma sustenta estas denuncias, se ha transformado en una característica particular en este último año. En este sentido, la ciudadanía está más atenta a estos contenidos y se hace notar, independientemente del tinte ideológico-político que tengan las personas, en la mayoría de los casos. Esto habla de una sensibilidad con este tipo de temáticas que se diferencia de años anteriores.

### *Caso 2: Teletrece Edición Central (317 denuncias)*

Relacionado a lo anterior, están otras denuncias ciudadanas, coherentes con una ciudadanía altamente sensible a temas políticos. Así, se formularon numerosas denuncias derivadas de la exposición en pantalla de figuras polémicas, como es el caso de Sebastián Izquierdo, el

líder de la agrupación “*Capitalismo Revolucionario*”, en el noticiero central de Canal 13, el 10 de marzo de 2020.

En este contexto, los reclamantes denuncian que el reportaje que incluye a Sebastián Izquierdo conllevaría la amplificación de su mensaje violento, calificado como discurso de odio. Las denuncias, derivan del reportaje, una intención del canal que avala la violencia y el discurso de odio, si bien, los periodistas entrevistadores controvirtieron en cada oportunidad las afirmaciones del entrevistado. Esto denota una mayor intolerancia, de parte de la audiencia, a este tipo de discurso.

### **3.- Equidad de Género**

*Caso de Antonia Barra en Noticiero Teletrece AM (1.653 denuncias).*

Es el caso de la joven Antonia Barra, que se suicidó como consecuencia de haber sido violada, que fue calificada de “loquilla” por el periodista que realizaba la nota en terreno y la ciudadanía sintió gravemente vulnerados los derechos de Antonia y de su familia.

La expresión “loquilla”, denota qué Antonia podría haber sido o haberse comportado de manera “inapropiada” en sus relaciones con los hombres, calificación, que vulnera los principios más básicos de la equidad de género, ya que envuelve un juicio de valor acerca del manejo de su libertad sexual, calificativo, que no se aplica a los hombres, para referirse al manejo de su propia libertad sexual.

Es evidente, que la ciudadanía está muy alerta a este tipo de situaciones, puesto que, ya desde hace muchos años, está asumida la equidad de género, al menos en el trato que se espera se dé a las mujeres en televisión.

Pero, la pregunta clave es, si en una transmisión en vivo, el canal pudo o debió haber intervenido de alguna forma, a través de sus animadores para “responder” esta calificación que lanzó el periodista al aire en el momento en daba la nota. En este sentido, si bien no es exigible a un entrevistador que controvierta las afirmaciones del entrevistado<sup>12</sup>, en este caso,

---

<sup>12</sup> Ley Nº 19.733, sobre Libertades de Opinión y Ejercicio del Periodismo considera, en su artículo 8º inciso 2º, que “el periodista o quien ejerza la actividad periodística no puede ser obligado a actuar en contravención a las normas éticas generalmente aceptadas para el ejercicio de su profesión”.

puede ser distinto, puesto que quién lanzó el calificativo, era precisamente un periodista de la estación.

Sin embargo, aquí también debe tenerse presente que el artículo 13 de la ley 18,838, señala que el canal es responsable de todo lo que emita por sus pantallas, en consecuencia, sería poco efectivo argumentar, alegando que el periodista es el único responsable de sus dichos.

#### 4.- Dignidad Humana

##### *Caso Matinal 'Mucho Gusto' (2.325 denuncias)*

La emisión de 16 de julio de 2020, del programa “Mucho Gusto” de MEGA, pone de relieve la dignidad humana, un principio general, que se ha revalorizado en el país, aunque, como valor, siempre ha estado motivando denuncias ciudadanas ante el CNTV.

En efecto, aquí no se trata de que el reproche pretenda restringir o limitar la libertad editorial del canal, sino que va directamente dirigido al animador que cortó el pelo de un camarógrafo sin su consentimiento, percibiéndose esta conducta como un abuso de poder intolerable, que la gente percibe como un mal crónico presente en la sociedad chilena: el que sustenta más poder, abusa del más débil.

Esta sensación, que está en el sustrato de todos los movimientos sociales a lo largo de la historia, es percibida en la emisión televisiva como una imagen, o un extracto, de los abusos que se producen a diario en la sociedad chilena, de lo cual se desprende, la enorme importancia de la significación que los televidentes, atribuyen a hechos que son elevados a íconos de alguna temática social.

También, resulta evidente que la televisión unifica la interpretación de ciertas emisiones televisivas, convirtiendo un fenómeno individual: el que “algo signifique algo para alguien”, en un fenómeno colectivo.

#### 5.- Estado de derecho, principio democrático

##### *Caso Matinal “Bienvenidos” (113 denuncias)*

Las denuncias presentadas en contra de la emisión de 6 de agosto de 2020 del programa “Bienvenidos” de canal 13, está referida al caso del homicidio de Ámbar Cornejo, que causó

alarma pública. Tienen relación con la forma en que un canal de televisión se entrometió en una investigación del Ministerio Público en curso, hecho que la ciudadanía denunciante rechazó rotundamente, dando cuenta que, frente a episodios graves, como por ejemplo femicidios, o hechos similares, **la ciudadanía espera un comportamiento sobrio, serio, y apegado a la institucionalidad** procesal por parte de los canales de televisión.

El reproche que se realiza al canal, se sustenta en el hecho que un funcionario del canal, habría pretendido hacerse pasar por perito forense, lo que sería constitutivo de delito, cuestión que es ajena al conocimiento del CNTV, pero que sin embargo, denota que la ciudadanía, confía legítimamente, en que los canales de televisión, que ejercen una verdadera función pública, al menos a la vista de los denunciantes, deben ceñirse a los procedimientos e instituciones que operan en casos tan graves como el del homicidio de Ámbar Cornejo

Nuevamente vemos que la ciudadanía atribuye a los canales de televisión “la carga” de comportarse como un proveedor de un bien público para la ciudadanía, que no es “libre” para emitir cualquier contenido en aras de obtener un mayor rating, al menos en aquellos casos que causan alarma pública.

## **6.- Vulneración a la Honra y Dignidad**

### *Caso Matinal ‘Bienvenidos’ (302 denuncias)*

Aquí el análisis es sobre una denuncia, que proviene de un colectivo organizado de miembros de una iglesia evangélica, que denuncian al programa “Bienvenidos” (canal 13) en su emisión del 22 de octubre de 2020, por haber dado tribuna a una persona que habría proferido acusaciones en contra de un pastor de dicha iglesia, que fueron consideradas por el colectivo denunciante como una vulneración a la honra y dignidad del pastor.

Este caso, evidencia un fenómeno que es la presencia de colectivos con intereses comunes, ideologías comunes, y perspectivas colectivas, que unen fuerzas para defender sus intereses, y que, si bien no representan tendencias ciudadanas, en su conjunto, estos colectivos representan un fenómeno que de alguna manera distorsiona una función reguladora del CNTV, de velar por el correcto funcionamiento de la televisión.

Esto no significa que los intereses de los denunciantes no sean legítimos, o que no tengan sustento legal y reglamentario, pero, como son capaces de reunir a muchas personas en cada etapa de denuncia, pueden crear la falsa sensación de que se trata de una cuestión que causa alarma pública, de manera que es importante, que el regulador, sepa distinguir en estos casos, la movilización de estos colectivos, y tratarlos como tales, más que como verdaderas reacciones ciudadanas transversales. Esto es importante también en aras de salvaguardar la libertad editorial de los canales de televisión.

## IV. PERFIL DE DENUNCIANTES

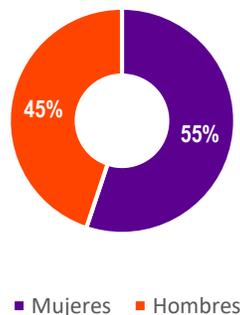
Este capítulo describe las características sociodemográficas de quienes ingresan denuncias al CNTV. La cantidad total de denunciante únicos para el año 2020 fue de 9.279.

Para interpretar estos datos, se ha de recordar que la cantidad de denunciante es menor que la cantidad de denuncias recibidas. También, que no siempre se cuenta con toda la información de cada denunciante. Además de lo anterior, es útil tener en cuenta que las denuncias se reciben en grandes oleadas referidas a un mismo evento en la pantalla y no como un flujo constante.

### Sexo de denunciante

Las denuncias recibidas provienen, en su mayoría, de mujeres: un 55% del total<sup>13</sup>. Esta ha sido la tendencia de los últimos años, si bien, en 2020 la proporción de mujeres fue menor<sup>14</sup>.

Gráfico N°9. Denunciante por sexo  
N = 8.848



Se ha de atender al hecho que el tema de género, principalmente la violencia y abuso en general, pero también otros temas que promueven un trato igualitario entre hombres y mujeres en trabajo, salario, educación y salud, han formado parte importante de la agenda social el último tiempo. Esto ha traído consigo una sensibilidad especial en cuanto al rezago

---

<sup>13</sup> A modo de contextualización, se ha de notar que el 50,1% de la población de Chile son mujeres. INE, proyección de población para el año 2020, a partir del Censo 2017.

<sup>14</sup> En 2019 fue de 64,2%; en 2018, 62,7%. En 2017, 67,8% y solo en 2016, el porcentaje de mujeres denunciante fue proporcional a las denuncias al de los hombres, con un 50,6%.

existente respecto de derechos de las mujeres en comparación a los hombres. Asimismo, ha habido una mayor participación de la mujer en las demandas sociales y una mayor visibilidad de los desafíos que enfrenta.

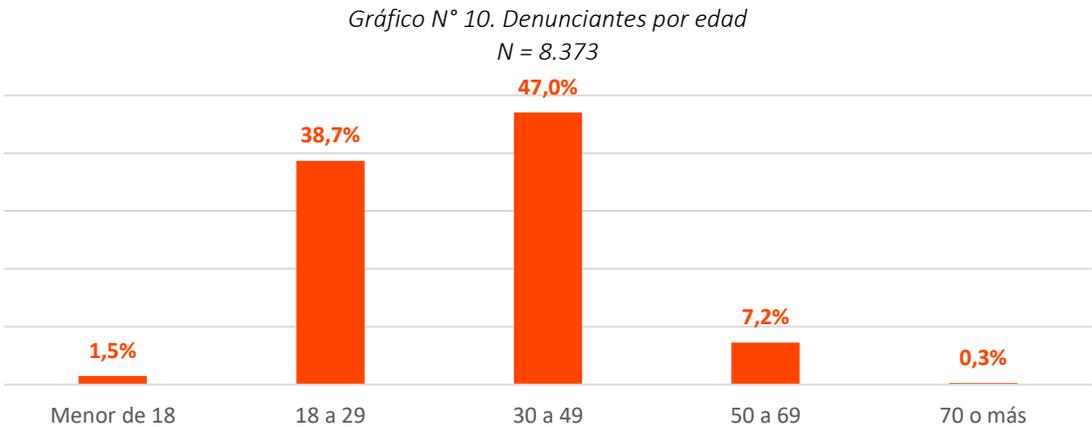
Esto ocurre cuando se transmite en la televisión algún caso que dice relación con la mujer y se denuncia la cobertura y el tratamiento televisivo. Principalmente, casos dramáticos como el de Nabila Rifo (1.574 denuncias en 2017), mujer mutilada por su ex pareja; o el femicidio de Fernanda Maciel (2.293 denuncias en 2019). Pero también están las denuncias a la cobertura del 8 de marzo de 2019, en la que se utilizaron imágenes de archivo con desmanes que no correspondían a los hechos (1.439 denuncias). Dichos casos elevan el número de mujeres denunciantes, y por ende, la proporción entre hombres y mujeres<sup>15</sup>.

Un actor relevante en este escenario han sido las mujeres jóvenes, quienes se han manifestado en gran escala en las calles, pero también se han unido a organizaciones sociales o grupos de interés, muchas veces de tipo virtual.

La televisión, por tanto, en tanto medio más masivo de comunicación, ha sido foco de atención de las mujeres –y particularmente de las más jóvenes- como se evidencia más adelante.

**Edad de denunciantes**

Por tramos de edad, la distribución es la siguiente:

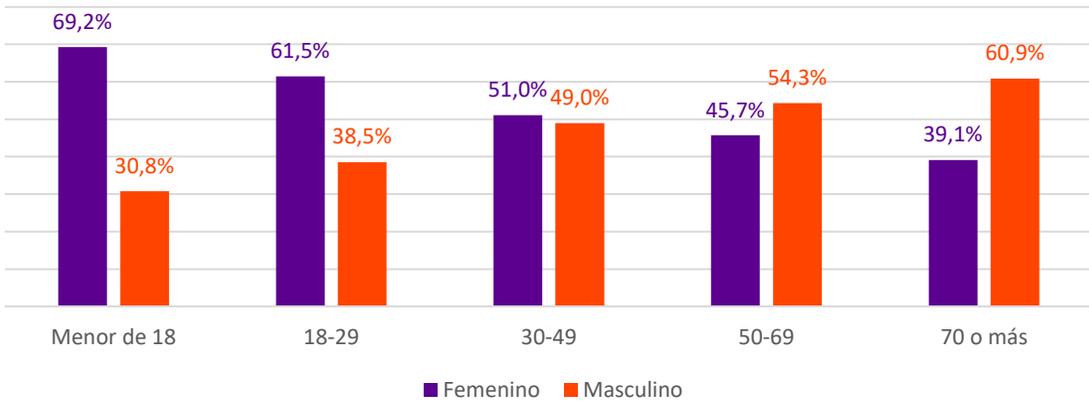


<sup>15</sup> En 2017 la proporción de mujeres denunciantes fue de 67,8%. En 2019, 64,2%.

En general, las personas que denuncian al CNTV son menores de 50, con un porcentaje importante entre los 18 y 29 años. Como se ha mencionado, el uso de internet para denunciar y las interacciones en redes sociales, producto de programas de televisión, han hecho que la edad esté asociada a la decisión de denunciar entre los más jóvenes.

Llama también la atención el grupo de adolescentes que decide denunciar contenidos al CNTV (1,5%). Al cruzar sexo y edad, la situación es la siguiente:

Gráfico N° 11. Denunciantes por sexo y edad  
N = 8.373



Las mujeres que denuncian, además, tienden a concentrarse en los rangos de edad más jóvenes, mientras los hombres están sobrerrepresentados en los de más edad. Se observa así, de manera nítida un par de generaciones de mujeres jóvenes que denuncian masivamente, cuando encuentran contenido inadecuado.

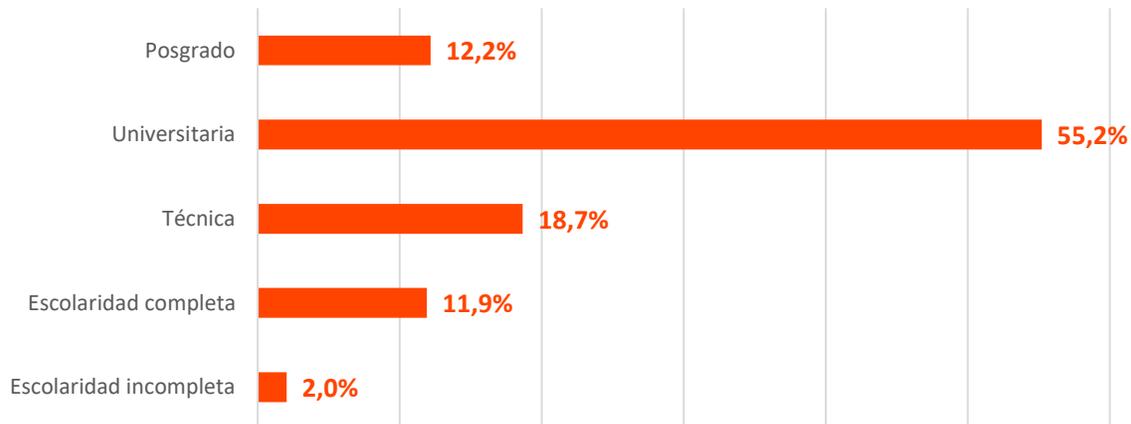
Hay que tener en cuenta que las personas menores de edad que denuncian, son solamente 130; si bien, entre los mayores de 70, el número baja a 23 personas.

**Nivel educativo de denunciantes**

Las denuncias suelen provenir de personas con nivel educativo más bien alto: quienes tienen educación universitaria o posgrados constituyen un poco más de dos tercios del universo de denunciantes.

Este ha sido el caso durante los años anteriores también. El aumento en el número de denuncias recibidas no ha provenido de una masificación o democratización de la denuncia como herramienta de fiscalización ciudadana. Se trata, más o menos, del mismo perfil educativo.

Gráfico N° 12. Nivel educativo de denunciantes  
N = 8.260

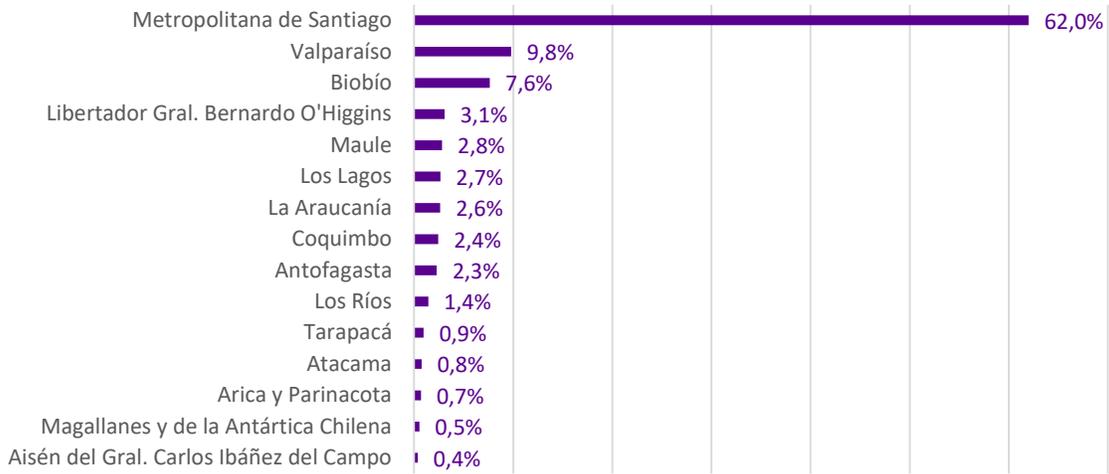


Este resultado ha sido consistente en el tiempo, en particular respecto de las personas con formación universitaria, con cifras mayores al 50%, cuyo menor porcentaje se registró en 2017 (51%) y el mayor en 2019 (56,8%). Los porcentajes de denunciantes con estudios de postgrado giran en torno al 10% en los últimos cinco años, seguido en tercer lugar, por la enseñanza técnico- profesional, que se ha mantenido ente el 14% y el 20% en este periodo. La enseñanza media completa fluctúa entre el 10 y el 16% en el periodo, con cifras muy bajas para la enseñanza escolar incompleta.

### Región y macrozona de denunciantes

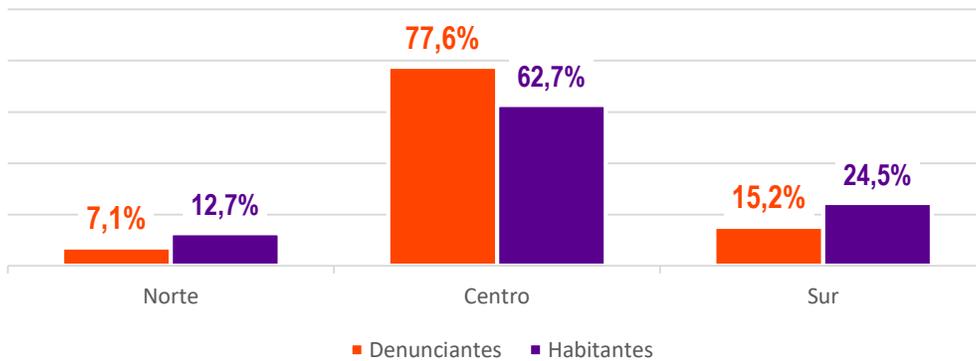
La gran mayoría de las denuncias proviene de la Región Metropolitana, seguida de Valparaíso y Biobío. Aunque estas tres son las regiones más pobladas del país, la concentración de denunciantes es mayor que la concentración geográfica; por ejemplo, en la Región Metropolitana vive solamente el 41,8% de la población, 20 puntos menos que la proporción de denunciantes.

Gráfico N° 13. Denunciantes por región  
N = 9.279



Esta concentración en ciertas regiones o zonas también se ha observado en años anteriores. El siguiente gráfico compara la distribución de los denunciantes por macrozona del país (Norte, Centro y Sur), con la distribución de la totalidad de la población, siguiendo en la misma división geográfica.

Gráfico N° 14. Denunciantes vs. habitantes por macrozona<sup>16</sup>  
N = 9.279 denunciantes / 19.458.310 habitantes



<sup>16</sup> Norte: Arica y Parinacota a Coquimbo. Centro: Valparaíso a Maule. Sur: Concepción a Magallanes. La cantidad de habitantes corresponde a la proyección del INE para 2020, a partir del Censo 2017.

Las regiones del centro del país están sobrerrepresentadas en las denuncias, en desmedro de las regiones del norte y el sur. Casi 78% de las denuncias proviene de estas regiones, que concentran a 63% de la población del país. La mayor parte de dicha concentración se debe a la preeminencia de la RM.

Esta tendencia no ha variado en los últimos años. En un periodo de 5 años, la RM ha dominado con más de la mitad de las denuncias, seguida por la Región de Valparaíso, que fluctúa entre el 9%-10%; y la del Bio Bio, cercana al 8% (entre 2016 y 2019, con cifras entre el 8,0% y el 8,3%).

Son los cuartos lugares en volumen de denuncias, los que han variado: con porcentajes muy menores, la región de la Araucanía y Los Lagos, han presentado cifras entre el 2,6% y el 3,8%, con lo que se puede afirmar que las denuncias provienen más de la macrozona Sur que del Norte. Pero estos valores van cambiando dependiendo del comportamiento de la pantalla televisiva. Es así como, se han visto algunas excepciones, por ejemplo, el año 2015, la audiencia de la región de Antofagasta, denunció una rutina del personaje cómico 'Yerko Puchento' que afirmó que Calama era una 'ciudad de mierda', lo que aumentó considerablemente el comportamiento de la región (llegando ese año a un 3,7%).

## V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El año 2020 fue un año particular, debido a los extensos confinamientos que se decretaron a lo largo del país, según el avance o retroceso de la pandemia. Esto impulsó un importante aumento en el consumo de televisión, así como también de las denuncias, que crecieron en 28% respecto del año anterior.

### **Una ciudadanía más participativa y una teleaudiencia más vigilante**

Dicho lo anterior, no todo este aumento de denuncias debe atribuirse al mayor consumo televisivo. Hay también un interés creciente de la ciudadanía por manifestar su opinión sobre los contenidos televisivos; incluso entre quienes no se declaran como televidentes. La manera en que los medios de comunicación representan la realidad se ha vuelto de especial interés para una ciudadanía altamente participativa y politizada.

Quienes denuncian al CNTV, siguen siendo personas de nivel educativo alto: fundamentalmente personas egresadas de educación superior, muchas de ellas con posgrados. El crecimiento en las denuncias no ha significado, necesariamente, que la herramienta de quejarse ante la autoridad regulatoria se haya democratizado, sino que parece llamar la atención de más personas del mismo segmento.

### **La emergencia sanitaria y la expectativa de un rol social de la TV**

La emergencia sanitaria ha traído consigo otros efectos críticos –en el ámbito laboral y de los ingresos- y esto se refleja de algún modo en la sensibilidad hacia lo que pueda ser percibido como vulneración de la dignidad humana y los derechos fundamentales; se destaca la función informativa de la televisión y la ciudadanía exige que este medio de comunicación cumpla su rol con responsabilidad social, reforzando las políticas públicas de combate a la pandemia.

Las motivaciones para denunciar también son referidas a la vulneración del principio de la equidad de género, la honra y la dignidad humana.

El Estado democrático de derecho, aparece íntimamente relacionado con la responsabilidad que la ciudadanía atribuye a los canales de televisión -apreciados como auténticos proveedores de un servicio público-, debiendo cumplir un rol de refuerzo de la política públicas en pandemia.

### El objeto de las Denuncias y sus razones

Como se ha señalado en otras ocasiones, el foco de las denuncias se ha ido trasladando progresivamente hacia la programación de no ficción y hacia la televisión abierta o de factura nacional –aun cuando se acceda solo por la TV de pago-. Específicamente, hacia la función informativa de la televisión, o lo que retrata la realidad, incluyendo los programas matinales, que, de manera creciente, se han ido convirtiendo en espacios de debate político.

Es interesante notar en el tiempo, como baja, por otro lado, el porcentaje de denuncias que apuntan a la protección de menores.

Al parecer, los canales de televisión han adherido a las buenas prácticas recomendadas internacionalmente respecto de la formación de niños y niñas, moderando sus contenidos.

El análisis del flujo de denuncias muestra un patrón de interés: éstas se reciben en masa, frente a una emisión concreta que, en la visión de la teleaudiencia, transgrede sus expectativas acerca de lo que debe ser un contenido televisivo. Pocos programas concentran la gran mayoría de los reclamos. Esto no le quita importancia a la transgresión denunciada o al acto mismo de denunciar.

De manera consistente con su masividad y su poder percibido, las transgresiones cometidas por la televisión. producen olas de indignación capaces de movilizar a grandes cantidades de personas en poco tiempo, tanto a través de las denuncias como de los comentarios en redes sociales.

### Centralidad de la Televisión y sus Desafíos

Uno de los fenómenos más llamativos, es que las denuncias, denotan la existencia de un interés ciudadano por los contenidos televisivos, que es más amplio y supera la descripción normativa del correcto funcionamiento, extendiéndose a otros aspectos: como es, el comportamiento de los canales que podría ser contrario a “las políticas públicas de Estado” como se señaló precedentemente.

Esta situación, por un lado, evidencia la preocupación cívica de los televidentes sobre la conducta observada en el set televisivo, especialmente durante la emergencia sanitaria; y por el otro, abre una puerta hacia un control de los contenidos que emiten los canales de televisión, que posiblemente podría vulnerar la libertad de expresión en su forma de libertad editorial.

Aunque es difícil anticiparlo con certeza, el ambiente politizado del año en curso, sumado al rol central que juega la televisión en los procesos electorales, hacen pensar que el número de denuncias recibidas crecerá en 2021, lo que representa desafíos para la industria televisiva, producto de las altas expectativas de la teleaudiencia.

## ANEXO: Correcto Funcionamiento

EL ARTÍCULO 1° DE LA LEY 18.838 (Mod. 29-mayo-2014 Ley 20750)

Se entenderá por correcto funcionamiento de los servicios de televisión el permanente respeto a:

- Dignidad humana
- Pluralismo
- Democracia
- Paz
- Medio ambiente
- Familia
- Formación espiritual e intelectual de la niñez y la juventud
- El desarrollo regional
- El respeto a los pueblos originarios
- El respeto a la igualdad de derechos y trato entre hombres y mujeres
- El respeto a todos los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución y los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentran vigentes.

El Consejo Nacional de Televisión está autorizado para dictar cuerpos normativos reglamentarios relacionados con el cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 12º, letra l) Ley 18.838:**

“El Consejo dictará las normas generales para sancionar la transmisión de programas que contengan violencia excesiva, truculencia, pornografía o participación de niños o adolescentes en actos reñidos con la moral o las buenas costumbres”.

**El art. 1 de las Normas Generales Sobre Contenidos de las Emisiones de Televisión (Publicadas en el Diario Oficial 21.04.2016), establece que se entenderá por:**

- Contenido excesivamente violento
- Truculencia
- Contenido Pornográfico
- Participación de niños, niñas o adolescentes en actos reñidos con la moral o las buenas costumbres
- *Horario de protección*
- *Victimización Secundaria*
- *Sensacionalismo*

- **Art. 2:** Establece como horario de protección de los niños y niñas menores de 18 años, el que media entre las 06:00 y las 22:00 horas. Además de establecer la obligación de los servicios de televisión de comunicar diariamente mediante advertencia visual y acústica el fin del horario de protección y el inicio del espacio en el cual pueden exhibir programación destinada a público adulto.
- **Art. 5:** Las películas calificadas para mayores de 18 años por el Consejo de Calificación Cinematográfica solo podrán ser exhibidas fuera del horario de protección; y aquellas no calificadas que incluyan contenidos no aptos para menores de edad sólo podrán ser exhibidas fuera del horario de protección.
- **Art. 7:** Los servicios de televisión en la comunicación de hechos que revistan las características de delitos, de catástrofes o de situaciones de vulneración de derechos o de vulnerabilidad, deben otorgar un tratamiento que respete la dignidad de las personas, evite el sensacionalismo, la truculencia y la victimización secundaria.
- **Art. 8:** Se prohíbe la divulgación de la identidad de menores de 18 años que sean autores, cómplices, encubridores o testigos de delitos o de cualquier otro antecedente que conduzca inequívocamente a ella. Prohibición que también regirá respecto de niñas y niños presuntamente víctimas de delitos, cuya exhibición en televisión pueda redundar en un daño a su desarrollo o a su integridad física o psíquica.
- **Art. 9:** Prohibición de publicidad de bebidas alcohólicas sólo podrá ser realizada fuera del horario de protección. Excepción: cuando las marcas formen parte de un auspicio o patrocinio de un evento cultural, deportivo u otro de similar naturaleza. Disposición que también prohíbe la publicidad del consumo de drogas declaradas ilegales.