

BALANCE

DENUNCIAS CIUDADANAS

2013



DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

ABRIL 2014

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	3
II. DENUNCIAS TRAMITADAS AÑO 2013	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.....	7
Gráfico nº 2: Distribución de denuncias según rango etario	8
Gráfico nº 3: Distribución de las denuncias según región.....	9
IV. CARACTERIZACIÓN DENUNCIAS	10
Gráfico nº 4: Distribución de las denuncias según canal	10
Gráfico nº 5: Distribución de las denuncias según género televisivo	12
Tabla nº 3: Ranking de los 10 Programas más Denunciados durante el 2013.....	14
Gráfico nº 6: Temas denunciados (respuesta múltiple) (%).....	16
Gráfico nº 7: Temas denunciados, según sexo (%)	20
Gráfico nº 8: Temas más denunciados, según rango etario (%)	21
Gráfico nº 9: Temas más denunciados, según región (%).....	22
V. ACERCAMIENTO A LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE DENUNCIAS.....	23
Gráfico nº 10: Temas más denunciados en género Informativos (%).....	23
Gráfico nº 11: Denuncias por dignidad de las personas según género televisivo (%)	26
Gráfico nº 12: Denuncias por sensacionalismo y manejo de información por género televisivo (%)	28
Gráfico nº 13: Denuncias por protección Infantil años 2010-2013 (%)	30
Tabla nº 4: Ranking de los 10 Programas más Denunciados por protección infantil	30
VI. PRINCIPALES RESULTADOS	32
Denuncias tramitadas año 2013	32
Caracterización de los denunciantes.....	32
Caracterización Denuncias	32
Acercamiento a los principales motivos de denuncias	33
VII. ANEXO: PROGRAMAS DENUNCIADOS ACOGIDOS A TRAMITACIÓN DURANTE EL AÑO 2013	35

I. INTRODUCCIÓN

La Ley N° 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 denunciantes si la denuncia ha sido acogida a tramitación o desestimada. Esto último corresponde a aquellas denuncias 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 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, contado 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 2013, respecto al número de denuncias tramitadas, los

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.

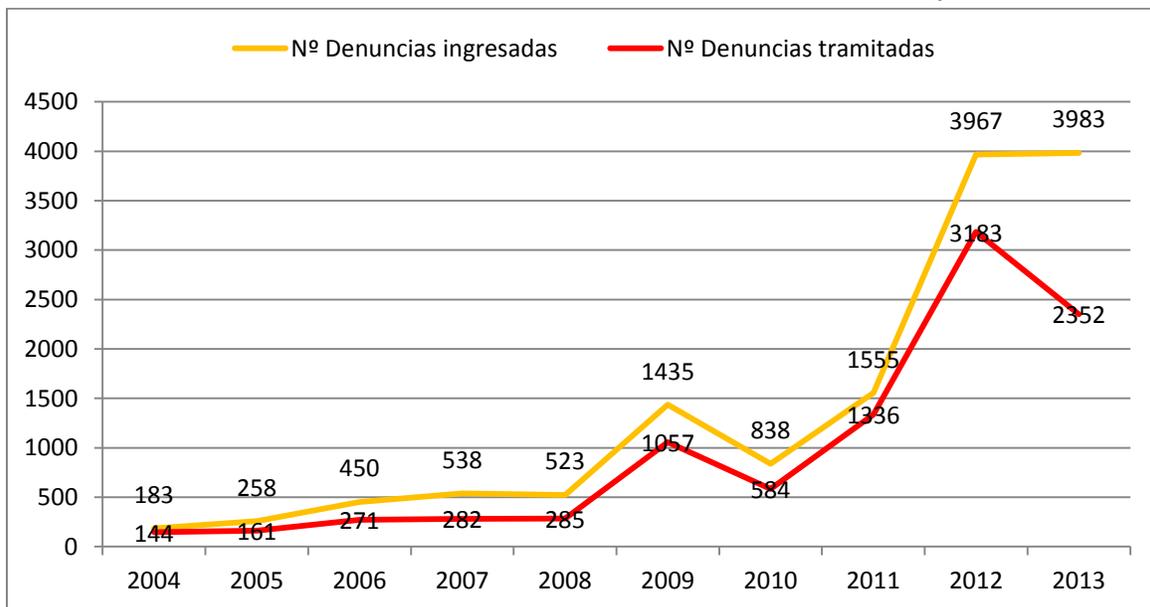
⁵ Plazo impuesto por el Programa de Mejoramiento de la Gestión del Estado (PMG).

temas de preocupación informados por los ciudadanos, los géneros televisivos denunciados y el perfil de los denunciantes, entre otros.

II. DENUNCIAS TRAMITADAS AÑO 2013

A continuación se presentan las denuncias tramitadas durante el año 2013, a partir de las cuales se trabajó para obtener los datos exhibidos en el presente Informe 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 sí presenta algún asidero legal que permite que sean acogidas para posteriormente ser analizadas a luz de la Ley de Televisión.

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



Durante el 2013, en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre, se tramitó un total de **2352 denuncias** (de un total de 3983 denuncias ingresadas dónde muchas fueron desestimadas⁶). Esto representa una notoria baja en comparación al total de denuncias tramitadas durante el año 2012 dónde la cifra ascendió a 3183, lo que significa que el 2013 se gestionaron 831 denuncias menos que el año anterior. Si bien ésta

⁶ Durante el 2013 se desestimaron 1631 denuncias en total por no cumplir con los requisitos formales (falta identificación del denunciante, no especificar hora y programa denunciado, realizar la denuncia pasados 15 días de emitido el programa) o por referirse a temas que escapan de las atribuciones del CNTV.

baja se puede deber a diversos factores, es importante destacar que durante el año pasado el género más denunciado fueron los *reality show*⁷ los que durante el 2013 presentan una caída considerable en su oferta programática⁸.

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS DENUNCIANTES

Tabla nº 1: Origen de los Denunciantes

Base: Total de denuncias tramitadas durante el 2013 (2352)

Tipo de Denunciante	Nº de Denuncias	%
Persona Natural	2319	98,6
Institución	33	1,4
Total	2352	100

Del total de denuncias tramitadas, la mayoría de estas (98,6%) fueron emitidas por personas naturales, mientras el resto fueron realizadas por instituciones (1,4%). Si bien el número de Instituciones que denuncian ante el CNTV es significativamente bajo, representa un alza en comparación con años anteriores.

Cabe destacar que algunas de las instituciones denunciante se hacen cargo especialmente de temas de Derechos Fundamentales, tal como corresponde a denuncias recibidas de los programas *Hazme Reír* (donde una marioneta hizo burla del holocausto y la esclavitud) y *En Su Propia Trampa* (denunciado por vulnerar los Derechos del niño).

Denuncia nº 10676/2014, realizada por Marcelo Isaacson, Director Ejecutivo de la Comunidad Judía de Chile:

«En mi calidad de Director Ejecutivo de la Comunidad Judía de Chile, deseo representar nuestra profunda molestia y expresar una enérgica protesta por la difusión de contenidos antisemitas expresados en el programa “Hazme Reír” emitido al aire el 20 de mayo de 2013, por parte del Sr Elías Escobedo a través del personaje “Murdock” que hace el siguiente comentario, “No me burlo de los judíos... bueno, de los judíos si (risas del público), pero que culpa tiene un judío de ser mejor combustible que la leña!!”. En efecto, la rutina y caricaturización reproduce las más odiosas expresiones antisemitas, bajo el pretexto de hacer humor y una serie de justificaciones del personaje en que afirma que él no es discriminador. En mencionada rutina, el personaje emite una serie de comentarios o chistes en que también ofenden la honorabilidad de las personas de raza negra. El personaje, Murdock, usa la expresión “que culpa tiene un judío de ser mejor combustible

⁷ Balance de denuncias ciudadanas 2012, disponible en: http://www.cntv.cl/prontus_cntv/site/artic/20130620/asocfile/20130620165358/balance_de_denuncias_ciudadanas_2012.pdf

⁸ Anuario Estadístico de Oferta y Consumo de Programación de TV Abierta 2013

que la leña!" propia de "Los Protocolos de los Sabios de Sión" o de las campañas antisemitas del nazismo para ilustrar la gravedad de la situación [...]»

Denuncia nº 2053, ingresada por Oficina de Partes, realizada por Ximena Silva Céspedes, Defensor Local Jefe de Puente Alto, de la Defensoría Penal Pública:

«[...] Esta presión ejercida por el conductor, es especialmente grave, pues se vulneran las primicias básicas de una intervención especializada destinada a que un niño en situación de calle se incorpore a un programa de rehabilitación. [...] Gravedad aparte, es la exhibición clara del lugar en que el niño pernocta y la mención de su apodo, dejando en total evidencia su identidad para cualquier persona que viva en el sector y para adultos que deseen utilizarlo para la comisión de delitos. Lo anterior, sumado a la ya mencionada exhibición del rostro de su madrastra. [...] Independientemente de lo que resuelva en definitiva la justicia penal respecto a las responsabilidades personales de quienes participaron en la eventual privación ilegítima de libertad de un niño, también procede que se haga efectiva la responsabilidad administrativa de un medio de comunicación social como es la UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE CORPORACIÓN DE TELEVISIÓN, concesionaria de la señal abierta de televisión denominada canal 13. [...] La conducta denunciada, atenta contra la dignidad de un niño en situación de total abandono, marginalidad y dependencia a las drogas. Se aprovecha de la condición de desprotección y despreocupación parental, para transportarlo, sin el conocimiento ni autorización de sus adultos responsables, a un lugar desconocido, donde es amedrentado, ridiculizado y juzgado de forma simplista, desconociendo su derecho a la libertad individual y a la protección de la familia [...]»

Denuncia nº 2054, ingresada por Oficina de Partes, realizada por Lorena Fries Monleón, Directora del Instituto Nacional de Derechos Humanos:

«[...] Sin embargo, apenas comienza el programa se puede apreciar que la acción planteada como de "rehabilitación" que se proponen llevar a cabo con este joven a quien se estigmatiza abiertamente pese a no dar su nombre, está lejos de estar orientada por la dignidad humana o por los objetivos propios de sanciones penales de tipo socioeducativo que, por lo demás, aunque en su ejecución puedan intervenir privados, deben ser decretadas por órganos estatales con estricto apego al principio de legalidad y el debido proceso. Al revés, en el programa se realiza un engaño conducente a un secuestro temporal y a una puesta en escena deliberadamente destinada a causarle confusión, humillación y transmitirle mensajes sumamente dudosos, en un contexto que claramente vulnera la más elemental consideración de la dignidad humana y la necesidad de otorgar una protección especial a los menores de edad [...] Adicionalmente a estos ilícitos, que son de suma gravedad considerando que fueron cometidos desde un programa televisivo, la emisión que denunciarnos transgrede abiertamente todos los principios y normas relacionados con la protección de la infancia/adolescencia en general y particularmente las relativas al trato que debe dispensarse a las y los menores de edad que infringen las leyes penales. En efecto, la estigmatización, ridiculización y humillación ejercidas contra este joven, que incluyeron la realización de algo similar al trabajo forzado, se alejan drásticamente de la obligación señalada en la

Convención sobre los Derechos del Niño en orden a garantizar a los jóvenes infractores un trato "acorde con el fomento de su sentido de la dignidad y el valor, que fortalezca el respeto del niño por los derechos humanos y las libertades fundamentales de terceros y en la que se tengan en cuenta la edad del niño y la importancia de promover la reintegración del niño y de que éste asuma una función constructiva en la sociedad". Muy lejos de eso, en este programa se pudo apreciar cómo un grupo de personas adultas, bajo el alero de un programa de televisión, se organizó para aplicar a un joven que vive en situación de extrema vulnerabilidad social tratos que a nuestro juicio pueden ser calificados de crueles, inhumanos y degradantes [...]»

Tabla nº 2: Sexo de los denunciantes

Base: Total de denuncias realizadas por personas naturales durante el 2013 (2319)

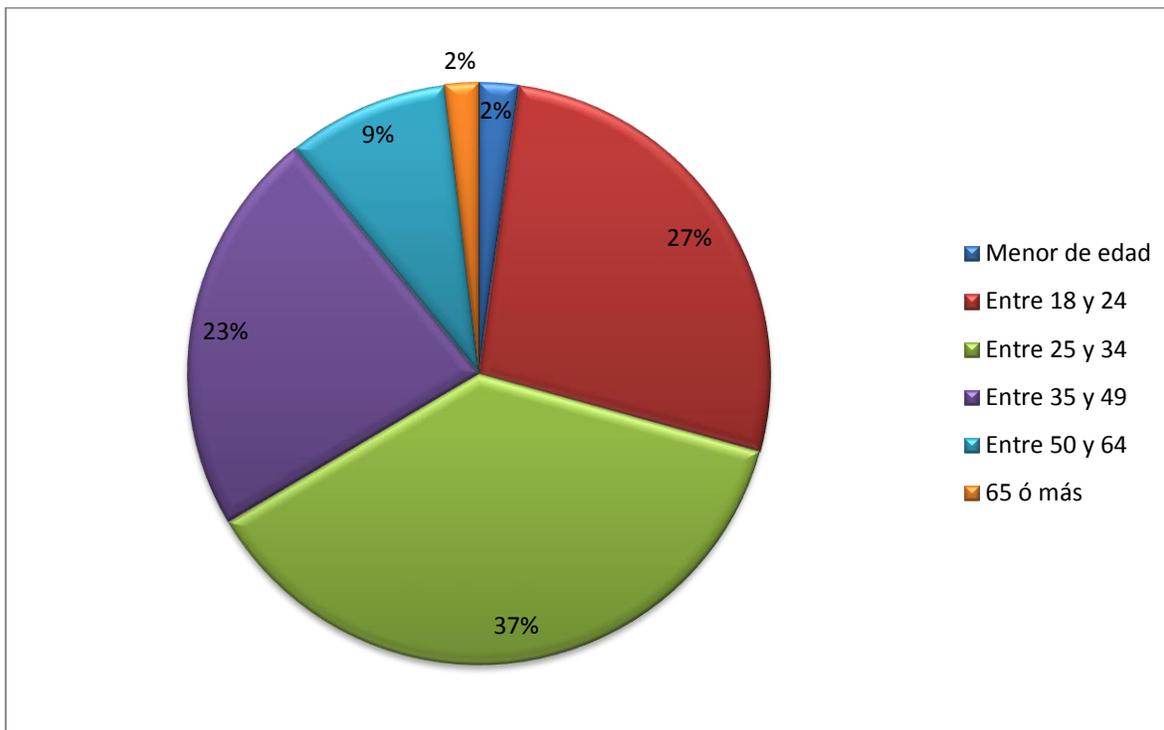
Sexo	Nº de Denuncias	%
Hombre	1011	43,6
Mujer	1307	56,4
Total	2318	100

En la tabla nº2 se puede observar que quienes más denuncian al CNTV los contenidos que les parezcan inapropiados son las mujeres con un 56,4% en comparación con los hombres (43,6%). Esta situación se condice con el hecho de que las mujeres son quienes más consumen televisión⁹ y, por ende, estarían más expuestas a contenidos que podrían parecer inapropiados. Durante el año 2013, los tres programas más denunciados por las mujeres fueron *Killer Karaoke* (225), *Bienvenidos* (149) y *Vértigo* (112), mientras que los tres más denunciados por la audiencia masculina fueron *Vértigo* (139), *Hazme Reir* (138) y *Bienvenidos* (126).

⁹ Anuario Estadístico de Oferta y Consumo de Programación de TV Abierta 2013

Gráfico nº 2: Distribución de denuncias según rango etario

Base: Denuncias tramitadas por personas naturales sin considerar los valores perdidos (2273)



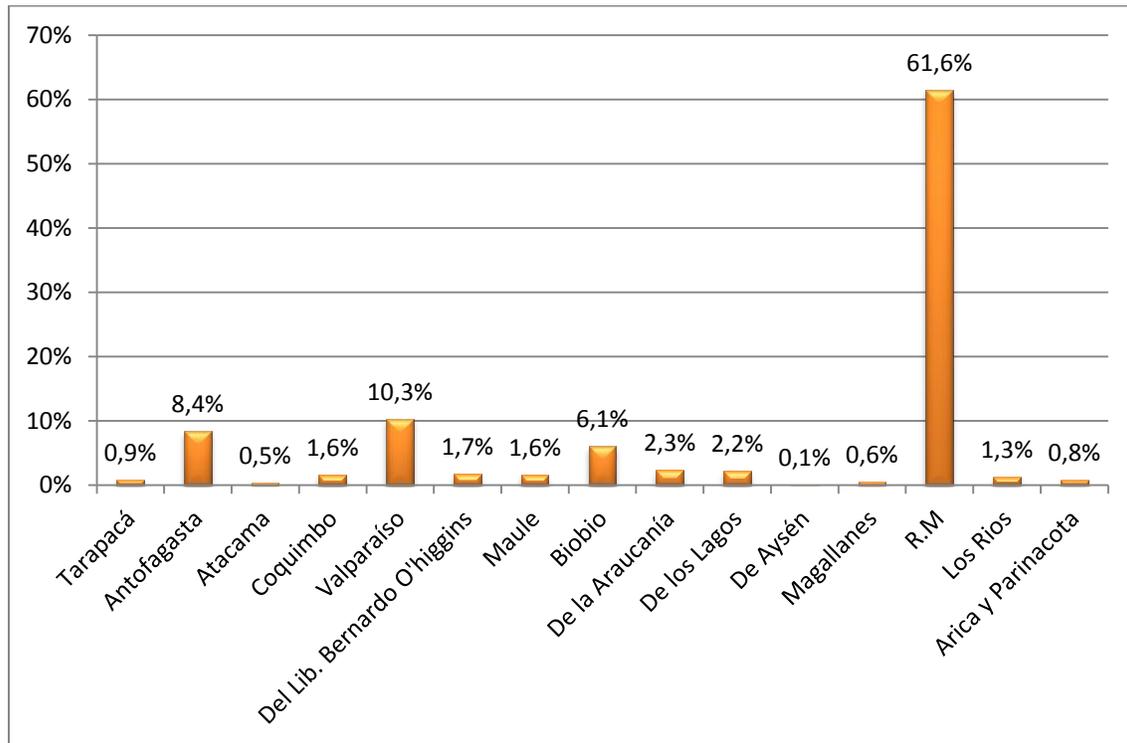
En cuanto a las características etarias de los denunciante es posible apreciar, tal como se muestra en el gráfico nº2, que personas entre 25 y 34 años son las que más denunciaron durante 2013 abarcando un 37% del total de denuncias tramitadas, seguido por personas entre 18 y 24 años con un 27%.

Por su parte, quienes menos denuncias realizan ante el CNTV son los menores de edad (2%) y las personas de 65 o más años (2%). Si bien esta situación podría deberse a diferentes factores, una de las razones que lo podrían explicar se refiere al hecho de que, según los resultados obtenidos por la *VII Encuesta Nacional de Televisión*¹⁰, las personas de 45 años o más son los que menos aparatos tecnológicos poseen, además de tener un bajo acceso y conexión a internet. Este punto se debe considerar por cuanto el 98,2% de las denuncias tramitadas se realizaron a través del sitio web, mientras sólo el 1,8% ingresó de forma escrita por medio de la oficina de partes.

¹⁰ VII Encuesta Nacional de Televisión, año 2011, disponible en:
http://www.cntv.cl/prontus_cntv/site/artic/20110913/asocfile/20110913123632/7_entv_2011.pdf

Gráfico nº 3: Distribución de las denuncias según región

Base: Total de denuncias tramitadas durante el año 2013 (2352)



Durante el año 2013, las denuncias provenientes de regiones aumentaron en comparación a años anteriores¹¹ alcanzando un 38,4% del total de denuncias tramitadas. Las regiones que más denunciaron fueron: Metropolitana (61,6%), Valparaíso (10,3%), Antofagasta (8,4%) y Biobío (6,1%). Cabe destacar que Antofagasta aparece, por primera vez, como una de las regiones más denunciadoras, debido principalmente a la gran cantidad de denuncias recibidas luego de los dichos de *Yerko Puchento* en el programa *Vértigo* de Canal 13, cuando se refirió a Calama como un "horrible pueblo de mierda":

«El Personaje Yerko Copuchento se refirió de esta manera "Calama es horrible pueblo feo de mierda". No puede referirse a una ciudad de esa manera, aunque lo sea o no él no tiene por qué decir eso de pueblo feo y con garabatos. Hasta cuando se le tolera todo a este personaje, homofóbico, clasista y muchas otras cosas más....»

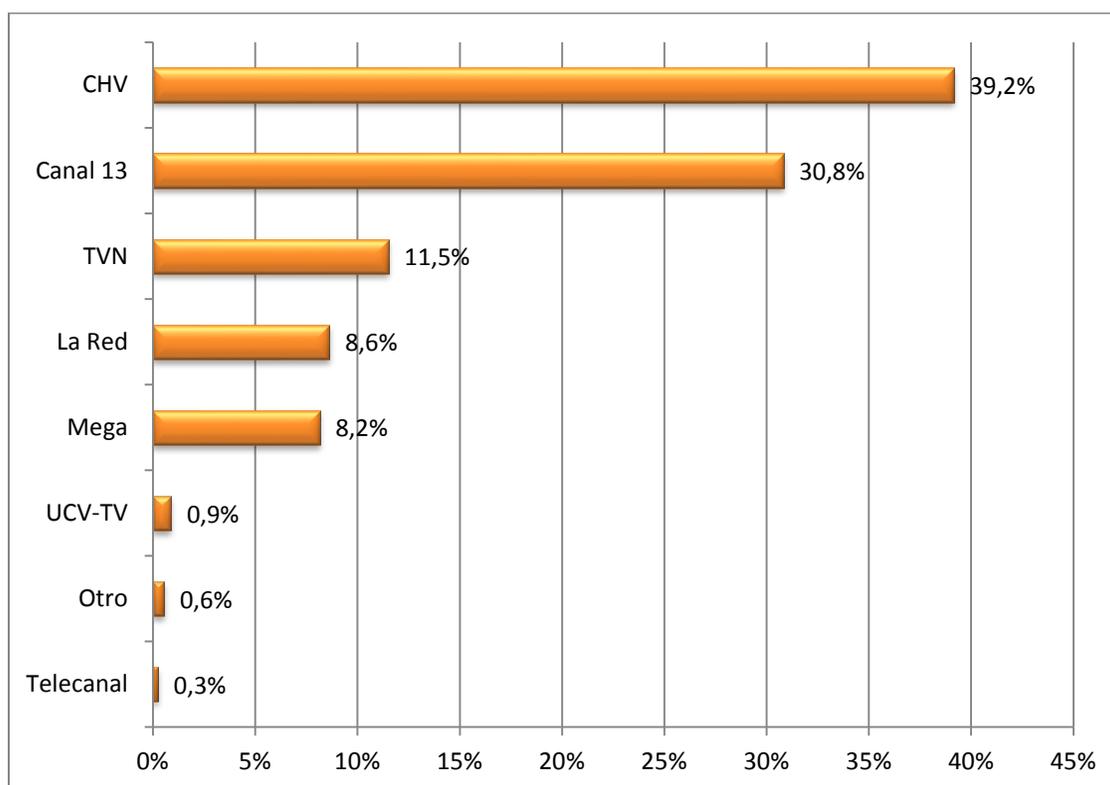
«Me siento, como calameño nacido y criado en esta ciudad, denigrado y molesto por la afirmación del Sr. Daniel Alcaíno con su personaje de "Yerko Puchento" en el programa Vértigo tratando a Calama como y cito "un pueblo de mierda y feo". He de suponer que por respeto a los que hemos nacido en esta ciudad y a quienes la han adoptado como propia, se tomarán cartas en este asunto ya que estamos aburridos que dicho canal siga denigrando a Calama tanto en sus telenovelas como ahora en su programa Vértigo disfrazando este INSULTO como rutina cómica»

¹¹ Balance de Denuncias Ciudadanas 2012

IV. CARACTERIZACIÓN DENUNCIAS

El siguiente capítulo pretende dar cuenta de las principales características de las denuncias tramitadas por el CNTV durante el año 2013, esto es: canales denunciados, géneros televisivos denunciados, ranking de programas denunciados y temáticas denunciadas (según sexo, rango etario y región).

Gráfico nº 4: Distribución de las denuncias según canal
Base: Total de denuncias tramitadas durante el año 2013 (2352)



A partir del gráfico nº4 se puede apreciar que, de todas las denuncias ciudadanas tramitadas durante el 2013, la mayoría fueron hacia emisiones de CHV (39,2%). Los programas más denunciados de este canal fueron *Killer Karaoke* (301 denuncias, las cuáles en gran parte mostraban una molestia por uso y maltrato animal), *Hazme Reír* (248, por falta de respeto hacia al pueblo judío) y *Chile, las imágenes prohibidas* (96). Otros de los programas de CHV que recibieron denuncias fueron *La Mañana de Chilevisión* (52), *Chilevisión Noticias Central* (45), *En la Mira* (30), *Primer Plano* (29) y *S.Q.P.* (23).

El segundo canal que más denuncias recibió en el último año fue Canal 13 con un 30,8%. Estas denuncias van principalmente dirigidas al programa *Vértigo* (252), en particular a las rutinas del personaje “*Yerko Puchento*”, y a emisiones específicas del matinal *Bienvenidos*

(279) debido al trato poco apropiado con que se abordaban algunos temas delicados, principalmente aquellos referidos a presuntos abusos sexuales a menores de edad. Igualmente se recibieron denuncias para los programas *Mundos Opuestos 2* (65), *Teletrece* (50), *En su Propia Trampa* (20) y *Los Simpson* (15).

Por su parte, TVN recibió el 11,5% del total de denuncias tramitadas el año 2013, las que apuntan en su mayoría al matinal *Buenos Días a Todos* (98) y su amplia cobertura del caso de Bastián Bravo, joven perdido en los alrededores de la cuesta Lo Prado. El segundo programa más denunciado dentro de éste canal es su noticiero *24 Horas Central* con 44 denuncias recibidas, la mayoría referidas a una crónica acerca de la esquizofrenia.

El cuarto canal más denunciado es La Red con un 8,6% del total, donde su matinal *Mañaneros* se lleva el mayor número de quejas en éste canal (120 denuncias). Le siguen los programas *Intrusos* (27) y *Mentiras Verdaderas* (21).

Mega obtuvo un 8,2% de las denuncias tramitadas, las que en su mayoría recaen en el matinal de dicho canal: *Mucho Gusto* (67). Sin embargo, a diferencia de otros programas denunciados que recibieron inquietudes ciudadanas concentradas en torno a una emisión en particular, el matinal de Mega recibió quejas en reiteradas oportunidades aludiendo a emisiones distintas debido, principalmente, al tratamiento dado por dicho programa a la resolución de conflictos vecinales. También fueron denunciados los programas *Desfachatados* (29) y *Morandé con Compañía* (20).

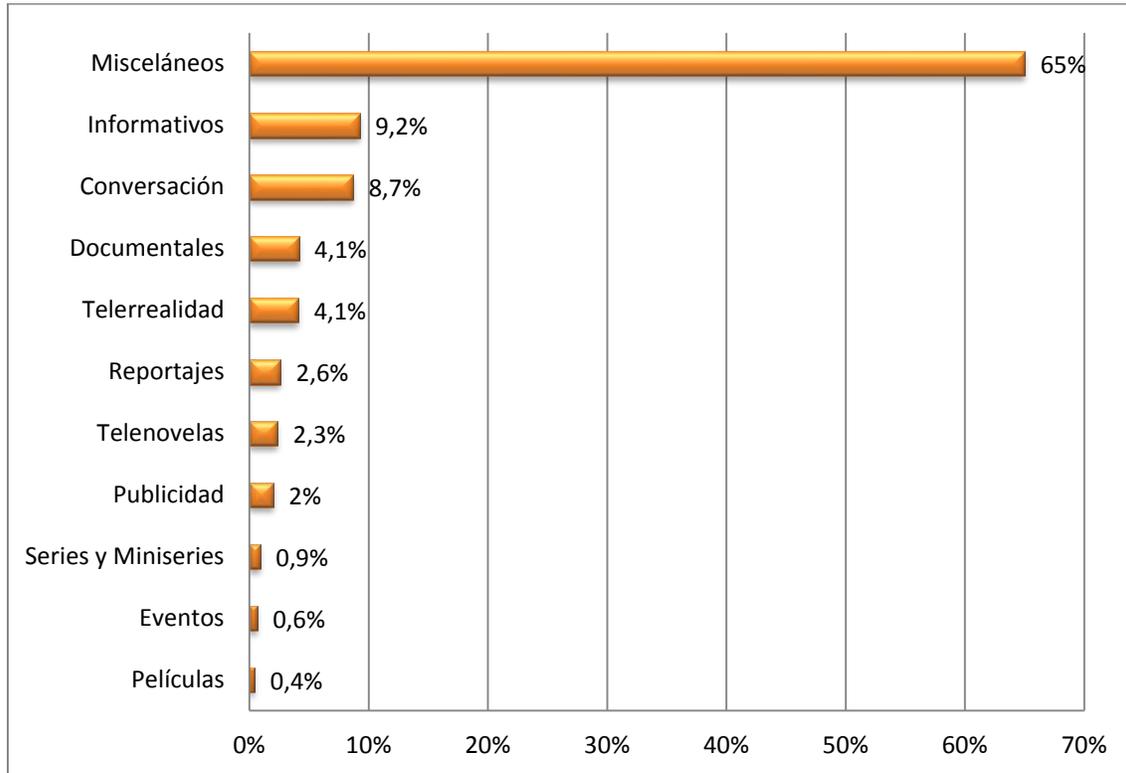
UCV-TV ocupa el sexto lugar en denuncias con un 0,9% y un total de 21 denuncias tramitadas, que se dirigen de manera exclusiva a su programa de farándula *En Portada*.

Por su parte, Telecanal completa la lista de canales abiertos con un 0,3% haciéndose cargo de denuncias respectivas principalmente a *spots publicitarios* inadecuados para el horario todo espectador.

Por último, la televisión de pago concentró en total un 0,6% de las denuncias tramitadas durante el año 2013, las cuales estaban dirigidas principalmente al programa de conversación *Síganme los Buenos* (6) emitido por de la señal *Vive deportes* del operador VTR.

Gráfico nº 5: Distribución de las denuncias según género televisivo

Base: Total de denuncias tramitadas durante el año 2013 (2352)



En cuanto a los géneros más denunciados por la ciudadanía en general, se puede observar a raíz del gráfico nº5 que aquel que más conflictos genera son los *Misceláneos* con un 65% del total de denuncias. Dentro de los programas más denunciados de éste género se encuentran *Killer Karaoke* (CHV), *Vértigo* (Canal 13), *Hazme Reír* (CHV) y los matinales de todos los canales: *Bienvenidos* (Canal 13), *Mañaneros* (La Red), *Buenos Días a Todos* (TVN), *Mucho Gusto* (Mega) y *La Mañana de CHV* (CHV).

Los principales segmentos denunciados dentro de los matinales corresponden a sus espacios noticiosos y al tipo de cobertura realizada a ciertos hechos tales como el caso de la desaparición de un adolescente en el cerro Manquehue o el abuso y violación a menores de edad. Si bien todas éstas informaciones aparecían igualmente en noticiarios, la preocupación ciudadana apuntaba más a la forma descuidada y poco ética en que este tipo de temas fueron abordados por los matinales, considerando que en todos se trataban de casos de menores de edad vulnerados, de situación dramáticas, expuestas en vivo y en directo en un horario para todo espectador.

«Cómo es posible que muestren un momento tan doloroso como es el anuncio de parte de Carabineros hacia los padres, que encontraron el cuerpo de su hijo fallecido. Muestra de

insensibilidad, de morbo, falta de respeto, algo indigno, por parte de los periodistas. La falta de ética al grabar y además transmitir en vivo esa imagen, es impresionante [...]»

«En el segmento crónica policial liderado por el Ex Inspector Vallejos, se trató manera inadecuada el caso de Enrique Orellana, la lectura de algunas declaraciones de las menores por parte de los conductores en horario no adulto y por la crudeza de los mismos parece chocante, truculento y estigmatizante para las mismas "víctimas".»

El segundo género más denunciado y que presenta un incremento significativo en comparación al año 2012 (4,8%), es el de *Informativos* (9,2%). Cabe señalar, que durante el año 2013 aumentó la oferta programática de éste tipo de programas debido, por una parte, a la consolidación en la mayoría de los canales de una estrategia informativa que pretende mantener enterado al espectador con respecto a los hechos más noticiosos de la jornada por medio de noticieros de menor duración que son emitidos de manera frecuente a lo largo del día, además de, la ya estable prolongación en la duración de sus respectivos noticieros. Al igual que en el caso de los matinales, aquí la preocupación ciudadana recae principalmente en la protección de los menores de edad en estado de vulnerabilidad apuntando especialmente a aquella información entregada de manera innecesaria (como datos que podrían identificar a la víctima o detalles de los procesos judiciales).

«Me parece inaudito que en el programa Reporteros de Canal 13 de su noticiario de las 21:30 hrs., hayan publicado el nombre completo y rut de una menor abusada en el contexto de los abusos en el Jardín Infantil "Hijitus de la Aurora", vulneraron la dignidad de esa menor absolutamente, no la protegieron ante el público, no cuidaron su derecho a guardar su intimidad.»

Por su parte, el género de *Conversación* se mantiene en el tercer lugar del ranking de géneros más denunciados por la ciudadanía, agrupando un 8,3% de las denuncias realizadas durante el año 2013. La principal preocupación que concierne a los denunciantes en éste género apunta principalmente a la vulneración de la dignidad de las personas, los valores nacionales y la protección de la audiencia infantil en tanto gran parte de estos programas son transmitidos en horario para todo espectador.

«Denuncio la inmoral y sensacionalista cobertura que se está llevando a cabo en estos momentos por SQP, de una supuesta violación de una modelo. Se ha entregado el nombre de ella en tres oportunidades, la primera por una panelista y las otras dos por un contacto telefónico. También mencionar el morbo evidente del presentador al insistir en saber el estado de la víctima a través de contacto telefónico, vulnerando los derechos de la persona y el anonimato impuesto por Fiscalía.»

«[...] me parece imperdonable que el programa de farándula "EN PORTADA", conducido por Daniel Fuenzalida, le den espacio al periodista Sergio Rojas, quien no tiene problemas en insultar y gritar a una mujer en pantalla durante varios minutos, donde nadie del panel es capaz de hacer callar, menos el conductor, quien es el responsable de aquello. Es de muy mal gusto ver este tipo de violencia en la tv, independiente de quien sea que se trate la joven a quien se le hizo este abuso.

Espero vean las escenas y me encuentren razón porque fue muy violento, evidentemente. No se puede permitir que a mujeres ni a nadie se le insulte de esa manera en tv. Y no es primera vez que este señor periodista realiza acciones de este tipo, está acostumbrado a insultar a gente por tv, y es en este canal donde se le da el espacio.»

Tabla nº 3: Ranking de los 10 Programas más Denunciados durante el 2013

Base: Total de denuncias tramitadas 2013 (2352)

Ranking	Programas	Género	Canal	Nº Denuncias
1	Killer Karaoke	Misceláneo	CHV	301
2	Bienvenidos	Misceláneo	Canal 13	279
3	Vértigo	Misceláneo	Canal 13	252
4	Hazme Reír	Misceláneo	CHV	248
5	Mañaneros	Misceláneo	La Red	120
6	Buenos días a todos	Misceláneo	TVN	98
7	Chile, las imágenes prohibidas	Documentales	CHV	96
8	Mucho Gusto	Misceláneo	Mega	67
9	Mundos Opuestos 2	Telerrealidad	Canal 13	65
10	La Mañana de CHV	Misceláneo	CHV	52

En la tabla nº3 se presenta el ranking de los 10 programas que presentaron más denuncias acogidas a tramitación por el CNTV durante el año 2013. Aquí se puede apreciar claramente cómo los programas del género *Misceláneos* agrupan un número importante de denuncias destacándose *Killer Karaoke*, *Bienvenidos*, *Vértigo* y *Hazme Reír*.

Se aprecia igualmente que todos los matinales de los distintos canales recibieron denuncias durante el 2013. Esto llama la atención en tanto destaca la importancia que han adquirido estos programas y la legitimidad que le otorga la propia audiencia validándolo como un espacio de resolución de conflictos, situación que lleva a un alto número de denuncias por dignidad de las personas y manejo de la información.

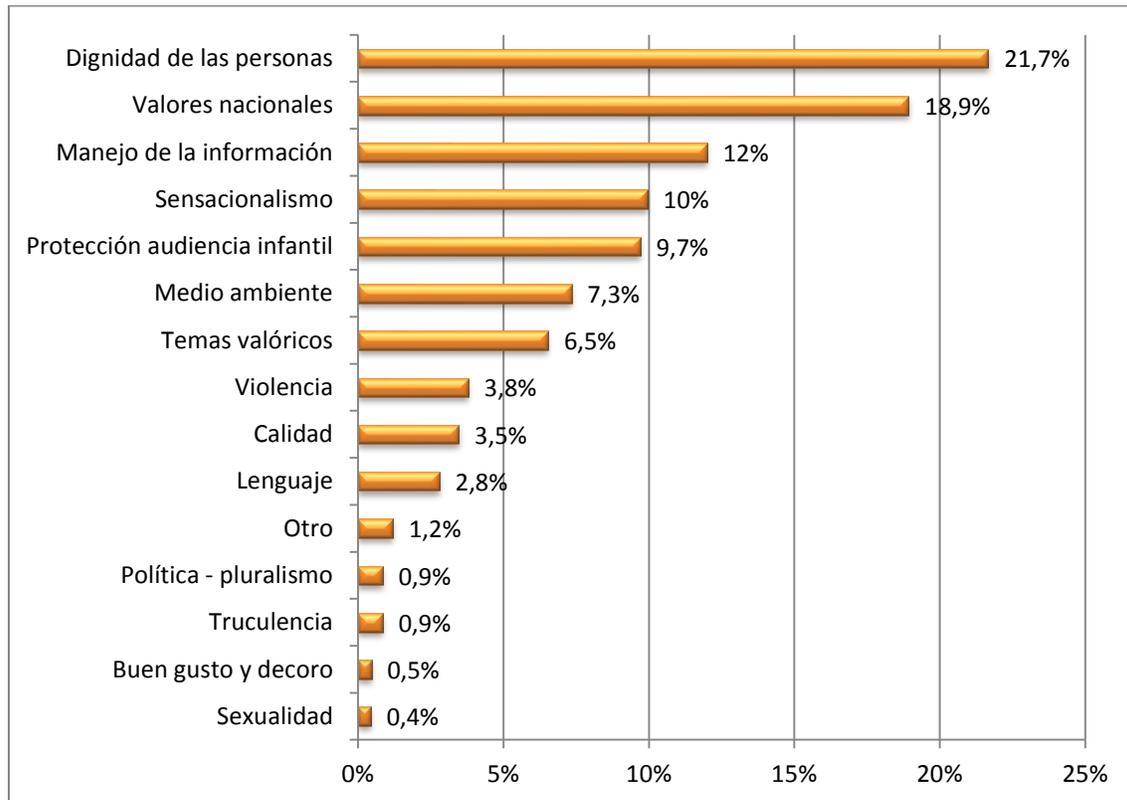
Por último, aquellos programas que están fuera del género *misceláneos* pero que igual se encuentran dentro del ranking de los más denunciados, son la serie documental *Chile, las imágenes prohibidas*, emitido por CHV y el espacio de telerrealidad de Canal 13, *Mundos Opuestos 2*. Cabe destacar que durante el 2012 el género que más molestia ciudadana generó fue el de Telerrealidad dónde el programa *Mundos Opuestos 2* fue el segundo más denunciado por los televidentes. Por su parte el documental de CHV despertó la molestia ciudadana al mostrar imágenes inéditas del período de dictadura en Chile, el que según los denunciantes incitaba al odio y manipulaba la información entregada al no mostrar en su totalidad el contexto histórico nacional.

Además de esto, se pueden destacar los principales hitos denunciados durante el año que ayudan a contextualizar la tabla ya expuesta:

- Uso de animales para la realización de algunas pruebas del programa Killer Karaoke en CHV.
- Dichos de Yerko Puchento acerca de Calama en el programa Vértigo de Canal 13, donde califica dicha ciudad como un “horrible pueblo feo de mierda”.
- Chiste acerca de los judíos de la marioneta Murdock, manejada por Elías Escobedo, en el programa Hazme Reír de CHV, dónde decía que los judíos no tenían la culpa de ser mejor combustible que la leña.
- Desaparición del joven Bastián Bravo que fue abordado por todos los matinales con reportajes en profundidad que, además, abordaban los abusos de los que él y su hermana (también menor de edad) habían sido víctimas por parte de sus padres.
- Juicio del caso Orellana, en el cual se culpaba a un ex ejecutivo del Banco Central de haber violado a sus tres hijas. La transmisión en vivo y en directo del tercer fallo judicial, dónde además se daban declaraciones de las menores involucradas, produjo una molestia generalizada por parte de los denunciantes sumado a un cierto resquemor en el hecho de que tanto la madre como el padre de las víctimas aparecieran públicamente identificadas con nombre y apellido, disminuyendo el resguardo de la identidad de las menores.
- Desaparición de un joven de 17 años en el Cerro Manquehue. Algunos programas muestran en vivo el momento exacto en que carabineros informa al padre del menor de la muerte de su hijo.
- Revisión del caso de una menor de edad que fue violada por su abuelo y que terminó quedando embarazada producto de los constantes abusos. Algunos programas vulneraron la dignidad de la menor, mostrando el domicilio en el que vivía y dando información detallada que permitiría identificar a la víctima.

Gráfico nº 6: Temas denunciados (respuesta múltiple) (%)

Base: Total de menciones (4822)



Para la lectura del gráfico nº 6 hay que tener en consideración que los «temas más denunciados» no necesariamente son causales normativas derivadas de la Ley 18.838, sino que abarcan motivos más amplios de interés de la ciudadanía. A partir de ello se observa que la **dignidad de las personas** sigue siendo el principal foco de conflicto para los televidentes. Al igual que en años anteriores, esta causal ocupa el primer lugar con un 21,7% del total de menciones, dejando en evidencia que el respeto en el trato hacia el otro es una de las principales preocupaciones ciudadanas:

«Me parece muy grave el maltrato que la conductora del programa “la jueza” de Chilevisión tuvo con un anciano hoy. Lo manipuló, ofendió, amenazó, pronosticó un futuro carísimo para contratar un abogado, lo trató de avaro, de inescrupuloso, todo para obligarlo a renunciar a la parte de la herencia que por justicia le correspondía, tal vez no moralmente. Lo amenazó y la pena es que era un hombre viejo, tal vez la situación es injusta, pero ella normalmente hace lo mismo y me parece grave que en televisión se dé esta situación. Es terrible ver cómo una mujer maltrata en pantalla a una persona de la tercera edad, es indignante y vergonzoso. En general ella hace lo mismo, otros integrantes de mi familia tienen la misma opinión. Pero que grave el maltrato a un anciano, aunque no haya sido un buen padre, es un horror ver esto porque después, basados en que la gente no ha actuado “correctamente” otros puedan tratarlo como se les parece o que se vea como normal el maltrato a un adulto mayor en este país que está envejeciendo [...]»

Luego, es posible ver cómo aparecen entre los tópicos más denunciados **valores nacionales, manejo de la información y sensacionalismo**, ubicándose en el segundo, tercer y cuarto lugar respectivamente. Éstas temáticas suben de manera significativa en comparación con años anteriores donde se posicionaban como temas relevantes pero no dentro de los principales motivos de denuncias.

El tema de los valores nacionales, que durante el año 2013 obtuvo un 18,9% del total de menciones, 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. Abarca aquellos temas de orden más estructural, que tanto el Estado como la ciudadanía han decidido relevar como temas fundantes de la identidad nacional, por lo que se ven en su mayoría acompañados de políticas públicas específicas, orientadas a visibilizarlas. Es así como dentro de su conceptualización se encuentran temáticas tales como la igualdad y la no discriminación entre personas, la equidad de género, el *bullying* y la paz social. En éste contexto se enmarca, por ejemplo, uno de los hitos más denunciados durante el año: el chiste sobre el holocausto y la esclavitud realizado por el personaje Murdock en CHV, ya mencionado anteriormente. Además se incluyen denuncias hacia otros programas, como la serie documental *Chile, las imágenes prohibidas* y el matinal *Mañaneros*:

«El señor Aldo Duque se expresa de una manera inadecuada para la TV. En una crítica al grupo asiático "TVXQ" los llama "Peste amarilla"; lo cual dentro de la televisión chilena es inaceptable; el racismo, la discriminación que éste caballero presenta al referirse al ellos de tal manera [...]»

«El contenido del programa son imágenes de 40 años atrás y más, que despiertan en la población, en momentos difíciles para Chile por sus divisiones históricas, mucho odio. Atentan contra las instituciones armadas que no son las mismas de hace 40 años con el peligro de que estos odios lleven a poner en peligro la integridad de policías y militares. Son imágenes incompletas porque no hay un documental completo que muestre los sucesos que llevaron a estos acontecimientos tan lamentables para Chile. Un programa además que lleva a la población a confundirse en su preferencia electoral a 3 meses de una elección presidencial, lo cual a estas alturas lo considero propaganda electoral por mostrar sólo una parte de la historia.»

Por otro lado, la ciudadanía está entendiendo el tema del manejo de la información, que se posiciona en tercer lugar de los temas más denunciados con un 12%, como la *falta u omisión* de información entregada, más que por una manipulación directa de lo que es presentado por la televisión. Igualmente hay denuncias relativas a informaciones falsas que no son entregadas por las personas adecuadas o de una manera correcta. Sin embargo, lo que prepondera es el disgusto de la ciudadanía a que la información entregada no tenga un carácter objetivo y muestre solamente una visión parcial de los hechos:

«[...] empezaron a debatir el tema de la rabia canina, a raíz de lo sucedido en Quilpué. El tema puntual, por el cual realizo la denuncia, es porque en el panel llevaron a una señorita llamada Patricia Cocas, la cual pertenece a una agrupación animalista llamada PROANIMAL Chile. No es médico veterinario ni competente en el tema de la salud pública, salud animal ni menos en la salud de las personas. Ella hablando como la "experta en el tema" dijo cosas tan aberrantes como que los perros vagos no se reproducen por la mala alimentación, por ejemplo. El tema es que es el colmo, una falta de respeto, pasan a llevar la dignidad de los médicos veterinarios, mal informan a la gente entrevistando a personas que no son entendidas en el tema y son ignorante en el área, que sólo quiere figurar. En vez de entrevistar a un médico veterinario, experto en el área de salud pública. Sobre todo en temas tan delicados que afectan la salud de las personas [...].»

«El periodista Alfonso Concha se encargó de cubrir la nota sobre la toma del liceo Carmela Carvajal. Ni en el despacho en vivo, ni en la nota, se preocupó de preguntarle a las alumnas cuestiones básicas sobre la toma, tales como el número de estudiantes que votaron, la cantidad de gente que participa, las actividades realizadas o los mecanismos que utilizaron para tomar la decisión. Cuestión negligente, si se considera que otorgó amplio espacio a un reducido número de padres, quienes especulando, planteaban que una pequeña fracción de las estudiantes tenía tomado el colegio. Lógicamente, la impresión con la que se queda cualquier televidente es favorable a los apoderados, puesto que es lo que cualquiera pensaría si es que efectivamente las especulaciones de los apoderados fueran ciertas y peor aún, si se considera que es la única información que se entregó al respecto [...].»

En cuanto al tema del sensacionalismo, que se ubica en cuarto lugar con un 10% del total de menciones, la principal crítica está enfocada hacia los enlaces periodísticos de los matinales y el bajo estándar ético con que son abordadas ciertas noticias. También se asocia a tratamientos de carácter morboso en televisión (mostrar imágenes impactantes o el dolor ajeno en momentos delicados):

«Se muestra con insistencia una madre llorando por su niña muerta. Mostrarla un par de segundos no tendría sentido, pero insistir largo rato en la imagen de una madre llorando, y seguir y seguir mostrándola... pura morbosidad»

«Hoy el matinal Bienvenidos de Canal 13, estuvo desde las 8:01 hasta las 8:26 con una abuela a quien recién le habían matado a su hija y 3 nietos, no dejaron de transmitir y preguntarle los detalles del terrible crimen hasta que la señora de avanzada edad estalló en llanto [...] Creo que de verdad con este tipo de tragedias no se puede hacer eso, dejen a las personas vivir sus duelos y sufrimientos en su intimidad familiar, no lucren con el sufrimiento de las personas... eso es patético.»

Por su parte, **protección de la audiencia infantil** es un tema que no desaparece a lo largo de los años, pero el 2013 presenta una leve caída en comparación al año 2012, posicionándose en el quinto lugar de los temas más denunciados con un 9,7%. La mayoría de las denuncias que mencionan ésta categoría hacen referencia a los programas matinales o de conversación y farándula:

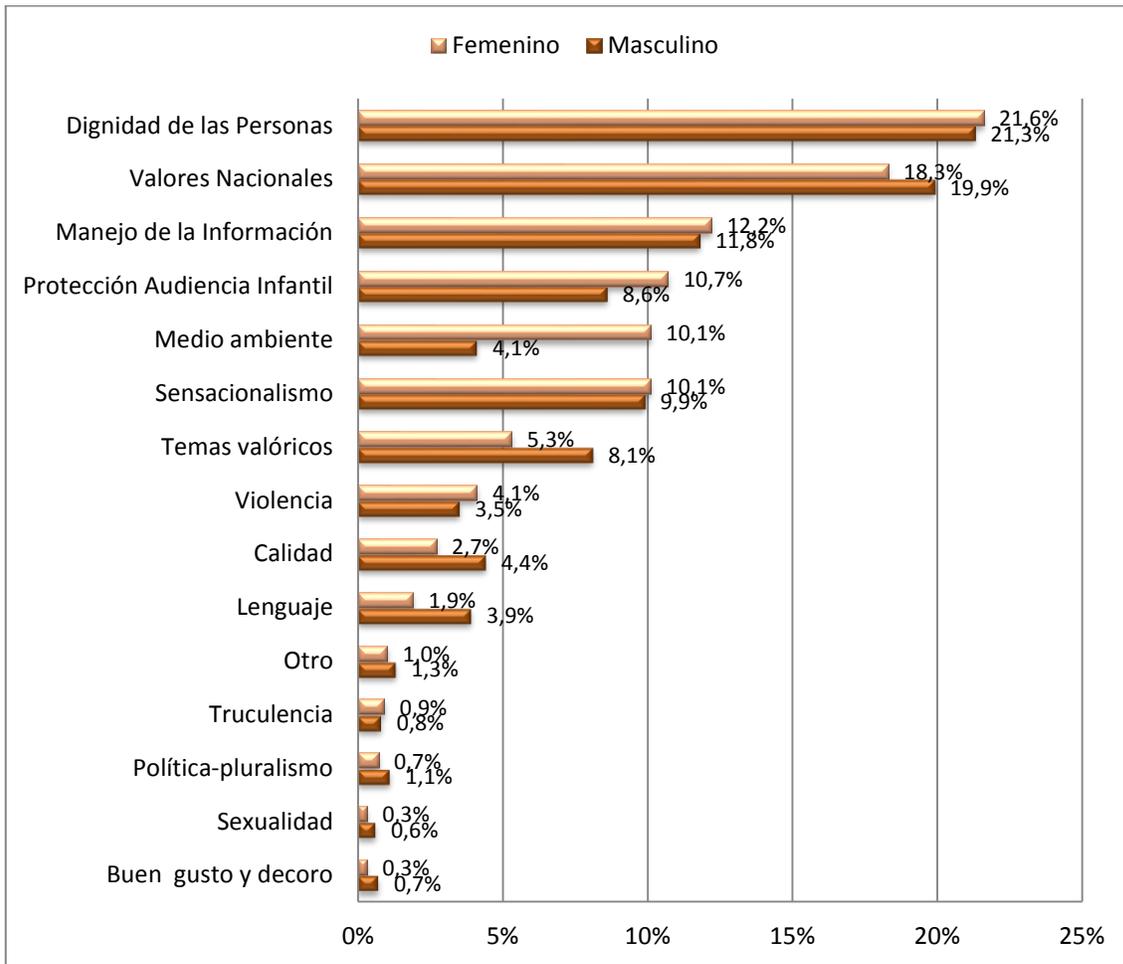
«Este programa emitió una nota sobre la mujer descuartizada y quemada frente al penal Santiago 1, con un nivel de detalle que no se condice con la hora de emisión, mostrando: mancha negra que serían los restos de la mujer, entrevista a "testigos", entre otros... Fue un relato crudo y macabro que no guardó respeto por los televidentes, nuestros hijos y mucho menos la familia de la víctima. Fue una clara muestra de las ganas de ganar pantalla a costa del sufrimiento y el morbo, que creo no se condice con los valores del canal.»

Por último, resulta relevante destacar que el tópico **medio ambiente** se posiciona fuertemente en el sexto lugar del total de menciones con un 7,3%, demostrando una importante preocupación ciudadana por el maltrato animal y la utilización de animales en programas de entretenimiento. Ésta situación es producida en gran medida por un capítulo en particular del programa de concursos *Killer Karaoke* de CHV:

«Es indignante que aún en la televisión abierta utilicen animales como si fuesen cosas, obligándolos a hacer una serie de actos que no son naturales para ellos y sometidos a un estrés innecesario que eso conlleva una serie de perjuicios para su salud tanto física como mental. Además siendo objeto de ridiculización y entregando valores de poco respeto hacia los animales. Los animales no deben ser utilizados en ese tipo de actos, ya que fomenta a verlos con desprecio y como objetos más que seres vivos. Con este tipo de actuaciones sólo producen crueldad, violencia, maltrato animal y promueven una mala tenencia de animales. Muchas personas luchan cada día para fomentar una tenencia responsable de animales y basta con que un programa contradiga inmediatamente todos los valores básicos de la vida. Este programa es realmente una falta de respeto y no pueden seguir abusando de los animales.»

Gráfico nº 7: Temas denunciados, según sexo (%)

Base: Total de denuncias tramitadas 2013 por tema según sexo. Hombres (1011) y Mujeres (1307)



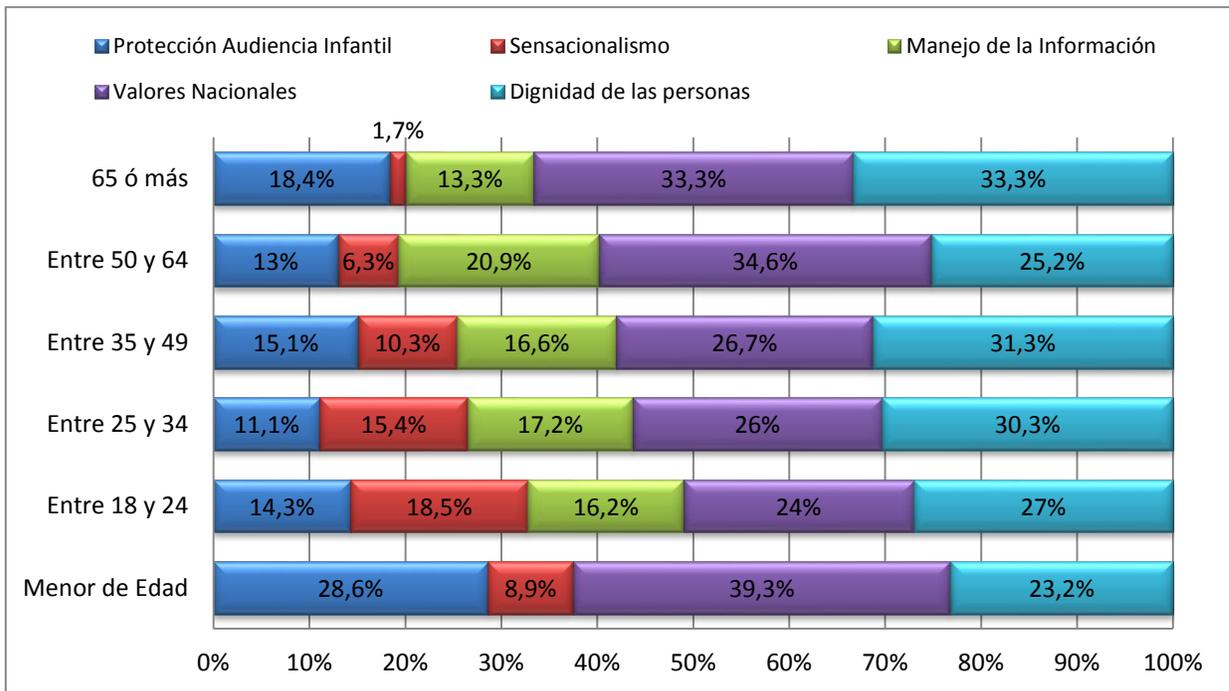
Relacionando los temas denunciados con el sexo de los denunciantes, se puede apreciar que no existe una notoria diferencia entre hombres y mujeres en cuanto a las principales preocupaciones y motivos de denuncia. Los motivos de denuncia que más destacan para ambos casos y que ya han sido mencionados anteriormente corresponden a dignidad de las personas, valores nacionales y manejo de la información.

Sin embargo, las mujeres presentan un mayor interés por la protección de la audiencia infantil, en comparación con los hombres, y por el tema medio ambiente donde las denuncias realizadas por mujeres duplican a las del sexo masculino. Por su parte, los hombres muestran una mayor preocupación hacia los temas valóricos, de calidad y de lenguaje que se muestran en televisión. Cabe mencionar que los temas valóricos se diferencian de los valores nacionales en tanto aluden a contenidos que dicen relación con aspectos cotidianos referidos a lo ético y a lo moral, como lo serían, por ejemplo: el respeto entre las personas, los modelos de resolución de conflictos, utilización del

lenguaje, así como temas más sensibles para la sociedad como el consumo de drogas y alcohol, y la sexualidad.

Gráfico nº 8: Temas más denunciados, según rango etario (%)

Base: Total cinco menciones de las causales más denunciadas (3382)

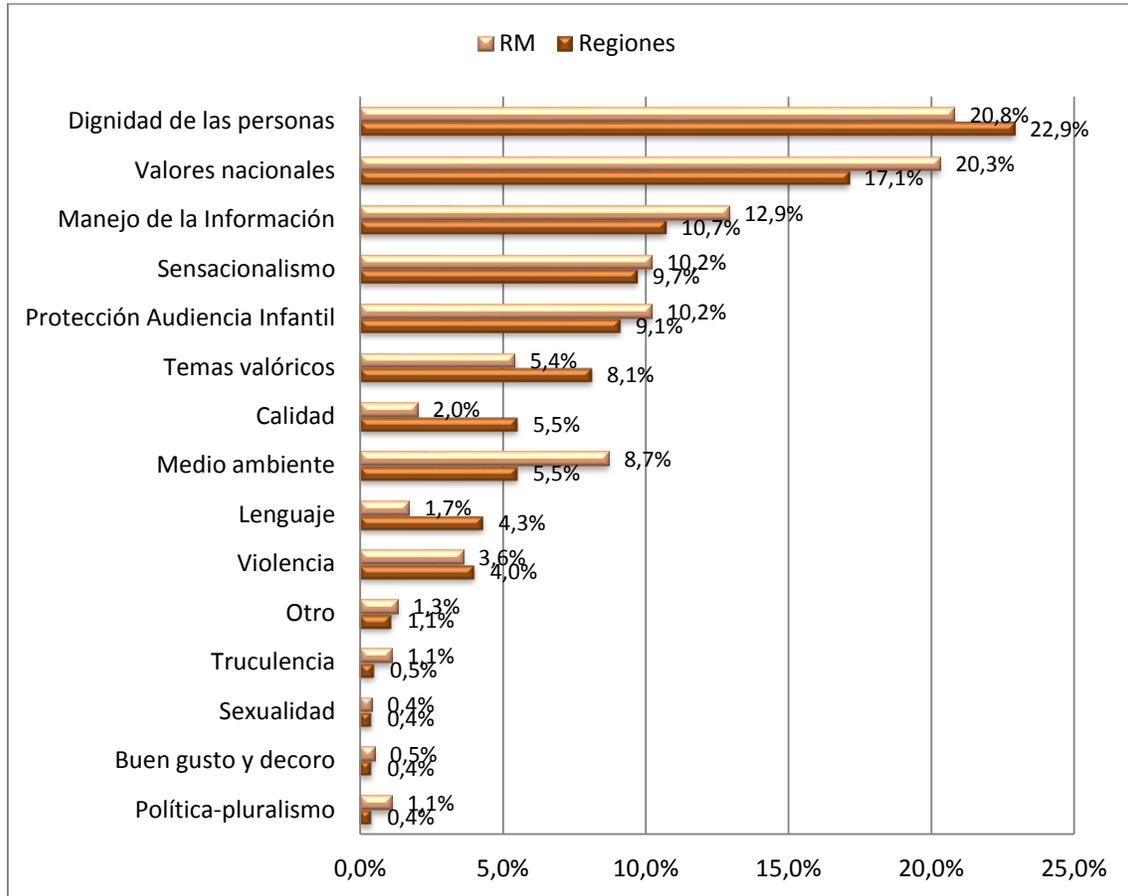


En cuanto a la relación entre los tópicos denunciados y el rango de edad de los denunciantes, se observa que para la mayoría, la principal preocupación son temas que están relacionados a la vulneración a la dignidad de las personas. Esto se da en todos los segmentos, con la excepción de personas entre 50 y 64 años y en el que agrupa a los menores de edad, donde el principal motivo de denuncia fue valores nacionales.

Además de esto, cabe mencionar que en el rango etario que agrupa a los menores de 18 años, no existen menciones hacia el tema de manejo de la información. Por su parte, la temática relacionada con la Protección a la audiencia infantil es la menos presente en los rangos que van desde los 18 hasta los 24 años y desde los 25 hasta los 34 años.

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

Base: Total menciones de motivos de denuncias 2013 (Regiones: 2028; RM: 2794)



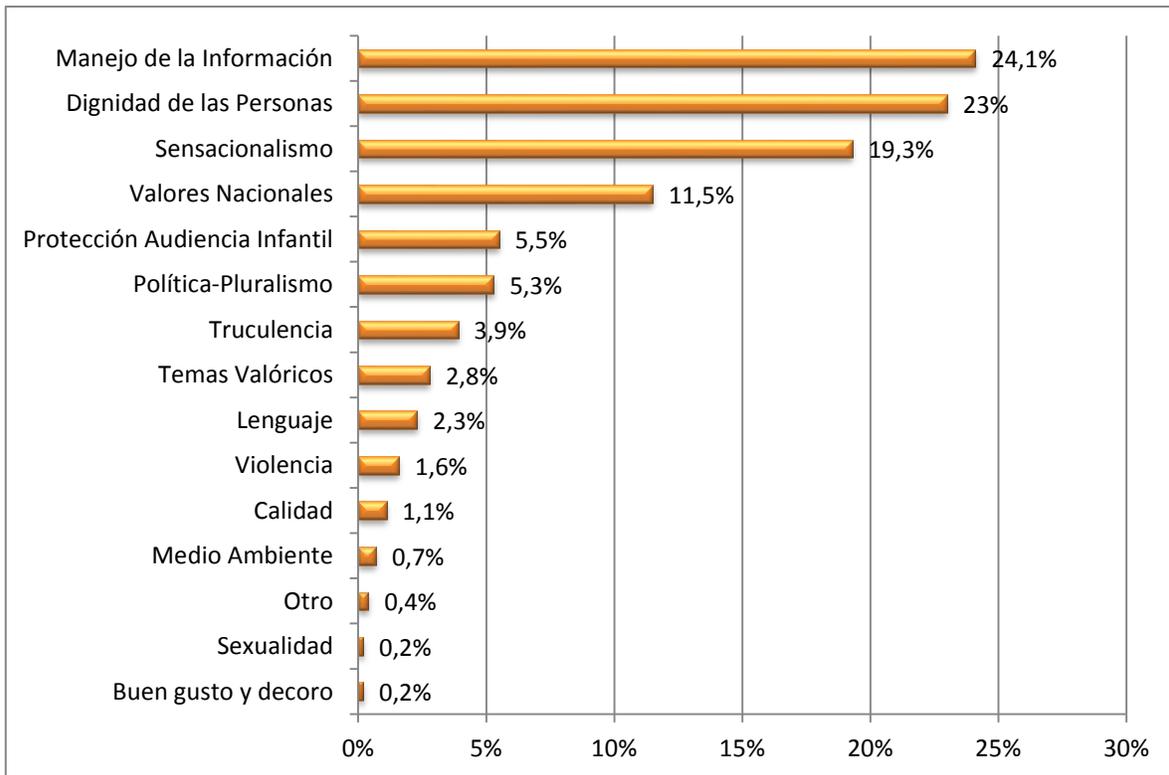
Respecto a los temas denunciados, según zonas geográficas, se aprecia que no existen diferencias sustantivas entre unas y otras. Además, estos datos se condicen con los análisis ya presentados anteriormente acerca de los motivos más denunciados al CNTV.

De todas formas, el análisis permite observar que, en términos marginales, en regiones existe una mayor preocupación por los temas de *dignidad de las personas*, *calidad*, *temas valóricos* y *lenguaje*. Por su parte, en la Región Metropolitana hay una mayor sensibilidad ciudadana hacia los *valores nacionales*, *manejo de la información* y *medio ambiente*.

V. ACERCAMIENTO A LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE DENUNCIAS

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

Base: Total denuncias recibidas de género Informativos (564)



Como se observó anteriormente en el gráfico Nº5, los tres géneros televisivos más denunciados durante el año 2013 son los *Misceláneos* (65%), seguidos por los *Informativos* (9,2%) y en tercer lugar, los programas de *Conversación* (8,7%), evidenciándose de este modo un cambio en el comportamiento de las denuncias respecto del 2012, año durante el cual el género *telerrealidad* dominó considerablemente las preocupaciones de la ciudadanía.

Además de este cambio de tendencia, se han considerado otros antecedentes tales como que el género *Informativo* adquirió en el último año bastante preponderancia al pasar del 4º al 2º lugar de los géneros más denunciados, duplicándose las denuncias recibidas, y además teniendo en cuenta que es el género televisivo de mayor consumo promedio por persona al año¹².

¹² Anuario Estadístico de Oferta y Consumo de programación de TV Abierta 2013.

De acuerdo al gráfico nº 10, se puede apreciar que los tópicos que generan mayor preocupación entre la audiencia fueron de modo casi idéntico, el manejo que estos programas están realizando de la información (24%) y el cuidado a la dignidad de las personas (23%), seguido en tercer lugar por el uso del sensacionalismo (19,3%).

En esta línea de análisis, se puede indicar que a modo amplio o general el *manejo de la información*, puede ser entendido como la intervención o manipulación que realiza quien construyen el tratamiento informativo al seleccionar los contenidos y el sentido con que hará su entrega al público. Ello constituye, como indican los datos, una preocupación destacada entre los ciudadanos quienes cuestionan principalmente la selección de contenidos parciales o sin fundamentos para la construcción y la entrega informativa.

«En otro orden de ideas, la nota de Teletrece vulnera el derecho a la información que asiste a todas las personas, al difundirse como cierto un hecho falso, sin que haya sido sometido a normas de verificación. En efecto, el derecho a la información protegido tanto en tratados internacionales de derechos humanos, cómo en nuestro derecho interno, no puede sino referirse a la información veraz, y en ningún caso a contenidos difamatorios carentes de sustento fáctico.»

«Estimados Sres, el informativo 24 horas de TVN, emitió nota sobre la esquizofrenia, siendo demasiado truculento, insultante a la dignidad e incluso discriminador y de visión sesgada, pues solo apunta a personas de un sector social y socio económico, estigmatizándolos en mi opinión. En los últimos minutos de la nota, se emite sin censura ni respeto a menores, imágenes de crisis esquizofrénicas, que ya habían sido emitidas, lo cual es una reiteración que en mi opinión, degrada a los enfermos y sus familias»

En segundo lugar dentro del género de *Informativos*, pero siendo el mayor motivo de denuncia de ciudadanos tanto el 2012 y 2013, se encuentra la preocupación por la *dignidad de las personas*, lo que refleja que el resguardo de la característica esencial de las personas, es una preocupación prioritaria que los individuos solicitan a los canales de televisión, ligado este año particularmente al rechazo que generan conductas de intromisión agresiva en la intimidad, especialmente de quienes están en estado de vulnerabilidad.

«El 18 de marzo en el noticiero de la noche se mostró ficha individualizando identidad de una menor abusada en un Jardín Infantil de Vitacura. Creo muy importante cuidar a nuestros niños y no exponerlos de esta manera.»

«Durante la trasmisión del veredicto en el juicio de Enrique Orellana por el presunto abuso sexual cometido a sus hijas, se expone antes de la decisión final, los argumentos que anteceden al fallo. En éste se expone contenido delicado, que va en desmedro de la integridad de las niñas involucradas, con frases que incluye contenido como "esfínteres anales" de las menores, o "que han sido penetradas analmente con un objeto contundente". Este contenido es esperado para este tipo de juicio, por tanto, el equipo de prensa debió preverlo para resguardar la integridad de las niñas.

Difundir este tipo de contenido no sólo es sensacionalista, sino que daña la salud psicológica de la familia involucrada y en particular de las pequeñas.»

También entre los principales motivos de denuncias aparece como una preocupación significativa el sensacionalismo, es decir, la molestia por el exaltamiento de datos o elementos del contenido emitido con lo que se interpreta como único objetivo de despertar una respuesta emocional en el telespectador y que se presenta desprovisto de información relevante para la meta informativa.

«En la emisión de Chilevisión Noticias del 10/07 a las 13:36, durante la nota "Joven desaparecido en cerro Manquehue", CHV filma y muestra directamente el momento en que Carabineros le indica a la familia (al padre) el fallecimiento de su hijo (confirmación del encuentro del cuerpo), sin respetar ni dar espacio en función a esta lamentable situación. Asimismo, el reportero entrevista al padre inmediatamente posterior a que le avisen, pero edita la nota para que esta escena aparezca primero que la anterior escena (no obstante, la voz en off lo indica directamente), nuevamente sin respetar el sufrimiento y estado de esta persona»

« (...) En la emisión del noticiero Teletrece (Canal 13) de 22 de Diciembre de 2013, al comienzo de la edición a las 21.00 hrs. se exhibe un reportaje acerca del asalto al Banco Estado, sucursal Pudahuel, donde se muestra –en reiteradas ocasiones- como fallece uno de los supuestos asaltantes, se escuchan las balas y se ve a él retorciéndose en el piso. (...) Lo anterior afecta seriamente la integridad física y síquica de familiares, además de la dignidad de la familia y amigos. Constituye una práctica periodística llena de morbo y desprecio por la vida humana, que en nada contribuye a informar objetivamente un determinado hecho.»

En cuanto a los programas específicamente asociados a estas denuncias, aquel informativo que recibió mayor número de denuncias por una emisión en particular fue *24 horas central* de TVN a raíz de la emisión del 29 de mayo del año 2013, por el reportaje “Crónicas Esquizofrenia”.

«En la crónica lamentablemente se promueve una imagen negativa de las personas con diagnóstico psiquiátrico, como violentas, agresivas y destacando un diagnóstico crónico y agudo. Además se les denomina "enfermos mentales", "desadaptados" lo que incita a una discriminación social y prejuicios, los cuales afectan al trabajo de los profesionales que promovemos un trabajo de inclusión social por medio de una rehabilitación psicosocial. (...) Su misión televisiva es informar correctamente, sin usar lenguaje discriminatorio y sensacionalista. Nosotros luchamos para derribar mitos y que se acepten a estas personas en la sociedad, orientamos al uso de red de salud mental, y uds. con estos trabajos provocan denigrar a las personas con diagnóstico psiquiátrico pensando en que tal vez ellos no logren darse cuenta, pero les informo que existen muchos que han logrado insertarse socialmente y que sufren al ver como se les denigra públicamente.»

En segundo lugar fue *CHV Noticias Central* por la emisión del día 15 de julio de 2013 en relación a la cobertura de las candidaturas presidenciales.

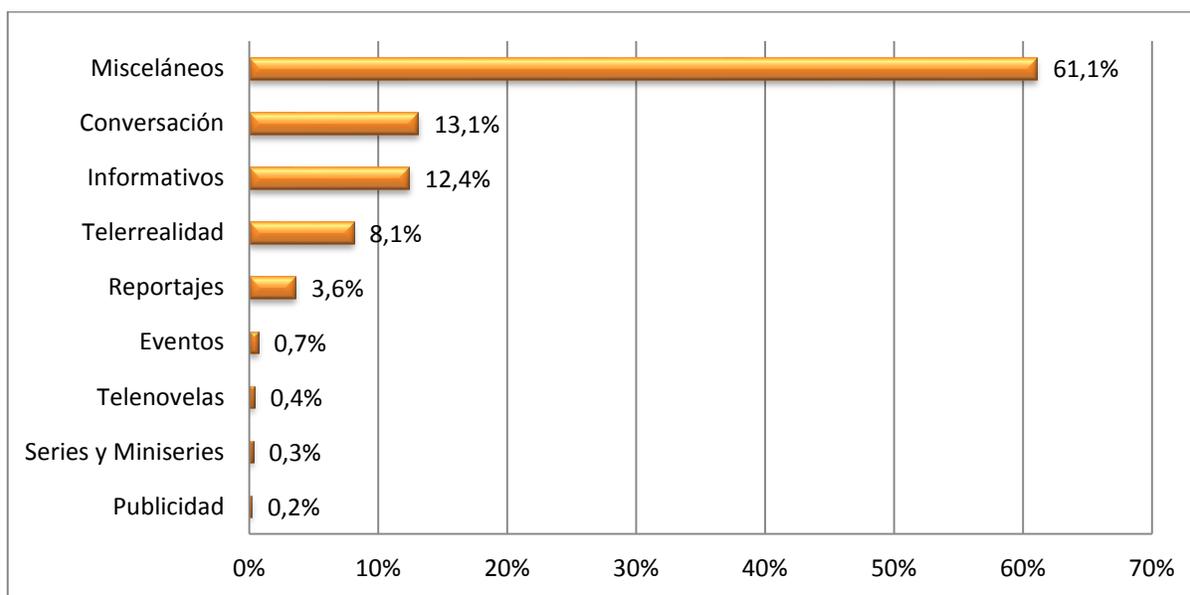
«Hace ya varias semana se observa la amplia cobertura que realizan algunos canales de televisión, especialmente Chilevisión, a las candidaturas de la Concertación y la Alianza, es decir a Michelle

Bachelet y Pablo Longueira, versus la muy poca cobertura que realiza este canal a la campaña de Marco Enríquez-Ominami. Si bien es entendible que durante el proceso de primarias los noticieros, en particular el de Chilevisión, hayan privilegiado la cobertura de las candidaturas de la Alianza y la Concertación, resulta inaceptable que no se haya cubierto la campaña de Marco Enríquez-Ominami y peor, que esta situación se prolongue en la actualidad. En ese sentido, la falta de imparcialidad del noticiero central de Chilevisión atenta contra la misión de información, pluralismo y promoción de la democracia que debiese tener todo canal televisivo (...).»

Finalmente, es importante agregar que también fueron fuertemente denunciados todos aquellos programas informativos que cubriendo el caso de la desaparición de un menor en el Cerro Manquehue y transmitieron en vivo el momento en que Carabineros de Chile informa al padre el hallazgo del cuerpo sin vida, incluso incluyendo el audio del momento. Todo lo anterior dando cuenta del rechazo que produce en la ciudadanía el manejo de información de un modo sensacionalista y sin tener consideración por la dignidad de las personas involucradas.

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

Base: Total menciones a dignidad de las personas (1045)



Como se observa en el gráfico Nº 11 son los programas misceláneos los que determinan los datos durante el 2013, evidenciando un cambio que ya hemos descrito respecto del 2012.

Así, en el caso de denuncias dónde el tema central de preocupación ciudadana es la dignidad de las personas, los misceláneos concentran el 61,1% de éstas. El origen de esta

tendencia está principalmente en el gran flujo de denuncias que acapararon programas como: *Killer Karaoke*, *Bienvenidos* y *Vértigo*.

Para el caso particular del programa *Killer Karaoke*, la denuncia ciudadana estaba orientada a la preocupación que despertaba el tema de la protección y cuidado de los animales utilizados en éste.

«Deseo manifestar mi repudio extremo a lo transmitido por Chilevision en el programa Killer Karaoke el pasado 24-10-2013. Era una prueba, donde una cantante tenía que estar en un columpio, y abajo había una piscina. En esa piscina iban introduciendo diversos animales, como ranas, ratones, iguanas, y boas. Francamente, horroso, primero, el estrés al que son sometidos esos animalitos, sumando a que están compartiendo en un mismo espacio, animales que se depredan, y animales que no son acuáticos, como las iguanas, ratones y boas, pudiendo ser aplastados por la persona que estaba en el columpio, o bien los animalitos morir ahogados o depredados, sumados al estrés horrible de ser literalmente arrojados a esa piscina. Tanto que se ha fomentado el cuidado al medio ambiente, a erradicar el maltrato animal, y el bienestar de la flora y fauna, para que un programa morboso haga sufrir animales de esa manera. No quiero pensar cuantos animalitos murieron ahogados en esa grabación.»

Sin embargo, algo distinto sucede con los programas *Bienvenidos* y *Vértigo*, dónde las denuncias y preocupaciones ciudadanas están dirigidas a emisiones particulares: la cobertura que realizó el programa *Bienvenidos* del caso del adolescente perdido en el Cerro Manquehue y los dichos de *Yerko Puchento* en relación a la ciudad de Calama.

«Basta ver el video... el momento justo donde un padre recibe la noticia que su hijo está muerto. Tanto el periodista como el camarógrafo no son capaces de dejar este delicado e íntimo momento... el camarógrafo se ubica a un metro de distancia tratando de encontrar la mejor toma... una falta de ética horrenda. Una vergüenza.»

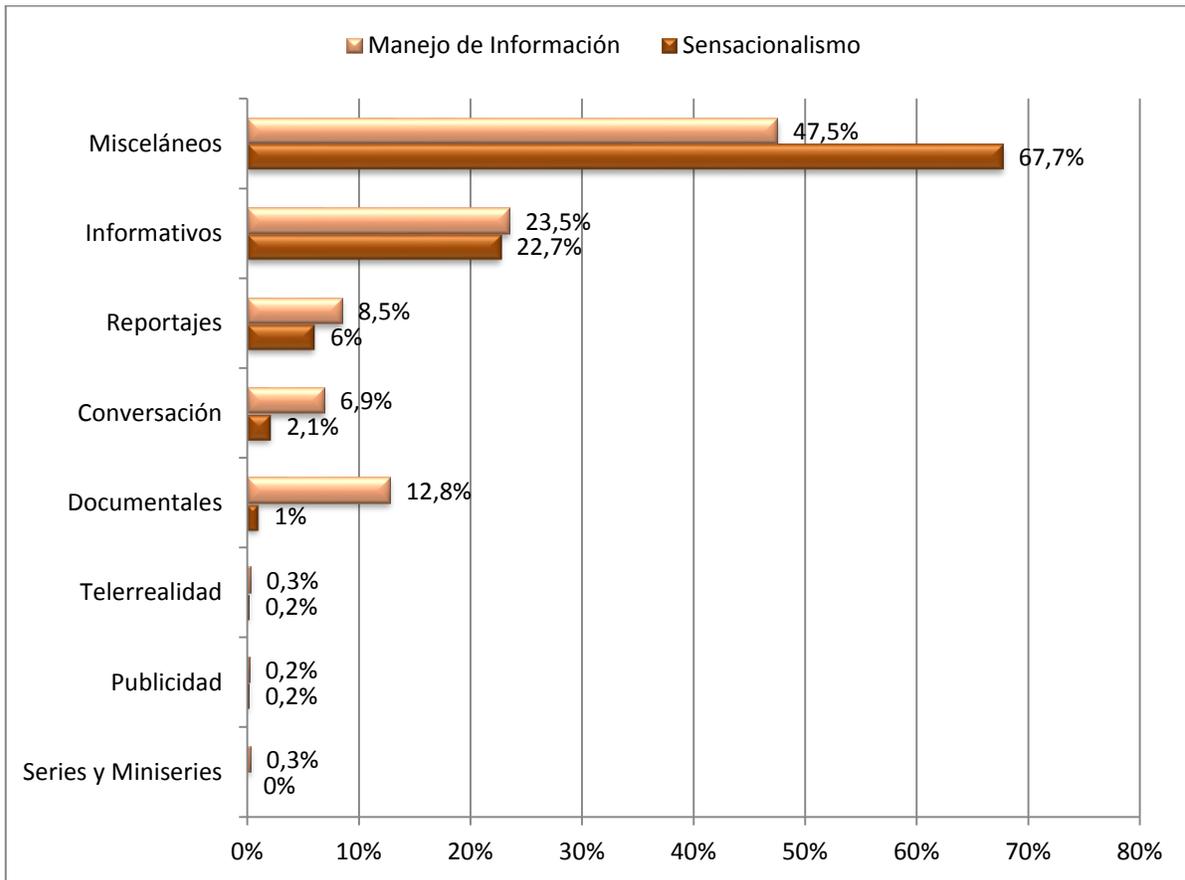
En el caso del matinal mencionado más del 60% de las denuncias que recibió el programa durante el año 2013 se concentran en los días que el programa cubrió esta noticia.

«Insulto inapropiados a los pobladores de la ciudad de Calama sin argumentos ni fundamentos, faltando el respeto a muchos ciudadanos», « Molestia por dichos del personaje de Daniel Alcaíno, "Yerko Puchento" refiriéndose de mala manera a la comuna de Calama y a su gente, vulnerando de esta manera la dignidad de todos sus habitantes. Se aspira a propagar valores de respeto entre todos los habitantes del país, pero con estas acciones no se contribuye a tal fin.»

En cuanto a las denuncias por dignidad de la persona, pero dirigidos a programas de otros géneros distinto al misceláneo, estas son significativamente menores. Los géneros que le siguen en esta relación son los de *Conversación* e *Informativos* con un 13,1% y 12,4% respectivamente. Un punto a destacar en estos datos es que los temas más denunciados en estos dos géneros durante el año 2013, fueron específicamente los programas *Primer Plano* y *Teletrece* junto a *24 horas Central*.

Gráfico nº 12: Denuncias por sensacionalismo y manejo de información por género televisivo (%)

Base: Total menciones a Sensacionalismo (480) y Manejo de Información (579)



Entre los temas de mayor preocupación de la ciudadanía al momento de denunciar contenidos de televisión se encuentran, como se observa en el gráfico Nº 6, el *Manejo de información* y el *Sensacionalismo* que ocupan el tercer y cuarto lugar entre las denuncias.

Ambos conceptos tienen en común que se dan en el ámbito de la intención de informar a los individuos. En general, este concepto se utiliza en el periodismo para indicar la acción positiva o intencionada de realizar una manipulación informativa con el objeto de buscar generar impresión o emoción y su objetivo suele estar más cerca de generar polémica o un llamado de atención que de ser netamente informativo.

En este contexto los datos contenidos dan cuenta de que los géneros más denunciados por las causas *Manejo de la información* y *Sensacionalismo* son los *Misceláneos e Informativos* y particularmente dentro de éstos, los programas *Bienvenidos* seguido luego por *Buenos Días a Todos* y *Chile las Imágenes Prohibidas*. En general, la molestia va orientada a considerar que el tratamiento que le dan a sus temas son parciales, o que se

realiza una clara intromisión a la intimidad de los involucrados dañando su dignidad, todo con el objeto de generar impacto en el telespectador.

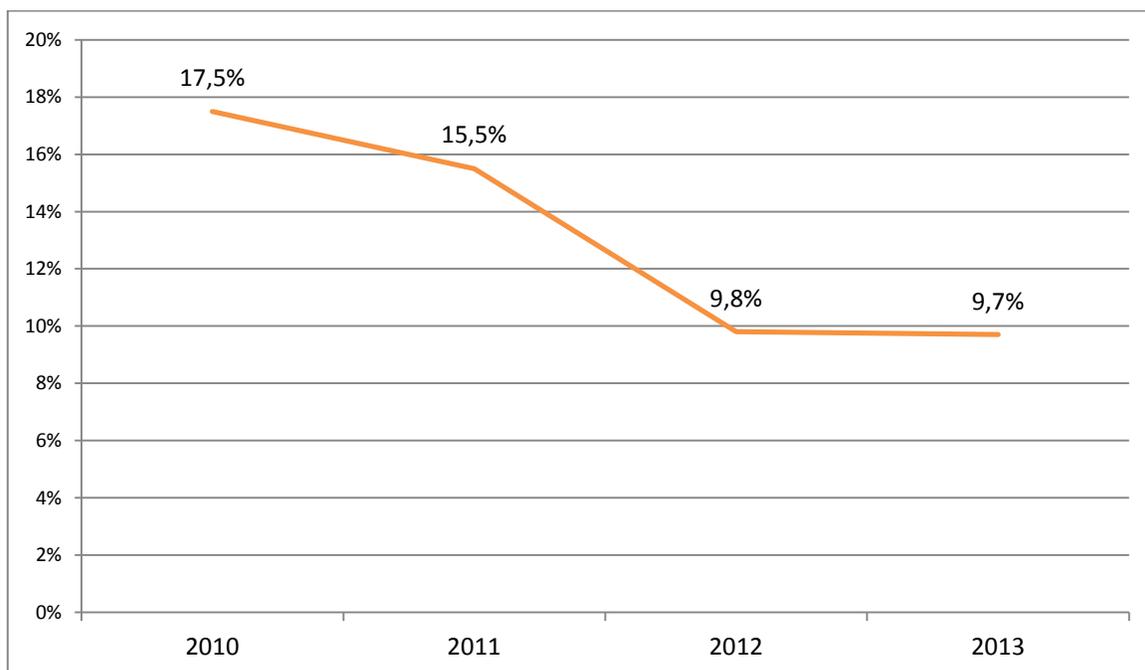
«Es una verdadera Carnicería lo que hacen todos los días en la mayoría de los matinales, sobre todo en el Bienvenidos con la noticia de la Desaparición de Bastián Bravo. Es el colmo como abusan de la poca información que tienen y hacen suposiciones con el caso. Deberían sólo informar y con certeza, por lo demás los matinales tienen mucho más contenido para entrega. "Se Supone"»

«Hace dos semanas este programa no tiene otro contenido que no sea hablar de la desaparición del joven Bastián Bravo. ¿Acaso no piensan en la familia del joven, en su pequeña hermana? Me parece vergonzoso creo que este programa no realiza aporte alguno al posible retorno del joven a su núcleo. Me pregunto ¿En qué consisten las reuniones de pautas de este programa? en decir Mañana hablamos de Bastián. Ni siquiera hoy que la noticia es la nueva presidenta del nuestro país, este programa emite más contenidos. Francamente VERGONZOSO»

«Debo denunciar otra vez al programa Chile las imágenes prohibidas. Reitero posiciones anteriores. En principio falta a la verdad al decir que son imágenes nunca antes vistas. Son imágenes sacadas de antiguos documentales. En la edición que denuncié ahora, se muestra, nuevamente una realidad sesgada. Una información a medias. Se habla de los muertos de un solo sector, sin contextualizar jamás que la violencia se vivió en Chile de todos lados, no solo de uno. Esa información mañosamente editada es clara muestra de una intención premeditada al respecto. Las discusiones e insultos en Twitter, por ejemplo, sólo demuestran que la forma en que se hace el documental lo único que consigue es reflotar odios entre los que sufrieron, de los dos lados, y, por lo mismo, mal informar a una generación que no vivió esos años. Por eso esta demanda finalmente, ¿Pretendemos caminar adelante mirando atrás? Pienso que no llegaremos a buen puerto si usamos el pasado para editar la verdad y con eso dividirnos (...)»

Gráfico nº 13: Denuncias por Protección infantil, años 2010-2013 (%)

Base: Total menciones a protección infantil 2013 (468)



En términos generales se observa a través del gráfico N° 13 que la preocupación ciudadana respecto de la protección de la audiencia infantil ha tendido a bajar desde el 2010, estabilizándose en torno al 9% entre los años 2012 y 2013.

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

Base: Total de menciones a protección infantil (468)

Ranking	Programas Denunciados por Protección Infantil	Nº de Denuncias
1	Mañaneros	91
2	Bienvenidos	55
3	Mucho Gusto	27
4	Buenos Días a Todos	27
5	Spot publicitarios	26
6	La Mañana de CHV	26
7	Los Simpson	15
8	En Portada	15
9	Intrusos	14
10	Chicas Malas	13

En relación a los contenidos específicos que manifiestan las denuncias ciudadanas sobre la *Protección Infantil* éstos se centran básicamente en dos temas, por una parte, la validación que se realiza en algunas emisiones de comportamientos delictivos y/o el uso

de violencia que aparece especialmente en programas matinales donde en la búsqueda por resolver conflictos vecinales se apoya el uso de ésta como medio de solución. Por otra parte, se manifiesta la preocupación de la ciudadanía también ante reportajes donde se habla de individuos o grupos de personas estigmatizándolos aplicando sobre estos prejuicios, y etiquetas negativas. Así, en la opinión común de los denunciantes todos estos comportamientos en pantalla constituyen ejemplos negativos para la formación de la niñez y la juventud y se presentan en su mayor parte insertos en el género misceláneo, principalmente en los programas matinales de distintos canales. De hecho si se observa detalladamente la tabla N° 4 se puede observar que a excepción de spots publicitarios, los programas más denunciados con motivo de protección infantil, incluyen en los primeros lugares a todos los matinales de la televisión abierta.

VI. PRINCIPALES RESULTADOS

Denuncias tramitadas año 2013

- En el período comprendido entre el 1 de Enero del 2013 y el 31 de Diciembre del 2013, ingresaron 3983 denuncias. De éste total se tramitaron **2352 denuncias**, las demás fueron desestimadas por diferentes motivos.
- El total de denuncias tramitadas el año 2013 fue significativamente menor que las tramitadas durante el 2012 (3183 denuncias).
- De las tramitadas, un 98,2% ingresó por medio del sistema de la página web del CNTV, mientras que un 1,8% lo hizo por escrito en oficina de partes.

Caracterización de los denunciantes

- Del total de denuncias tramitadas durante el año 2013, un 98,6% fueron emitidas por personas naturales, mientras un 1,4% la realizaron instituciones.
- Un 43,6% de las denuncias tramitadas por personas naturales fueron emitidas por hombres y un 56,4% de las mismas fueron realizadas por mujeres.
- Dentro de los rangos etarios que más denuncias realizan se encuentran las personas entre 25 y 34 años (37%), seguido por los de 18 y 24 años (27%)
- Por su parte, los rangos etarios que menos denuncias acogidas presentan, son los menores de edad (2%) y las personas de 65 años o más (2%)
- Durante el 2013, un 38,4% de las denuncias ingresadas y acogidas a tramitación provenían desde regiones, mientras que las demás (61,6%) fueron emitidas por residentes de la Región Metropolitana.
- Las regiones que más denunciaron durante el año 2013 fueron Valparaíso (10,3%), Antofagasta (8,4%) y Biobío (6,1%).

Caracterización Denuncias

- De los canales de televisión abierta, el que más denuncias recibió durante el 2013 fue CHV (39,2%), seguido por Canal 13 (30,8%), TVN (11,5%), La Red (8,6%), Mega (8,2%), UCV-TV (0,9%) y Telecanal (0,3%)
- La televisión de pago se llevó un 0,6% del total de denuncias tramitadas por el CNTV durante el año 2013.

- Los tres géneros más denunciados por la ciudadanía durante el año 2013 son: misceláneos (65%), informativos (9,2%) y conversación (8,7%).
- Los programas que más denuncias acogidas a tramitación recibieron son: Killer Karaoke (301), Bienvenidos (279), Vértigo (252) y Hazme Reir (248).
- El tema más denunciado en cuanto al número de menciones recibidas durante el año 2013 fue *Dignidad de las personas* con un 21,7%. Le siguen *Valores Nacionales* (18,9%), *Manejo de la Información* (12%) y *Sensacionalismo* (10%).
- El motivo de denuncia *Medio Ambiente* aparece fuertemente entre los temas más denunciados con un 7,3% del total de menciones.
- No hay diferencias sustantivas entre los temas denunciados por hombres y mujeres, pero igualmente los hombres denuncian más los *temas valóricos, calidad y lenguaje*, mientras que las mujeres muestran una mayor preocupación por *protección de la audiencia infantil y medio ambiente*.
- Para los rangos etarios de menores de edad y aquellas personas que van entre los 50 y 64 años, el principal motivo de denuncia fue *Valores Nacionales*. Para los demás rangos etarios, la molestia fue mayoritariamente hacia *Dignidad de las personas*.
- En el rango etario que agrupa a los menores de 18 años, no existen menciones hacia el tema de *manejo de información*.
- La temática relacionada con la *protección a la audiencia infantil* es la menos presente en los rangos que van desde los 18 hasta los 24 años y desde los 25 hasta los 34 años.
- En términos marginales, en regiones existe una mayor preocupación por los temas de *dignidad de las personas, calidad, temas valóricos y lenguaje*. Por su parte, en la Región Metropolitana hay una mayor sensibilidad ciudadana hacia los *valores nacionales, manejo de la información y medio ambiente*.

Acercamiento a los principales motivos de denuncias

- Dentro del género informativos, el que se posiciona como el segundo más denunciado durante el año 2013, los temas que generan mayor preocupación ciudadana son *manejo de la información* (24%), *dignidad de las personas* (23%) y *sensacionalismo* (19,3%)
- Asimismo, se puede agregar que la mayor cantidad de denuncias tramitadas por *manejo de la información* corresponden a los géneros Misceláneos (47,5%), Informativos (23,5%) y Documentales (12,8%)

- Por su parte, la mayor parte de las denuncias tramitadas por *sensacionalismo* corresponden a los géneros Misceláneos (67,7%), Informativos (22,7%) y Reportajes (6%)
- La mayor cantidad de denuncias tramitadas por dignidad de las personas son hacia el género Misceláneos (61,1%) con programas como Killer Karaoke, Bienvenidos y Vértigo.
- Las denuncias por *protección a la audiencia infantil* han tenido una tendencia a la baja desde el año 2010, pero se mantiene relativamente estable entre los años 2012 (9,8%) y 2013 (9,7%)
- Los programas más denunciados por *protección a la audiencia infantil* son principalmente los matinales de los distintos canales de televisión abierta. En orden de mayor a menor número de denuncias recibidas: Mañaneros (La Red), Bienvenidos (Canal 13), Mucho Gusto (Mega), Buenos Días a Todos (TVN) y La Mañana de CHV (CHV).

VII. ANEXO: PROGRAMAS DENUNCIADOS ACOGIDOS A TRAMITACIÓN DURANTE EL AÑO 2013

Programas denunciados	Nº denuncias	Canal
21 días	1	TVN
24 Horas Matinal	1	TVN
24 Horas	18	TVN
24 Horas al día	5	TVN
24 Horas Central	44	TVN
24 Horas Red Coquimbo	2	TVN
24 Horas Tarde	1	TVN
A las 11	2	Telecanal
A viva voz	4	Mega
Agente 007	1	TVN
Ahora Noticias	4	Mega
Alfombra Roja	7	C13
Alfombra Roja Prime	8	C13
Amar Otra Vez	3	TVN
American Pie	2	Mega
American Pie 2	1	Mega
Amor y Tesoro – Súper Cine	1	TVN
Aquí en Vivo	4	Mega
Así Somos	8	La Red
Autopromoción	8	Varios
Avenida Brasil	4	C13
Baila al Ritmo de un Sueño	6	CHV
Bienvenidos	279	C13
Buenos Días a Todos	98	TVN
Cada Día Mejor	1	La Red
Calle 7	2	TVN
Cangry y Dash	1	C13
Caso Cerrado	3	Mega
Chicas Malas	13	CHV
Chile, las Imágenes Prohibidas	96	CHV
CHV Noticias Avance	2	CHV
CHV Noticias Central	45	CHV
CHV Noticias Matinal	4	CHV
CHV Noticias Tarde	8	CHV
Cine	1	CHV
Cine Familiar	1	Mega

Programas denunciados	Nº denuncias	Canal
Cine Familiar Sábado	1	Mega
Clasificatorias Mundial	1	CHV
Coliseo Romano	2	Mega
Contacto	4	C13
Corazón Valiente	1	CHV
Dama y Obrero	1	TVN
Decisiones 2013	1	TVN
Desfachatados	29	Mega
Diamantes en Bruto	2	CHV
Documentos Chilevisión	1	CHV
Dos por Uno	1	TVN
Ecos del Desierto	2	CHV
El Club de la Comedia	10	CHV
El Informante	4	TVN
El Internado	1	Mega
El Menú de Tevito	1	TVN
El Reemplazante	1	TVN
El Señor de los Cielos	1	CHV
En la mira	30	CHV
En Portada	21	UCV-TV
En su propia Trampa	20	C13
Estado Nacional	1	TVN
Festival de Antofagasta	1	TVN
Festival de Viña del Mar	5	CHV
Fiebre de Viña	1	CHV
Frente al Espejo	2	TVN
Frutos del País	1	TVN
Gala Festival	1	CHV
Gente Como Tú	1	CHV
Graduados	1	CHV
Hazme Reir	248	CHV
Hora 20	3	La Red
Humor a la Carta	4	Mega
Informe Especial	3	TVN
Intrusos	27	La Red
Jugados	21	TVN
Killer Karaoke	301	CHV
La Familia Más Loca de Chile	2	TVN
La Jueza	7	CHV
La Mañana de CHV	52	CHV

Programas denunciados	Nº denuncias	Canal
La Patrona	2	TVN
La Reina del Sur	2	CHV
Las Vegas	1	C13
Lo que Callamos las Mujeres	3	CHV
Los Carmona	9	TVN
Los Méndez	6	TVN
Los Méndez 3	6	TVN
Los Simpsons	15	C13
Manos al Fuego	11	CHV
Mañaneros	120	La Red
Más Vale Tarde	5	Mega
Meganoticias Avance	2	Mega
Meganoticias Central	13	Mega
Meganoticias Matinal	1	Mega
Meganoticias Tarde	5	Mega
Mentiras Verdaderas	21	La Red
Morandé con Compañía	20	Mega
Mucho Gusto	67	Mega
Mujer de Madera	1	TVN
Mujeres Primero	5	La Red
Mundos Opuestos 2	65	C13
Noticias Express	1	Otro
Nuestra Gente	1	Otro
Para Volver a Amar	1	La Red
Partido Chile-Paraguay	1	TVN
Partido Chile-Colombia	1	CHV
Partido Chile-Uruguay	1	CHV
Partido Palestino vs. U. de Chile	1	TV Pago
Primer Plano	29	CHV
Protagonistas	1	C13
Psíquicos	1	CHV
Recomiendo Chile	1	C13
Rodeo	1	La Red
Ruleta Rusa	1	C13
S.Q.P.	23	CHV
Salta si puedes	2	CHV
Se busca	1	Mega
Secreto a Voces	11	Mega
Secretos en el Jardín	1	C13
Síganme los Buenos	6	TV Pago

Programas denunciados	Nº denuncias	Canal
Sin información	1	Otro
Sin Tetas no hay Paraíso	1	La Red
Socias	11	TVN
Solamente Julia	2	TVN
Soltera Otra Vez	1	C13
Spot	32	Varios
Teatro los Twins	1	Mega
Telemonitos	1	Telecanal
Teletrece	50	C13
Teletrece Tarde	4	C13
Titanic	2	Mega
Tolerancia Cero	2	CHV
Transmisión en Vivo	1	TV Pago
Transmisión Juegos Olímpicos	1	TVN
Última Mirada	1	CHV
Vértigo	252	C13
Vigilantes	15	La Red
Vitamina V	2	TVN
Viva Dichato	1	Mega



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