

Balance de Denuncias Ciudadanas 2016

Departamento de Estudios
2017

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
DENUNCIAS TRAMITADAS DURANTE 2016	5
Gráfico nº 1: distribución anual de denuncias ciudadanas tramitadas por el CNTV	5
CARACTERIZACIÓN DE LOS DENUNCIANTES	6
Tabla nº 1: tipo de denunciante	6
Tabla nº 2: denunciantes según sexo	7
Gráfico nº 2: distribución de denuncias según rango etario (%)	7
Gráfico nº 3: distribución de las denuncias según región (%)	8
Gráfico nº 4: distribución de las denuncias según nivel educacional (%).....	9
CARACTERIZACIÓN DE LAS DENUNCIAS	10
Gráfico nº 5: distribución de las denuncias según canal (%)	10
Gráfico nº 6: distribución de las denuncias según género televisivo (%)	12
Tabla nº 3: ranking de los 10 programas más denunciados durante el 2016.....	13
Gráfico nº 7: distribución de causales denunciadas (%).....	15
Tabla nº 4: distribución de los motivos de denuncia por causal	16
Tabla nº 5: temas denunciados, según sexo (%)	19
Tabla nº 6: distribución de las cinco principales causales denunciadas, según rango etario (%).....	20
Base: total denunciantes según sexo (1.363); menciones según rango etario (7.081)	20
Gráfico nº 8: temas más denunciados, según región (%)	21
Base: total denunciantes según sexo (1.379); menciones según región (7.268).....	21
RESULTADOS GENERALES Y DISCUSIÓN FINAL	22

INTRODUCCIÓN

La Ley N° 18.838 establece que cualquier particular puede denunciar ante el CNTV a las diversas empresas concesionarias y permisionarias 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 Honorable Consejo¹.

Para ser acogida a tramitación, cada denuncia debe cumplir con los siguientes requisitos formales: (i) debe ser sobre un programa ya emitido, en razón que el Consejo sólo tiene la facultad de supervisar los contenidos ex post; ii) ser planteada dentro de los quince días hábiles de transcurrida la emisión²; (iii) formularse por escrito; (iv) señalar el canal y nombre del programa que se denuncia; (v) señalar el día y hora aproximada de su transmisión; (vi) fundamentar la denuncia; (vii) presentar la identificación del denunciante. En un plazo máximo de 48 horas hábiles se informa a los ciudadanos si la denuncia ha sido acogida a tramitación o desestimada. Esto último corresponde a aquellos reclamos que no cumplen con los requisitos formales o no se ajustan a las competencias del CNTV.

Luego de analizar los antecedentes técnicos otorgados por el Departamento de Fiscalización y Supervisión, el H. Consejo aprecia el mérito de cada denuncia y, en los casos en que lo estima procedente, formula los correspondientes cargos en contra del concesionario o permisionario que estaría incurriendo en falta a la normativa vigente. En caso contrario, y habiendo quórum, las denuncias se declaran sin lugar, por estimarse que no se infringe la normativa que regula las emisiones de televisión. En aquellos casos en que el H. Consejo ha formulado cargos, el operador tiene el plazo de cinco días hábiles -contados desde la fecha en que es notificado de la resolución- para presentar sus descargos y solicitar un término de prueba si lo estima pertinente. A continuación, el H. Consejo dicta su resolución. En caso de aplicar una sanción, ésta puede ser apelada ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago o solicitar una reconsideración de la misma ante el Consejo.

Bajo el marco de todo el procedimiento de fiscalización de los contenidos de competencia del Consejo terminado por la Ley N° 18.838 y sus normas complementarias, se desarrolla el siguiente informe cuyo objetivo es sistematizar la información de las denuncias ciudadanas ingresadas a través de sitio web del Consejo Nacional de Televisión, como también a través de la oficina de partes de la institución. La información recogida, sistematizada y procesada da cuenta de los contenidos de las denuncias, además de aspectos sociodemográficos de los denunciantes. Todo esto con el propósito de configurar un balance estadístico que permita observar el comportamiento en diversos aspectos de este ejercicio de participación ciudadana.

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.

El informe expone las características de las denuncias formuladas por los televidentes durante el año 2016, respecto a su volumen total, tramitación, temas de preocupación de la teleaudiencia, géneros televisivos denunciados y el perfil de los denunciantes.

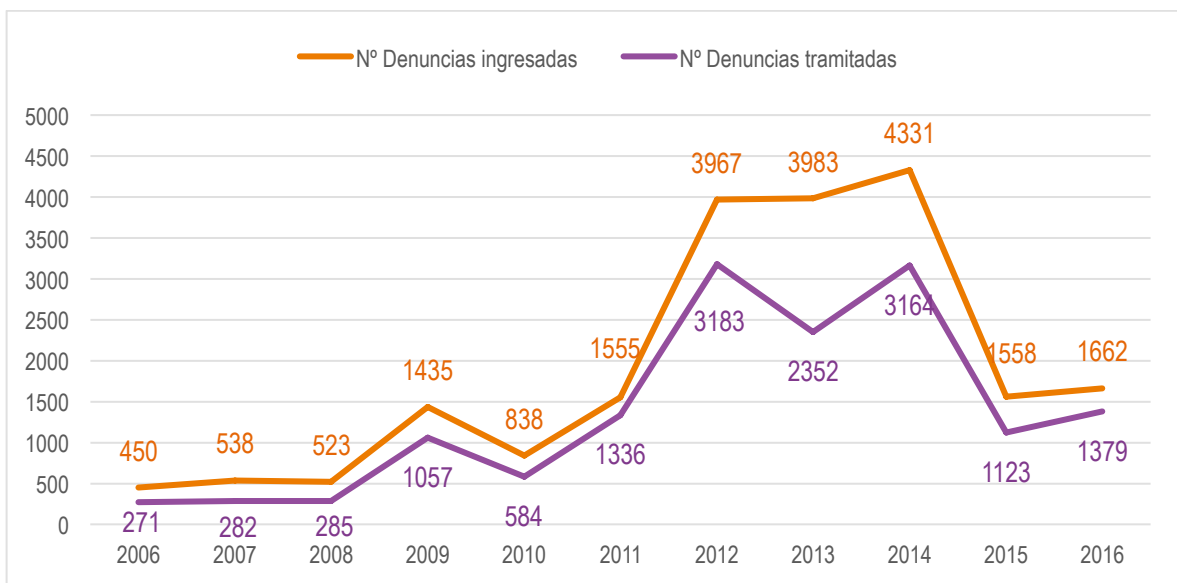
DENUNCIAS TRAMITADAS DURANTE 2016

A continuación, se presentan las denuncias tramitadas durante el año 2016, a partir de las cuales se obtienen los datos exhibidos en este Balance Estadístico. Resulta importante mencionar que la tramitación de las denuncias no implica necesariamente que el contenido denunciado infrinja la normativa que rige al CNTV, y que, por lo mismo, conlleve algún tipo de sanción, sino que más bien implica que la denuncia realizada, presenta un asidero legal suficiente que permite que se active el proceso de fiscalización correspondiente, analizándolas a la luz de la Ley N° 18.838.

A modo de referencia, los datos de denuncias ingresadas y tramitadas en 2016 se ponen en contexto de este último decenio (2006 - 2016).

Gráfico N° 1: Distribución Anual de Denuncias Ciudadanas 2006-2016

Denuncias ingresadas y tramitadas por el CNTV. Base 2016: Total Denuncias tramitadas 1.379



Durante el año 2016, comprendido desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2016, ingresaron al CNTV 1.662 denuncias – a través de la web y por oficina de partes – de las cuales fueron tramitadas un total de 1.379. Esto implica que, del total de denuncias ingresadas a lo largo del año, 283 fueron desestimadas por no cumplir con alguno de los requisitos necesarios para denunciar, o por tratar temas que no son de la competencia del Consejo, por ejemplo, la prohibición de emisión de algún programa en particular.

A partir de lo que se muestra en el gráfico n° 1, es posible señalar una leve alza tanto en el número de denuncias ingresadas como tramitadas en comparación al año 2015, lejos de lo ocurrido en el año 2014, que marca uno de los *peaks* de denuncias histórico, debido a la gran cantidad de denuncias a programas matinales y de farándula relacionadas con vulneración a la Dignidad de las

personas bajo la categoría de trato discriminatorio, degradante y humillante³. En el caso de las denuncias desestimadas - aquellas que no cumplen con los requisitos mínimos ni son temas de competencia del CNTV - corresponden a 283 denuncias. Presentan una baja significativa respecto al año 2015 (435).

CARACTERIZACIÓN DE LOS DENUNCIANTES

En este apartado se muestra cómo se distribuyen las características principales de los denunciantes: tipo de denunciante (persona natural o con personalidad jurídica), sexo, rango etario y zona geográfica de cada una de las denuncias.

Tabla nº 1: tipo de denunciante

Base: total de denuncias tramitadas durante el 2016 (1.379)

	Nº DENUNCIAS	%
Persona natural	1.363	98,8
Personalidad jurídica	16	1,2
TOTAL	1.379	100,0

En relación a la calidad jurídica de los denunciantes, éstos fueron en su mayoría personas naturales, un 98,8% corresponde a particulares.

Por su parte, las instituciones que denunciaron corresponden al 1,2% del total de denunciantes (16 denuncias) una menos que el año 2015. Es importante señalar que, en promedio, el año 2016 ingresó al menos una denuncia por mes, de parte de instituciones. Algunas de estas entidades corresponden al *Servicio Nacional de Menores, Instituto Nacional de Derechos Humanos, Universidad Tecnológica Metropolitana, Cámaras legisladoras, entre otros*. La principal inquietud de estos organismos dice relación con una eventual vulneración de *los derechos fundamentales* de las personas en programas de *Telerrealidad e Informativos* en particular por tratos discriminatorios, y posible estigmatización, así como eventual vulneración a la intimidad y a la honra e imagen, tanto de algunas personas, como también de instituciones en particular. Asimismo, apuntan a temas de posible trasgresión al principio del pluralismo, aduciendo falta de objetividad en la entrega de la información y la omisión de diversas opiniones en contenidos de programas de reportajes y noticiarios puntualmente.

³ En uno de los casos se trató de dichos de parte de la Doctora María Luisa Cordero denostando la apariencia física del futbolista Alexis Sánchez en el programa *Bienvenidos* de Canal 13; el otro caso que reúne un gran volumen de denuncias fue, el de una panelista del programa de conversación de farándula *Sálvese Quien Pueda* de CHV -Francisca Merino- refiriéndose en términos peyorativos a la actriz Anita Tijoux, también por su apariencia física.

En relación a otros aspectos de la caracterización de los denunciantes, la tabla siguiente resume su distribución según sexo.

Tabla nº 2: denunciantes según sexo

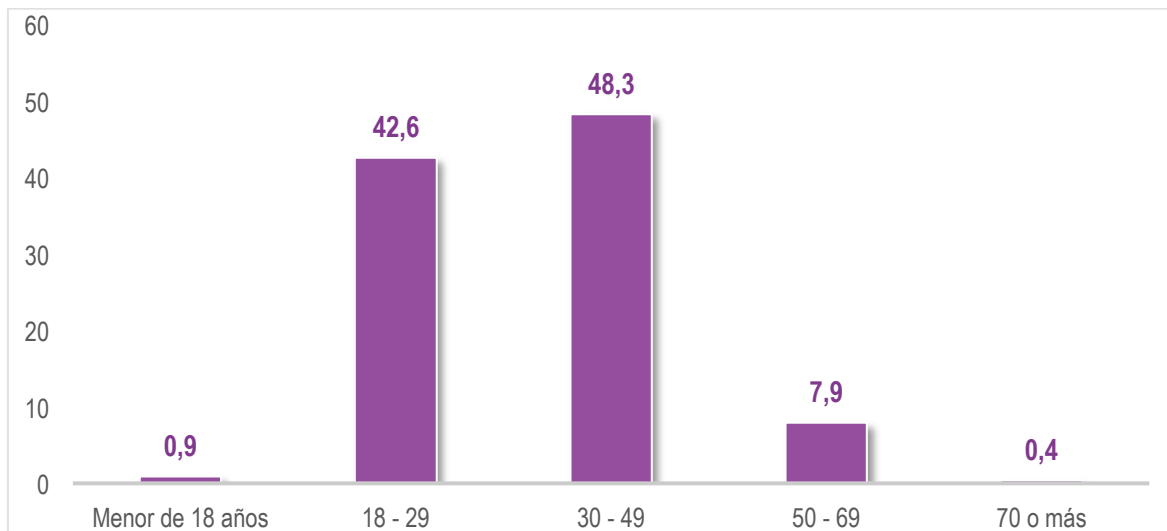
Base: total de denuncias realizadas por personas naturales (1.363)

	Nº DENUNCIAS	%
Hombres	674	49,4
Mujeres	689	50,6
TOTAL	1.363	100,0

Si bien las mujeres presentan mayor cantidad de denuncias que los hombres, esta diferencia no es significativa. Sin embargo, cabe destacar la diferencia que existe en cuanto a los programas denunciados. Las denuncias de los hombres se concentran en tres programas *Muy buenos días*⁴, matinal de TVN (188 denuncias), *Teletrece* edición central de noticias de Canal 13 (133 denuncias) y *¿Volverías con tu ex?* reality show emitido por Mega (67 denuncias). Las denuncias realizadas por mujeres están concentradas en sólo dos de estos programas, ambos del ámbito de la Entretención: *¿Volverías con tu ex?* (229 denuncias) y *Muy buenos días* (127 denuncias).

Gráfico nº 2: distribución de denuncias según rango etario (%)

Base: denuncias tramitadas por personas naturales (1.363)



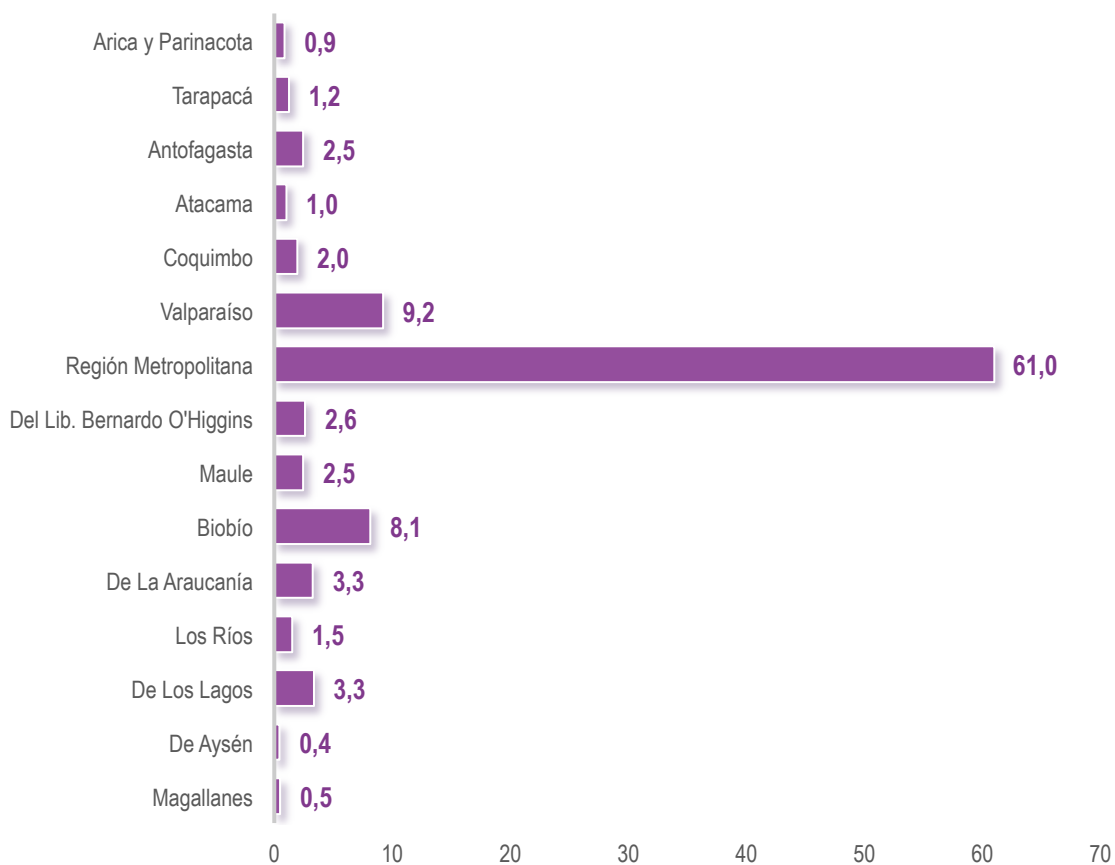
⁴ En referencia a las predicciones realizadas por un vidente en el contexto del terremoto ocurrido en Chiloé el 25 de diciembre de 2016.

En cuanto a las características etarias de los denunciantes, en el gráfico nº2 se observa que quienes más denuncias realizaron al CNTV durante el año 2016 fueron personas menores de 50 años y mayores de 18, en particular, del segmento que va desde los 30 a los 49 años con un 48,3% del total de denuncias tramitadas.

Por su parte, quienes menos denuncias realizaron son los mayores a 70 años (0,4% de las denuncias tramitadas) y los menores de edad (0,9% del total). Si bien esta situación podría deberse a diferentes factores, se debe considerar el manejo de nuevas tecnologías entre los mayores de 65 años: el 58,8% de estos televidentes manifiesta usar 'Nunca o casi nunca' internet⁵, hecho relevante para la realización de denuncias, teniendo en cuenta que el 98,8% de éstas se hacen a través del sitio web del CNTV.

Gráfico nº 3: distribución de las denuncias según región (%)

Base: total de denuncias tramitadas durante el año 2016 (1.379)



Durante el año 2016, las denuncias tramitadas provenientes de regiones se mantuvieron porcentualmente similares al año anterior alcanzando un 39% del total, aumentando en dos puntos

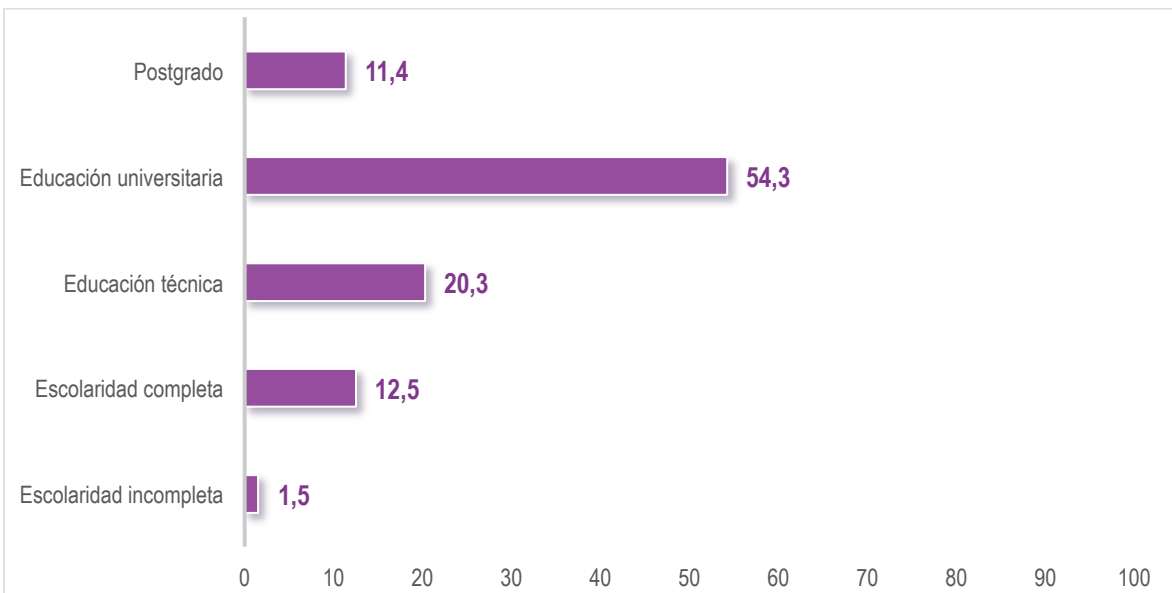
⁵ VIII Encuesta Nacional de Televisión, Consejo Nacional de Televisión, 2014

porcentuales, y destacándose las regiones de Valparaíso y Biobío con un 9,2% y 8,1% respectivamente.

Por su parte la Región Metropolitana es la que concentra la mayor cantidad de denunciantes, abarcando el 61% del total de denuncias tramitadas en el CNTV, sin mayores variaciones respecto a años anteriores y puntualmente en relación al año 2015 (62,2%).

Gráfico nº 4: distribución de las denuncias según nivel educacional (%)

Base: total de denuncias tramitadas durante el año 2016 (1.363)



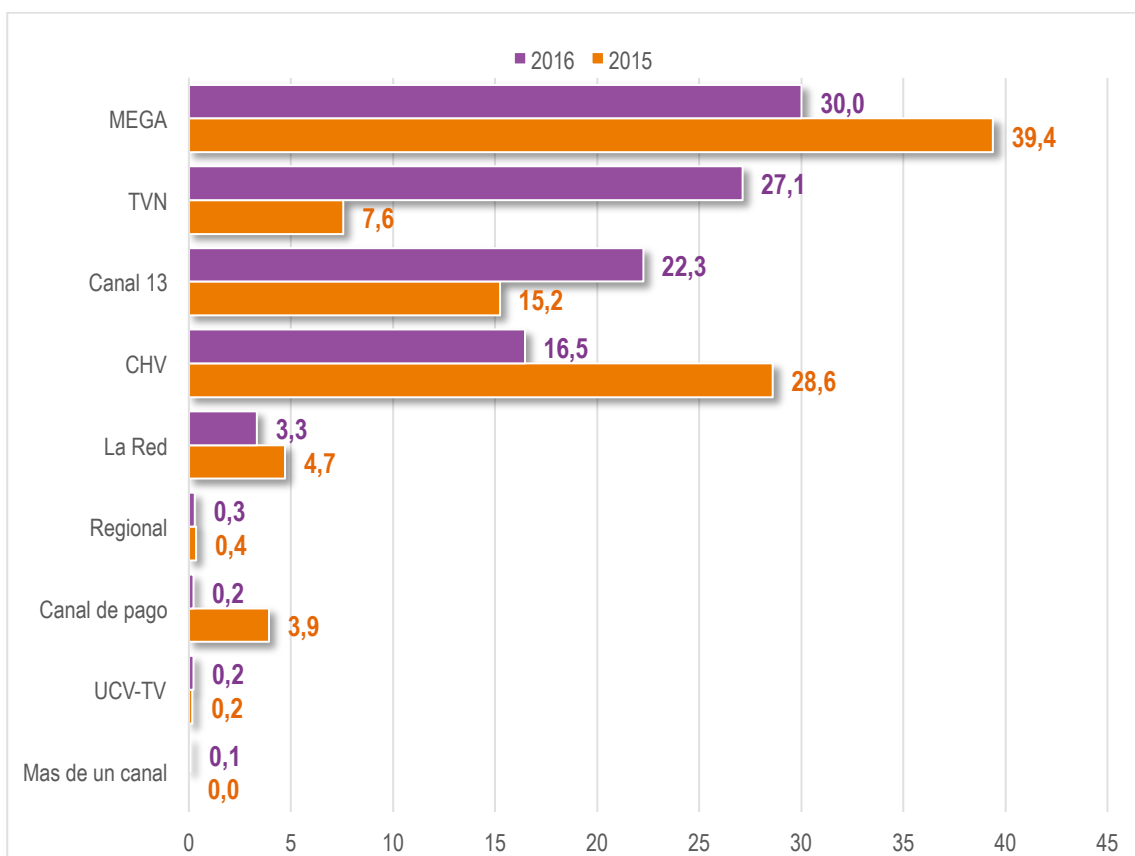
De acuerdo al gráfico nº 4, el nivel educacional de los denunciantes se concentra en un 54,3% en personas con educación universitaria, seguido muy de lejos por denunciantes que manifiesta tener un título técnico o cursando una carrera de estas características, los que representan un 20,3%. En tercer lugar, se encuentran denunciantes con escolaridad completa (12,5%), seguido por los que presenta postgrados con un 11,4%. Personas con escolaridad incompleta sólo representan el 1,5%

CARACTERIZACIÓN DE LAS DENUNCIAS

El siguiente apartado da cuenta de las principales características de las denuncias tramitadas por el CNTV durante el año 2016, esto es: su distribución por canal, por género televisivo, causales con mayor presencia dentro de las denuncias, motivos manifestados por los denunciantes, y temas denunciados según, sexo, edad, región y género televisivo.

Gráfico nº 5: distribución de las denuncias según canal (%)

Base: Denuncias tramitadas durante el año 2016 con el canal señalado (1.379)



El comportamiento de las denuncias por canal durante el 2016 presenta importantes variaciones al ser contrastados los datos con el año anterior. Si bien, Mega se mantiene en el primer lugar como el canal más denunciado, presenta una significativa caída de casi 10 puntos porcentuales respecto al año 2015.

Por el contrario, TVN se posiciona en el segundo lugar con un 27,1% del total de denuncias tramitadas, 4 veces más que el año 2015. Esta importante alza se debe principalmente a las 171 denuncias realizadas en contra del programa matinal *Muy Buenos Días* por las predicciones realizadas por un vidente en el contexto del terremoto ocurrido en Chiloé en diciembre pasado.

Canal 13 ocupa el tercer lugar con un 22,3% de las denuncias. Alcanzando un importante incremento respecto del año 2015, lo que se debe puntualmente a la gran cantidad de denuncias (150) que ingresaron por motivos de una nota periodística emitida en su noticiero central *Teletrece*, el día 3 de abril de 2016, nota a la cual se le cuestiona el tratamiento informativo de un tema en particular.

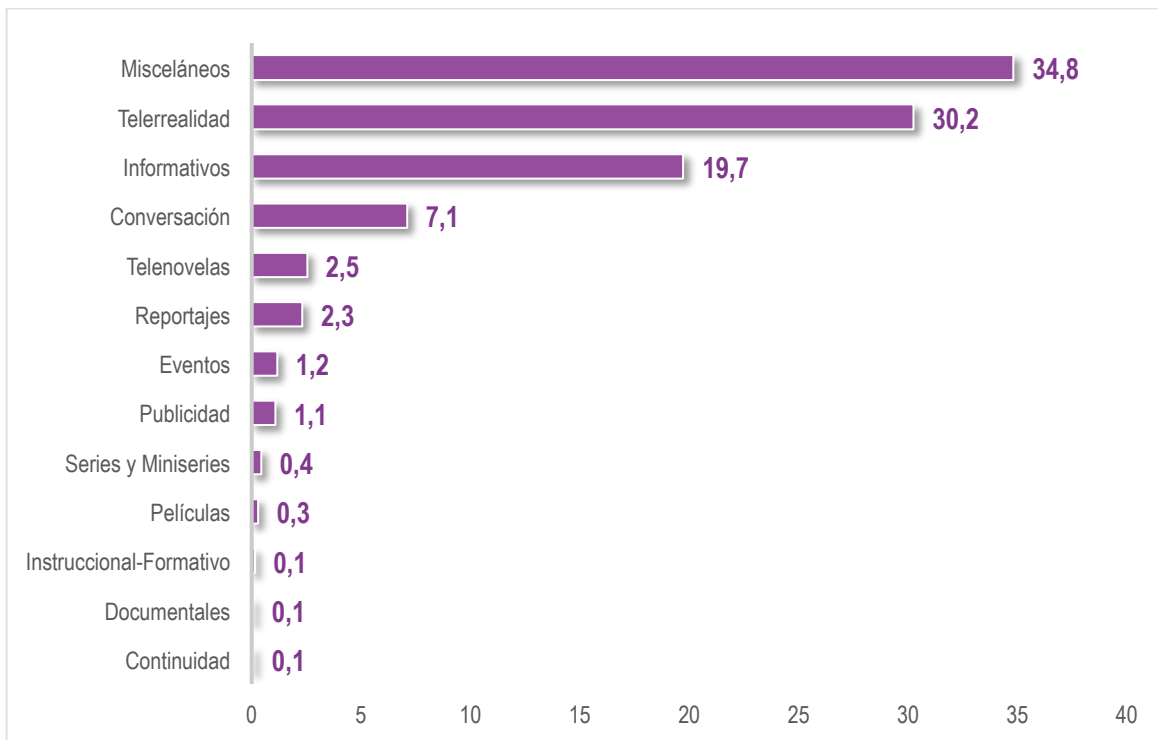
CHV, por su parte, es el canal que presenta la mayor baja de denuncias en relación al año 2015, pasa de un 28,6% a un 16,5% durante el 2016. En este sentido, hay que recordar que el alto porcentaje de denuncias de CHV en el 2015 se concentraron en algunas emisiones del programa de reality show *Manos al Fuego*, cuyo foco de denuncia fueron por humillaciones y maltratos verbales psicológicos entre los participantes.

El canal La Red presenta una leve baja durante el 2016, pasa de un 4,7% que tuvo durante el 2015 a un 3,3% en 2016.

Al final se ubican algunos canales de pago que sólo llegan al 0,2% de las denuncias durante el 2016. En estos casos las denuncias se focalizan en tres programas particulares *Síganme los buenos* emitido por el canal Vive TV, *Campo minado* del canal Vía X y *Vía pública* emitidos a través de las pantallas de Canal 24 Horas. Los primeros dos las denuncias hacen referencia a descalificaciones y agresiones verbales por parte de panelistas a personas particulares y autoridades de Estado y el segundo programa las denuncias apunta a la entrega de información que no se corresponde con la realidad.

Gráfico nº 6: distribución de las denuncias según género televisivo (%)

Base: total de denuncias tramitadas durante el año 2016 (1.379)



Respecto a la distribución de las denuncias tramitadas según género televisivo es posible observar que las denuncias se concentran en cuatro géneros, en su totalidad de *no ficción*. El género más denunciado corresponde a Misceláneos, ocupando el primer lugar con un 34,8%. Tal como se menciona, estas denuncias están dirigidas principalmente a una emisión del matinal de TVN, *Muy buenos días*, en razón de los comentarios realizados por un vidente sobre el terremoto en Chiloé (171 denuncias) y también a una emisión en particular del matinal de Mega *Mucho gusto* al cual se le asocian 35 denuncias y que dicen relación con un eventual maltrato animal al ejecutar una inseminación a un vacuno en vivo en la sección “*Periodista extremo*”.

Le siguen de cerca programas de Telerrealidad (30,2%) e Informativos (19,7%). Entre los programas de telerrealidad las denuncias apuntan a emisiones de dos programas en particular: *¿Volverías con tu ex?* emitido por Mega, el que presenta la mayor cantidad de denuncias (296) y *Alerta Máxima* emitido por CHV con 62 denuncias en el año 2016.

Respecto a los Informativos, las denuncias corresponden a diversos programas y canales. Sin embargo, en términos temáticos, los motivos principales corresponden a una ‘entrega parcial de información’ y la vulneración de la ‘dignidad de las personas’, en particular de su ‘intimidad’.

Las denuncias hacia los programas de Conversación abarcan el 7,1% del total y se concentran en tres programas: *SQP* emitido por CHV con más de 20 denuncias por diversas emisiones en las que se considera excesivo el lenguaje soez del comediante llamado 'Botota'. Otro programa de Conversación que acapara la molestia de la ciudadanía en emisiones específicas es *Campo minado* emitido por la señal de TV Pago Vive TV, donde los denunciantes cuestionan principalmente el lenguaje y las agresiones verbales hacia personas determinadas.

Tabla nº 3: ranking de los 10 programas más denunciados durante el 2016

Base: total de denuncias tramitadas el año 2016 (1.379)

RANKING	PROGRAMA	GÉNERO	CANAL	Nº DENUNCIAS
1	Muy Buenos Días	Misceláneo	TVN	315
2	¿Volverías con tu ex?	Telerrealidad	Mega	296
3	Teletrece	Informativo	Canal 13	165
4	Mucho Gusto	Misceláneo	Mega	64
5	Alerta Máxima	Telerrealidad	CHV	62
6	Bienvenidos	Misceláneo	Canal 13	54
7	Primer Plano	Conversación	CHV	30
8	CHV Noticias Central	Informativo	CHV	20
9	Contacto	Reportaje	Canal 13	20
10	Escuela para Maridos	Telerrealidad	CHV	20
TOTAL				1.046

De la tabla nº 3 se desprende el ranking de los 10 programas que presentaron más denuncias acogidas a tramitación por el CNTV durante el año 2016. Aquí se puede observar de manera específica, el nombre de los programas más denunciados, el género al que corresponden y el canal de emisión. Sin embargo, hay que considerar que, si bien en el 2016 existe una amplia diversidad de programas denunciados, estos 10 programas abarcan el 76,1% del total de las denuncias.

A la concentración anterior hay que agregar que el 56,3% del total de denuncias se centran en los tres primeros programas: *Muy buenos días*, *¿Volverías con tu ex?* y *Teletrece*. En este sentido, un punto importante a tener en consideración es que las denuncias se distribuyen de manera distinta en cuanto a la cantidad de emisiones. En primer lugar, se encuentra *Muy buenos días* (TVN) que, de las 315 denuncias, 171 son para una emisión en particular –mencionada anteriormente-. En segundo lugar, de las 165 denuncias que recaen en el informativo central de Canal 13, *Teletrece*, 150 son referidas a una emisión en particular por el tratamiento de noticia relacionada con el sistema de previsión chileno en el que se cuestiona la información entregada en cuanto a su

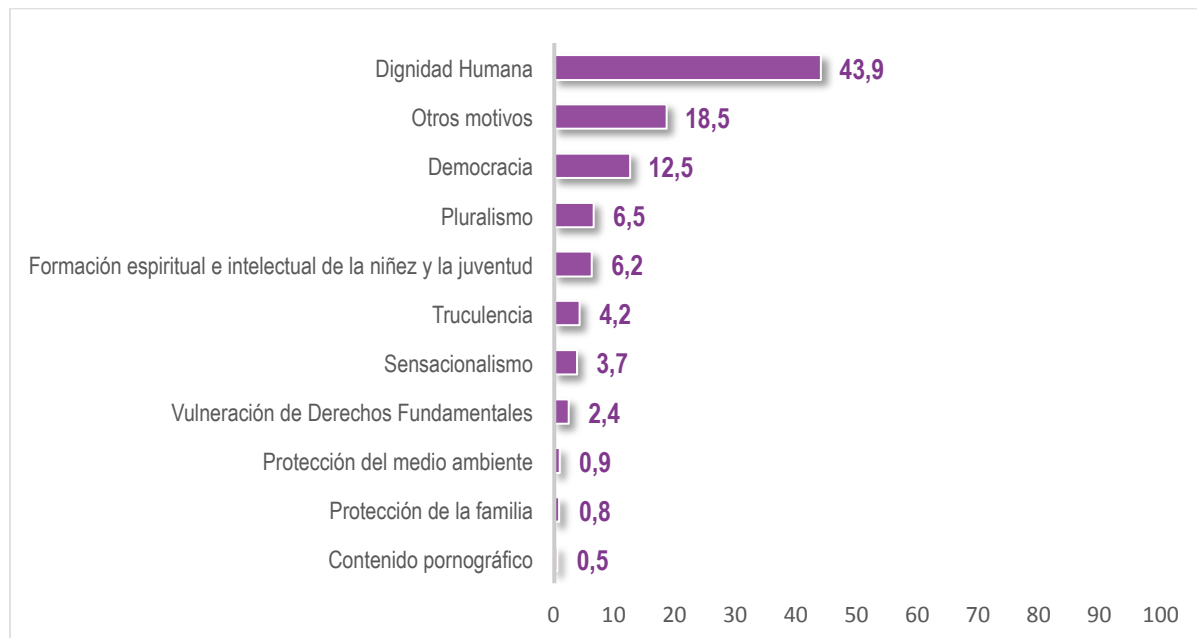
imparcialidad⁶. En tercer lugar, el reality show *¿Volverías con tu ex?* presenta una mayor dispersión entre sus denuncias, es decir, su cuestionamiento se mantiene en distintos episodios a lo largo de su periodo de transmisión y está referido a agresiones verbales, psicológicas y descalificaciones entre los participantes del programa.

En los gráficos siguientes se abordan, de manera puntual, tanto las causales como los diversos motivos esgrimidos por los denunciantes. En este sentido, es importante tener presente que la base de cálculo de estos análisis está dada por la cantidad de menciones a determinadas causales y motivos expresados por cada uno de los denunciantes, es decir, se agrupan todas las causales y motivos manifestados por cada persona o institución que realiza denuncia a través de la cual tiene la posibilidad de expresar más de una causal y motivo.

⁶ Respecto a este caso, en particular el H. Consejo declaró *No ha lugar*, desestimando el caso iniciado a partir de estas denuncias.

Gráfico nº 7: distribución de causales denunciadas (%)

Base: total denuncias (1.379); Total de menciones: 7.081



Entre las principales causales de denuncia de la ciudadanía está la **Dignidad humana**, con un 43,9% del total de denuncia, hecho que se reitera respecto a años anteriores.

En particular para el año 2016, se observa 5,4% más que el año 2015 (38,5%). Es importante destacar que esta causal se ha mantenido en los primeros dos lugares desde el año 2010, en torno al 30% del total de referencias a causales por parte de los denunciantes. En este sentido en los últimos 6 años se ha observado entre los 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, entre otros, temas que 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 valores⁷.

En segundo lugar, se ubica la categoría '**Otros motivos**'. En ella se agrupan razones para realizar la denuncia que no se encuentran establecidas como causales dentro de la Ley N°18.838 ni son competencia del CNTV. No obstante, han sido históricamente recurrentes dentro de los diversos motivos contenidos en cada una de las denuncias ingresadas al CNTV. Entre estos motivos se encuentran: *"falta a la ética periodística"*, *"calidad de los programas"*, *"acciones que van en contra de Políticas Públicas de Estado"* e *"irresponsabilidad del canal"*.

⁷ "VIII Encuesta Nacional de Televisión", CNTV, 2014. Disponible en: <http://www.cntv.cl/viii-encuesta-nacional-de-television-presentacion-2014/cntv/2014-12-10/104218.html> y "Representación televisiva y discriminación", CNTV, 2015. Disponible en: http://www.cntv.cl/cntv/site/artic/20160121/asocfile/20160121100529/representacion_televisiva_y_discriminacion.pdf

La causal **Democracia** abarca el 12,1% del total de motivos mencionados posicionándose en el tercer lugar –principalmente- a partir del reiterado cuestionamiento a la falta de objetividad en la entrega de información. En este sentido, la causal se asocia al asumir el Derecho a la Información como parte constitutiva de la Libertad de Expresión, pilar fundamental de las democracias modernas.

Por su parte, las denuncias relacionadas con la causal **Formación espiritual e intelectual de la niñez y la juventud** se ubican en el cuarto lugar de las causales más mencionadas con un 6,2% del total de menciones de los denunciantes hacia esta causal que, en relación, al año 2015 presenta una baja de 1,4%.

Unos de los datos a destacar es el incremento que presenta en las menciones de los denunciantes la causal **Truculencia**. De 2,7% en el 2015 a 4,1% el 2016. Este incremento deriva de la mención a la exaltación del pánico en que se centran las denuncias al matinal de TVN *Muy buenos días*. A este mismo contexto, también se vinculan las menciones a la causal de **Sensacionalismo** que abarca un 3,6%.

Más abajo se encuentran causales relevantes en años anteriores que, sin embargo, se aprecian a la baja durante 2016. Entre estas se encuentran: *Pluralismo, Vulneración de Derechos Fundamentales, Protección del Medio Ambiente, Protección de la Familia y Contenidos pornográficos* con un 2,5%, 2,3%, 0,9%, 0,8% y 0,5%, respectivamente.

Tabla nº 4: distribución de los motivos de denuncia por causal

Base: total denuncias (1.379); Total de menciones: 7.081

CAUSAL	MOTIVO	%
DIGNIDAD HUMANA	Hay un trato denigrante y humillante a personas y/o grupos sociales y culturales	12,5
	Hay un aprovechamiento insensible/indolente del padecimiento ajeno	11,2
	Se estigmatiza a personas y/o grupos sociales y culturales	8,9
	Se utiliza a las personas como objeto	5,7
	Se vulnera el derecho a la presunción de inocencia	2,0
	Se identifica a menores de edad en actos delictivos o reñidos con la moral y las buenas costumbres	0,6
	Hay un trato agresivo y denigrante hacia las mujeres	12,0
	Se pasa a llevar la honra de las personas	20,3
	Se pasa a llevar el derecho a la intimidad de las personas	6,3
	Hay maltrato psicológico, verbal y/o físico a personas	18,2
	Hay un trato agresivo y denigrante hacia los niños y/o niñas	2,3
SUB TOTAL	100,0	
SENSACIONALISMO	Hay una utilización exagerada de la emotividad	24,3
	Hay una sobreexplotación del morbo	75,7

	SUB TOTAL	100,0
TRUCULENCIA	Se exalta el pánico	66,0
	Se exalta la crueldad y el sufrimiento	34,0
	SUB TOTAL	100,0
FORMACIÓN ESPIRITUAL E INTELLECTUAL DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	Se presenta sexualidad inapropiada para menores de edad	8,0
	Se muestran contenidos inapropiados para el horario	15,8
	Se muestra un modelo de conducta negativo (malos ejemplos)	44,7
	Hay un lenguaje grosero, soez y/o agresivo	31,5
	SUB TOTAL	100,0
DEMOCRACIA	Se discrimina a persona/grupo por condición social étnica sexual física psicológica nacionalidad religiosa política u otras	30,6
	Se daña la construcción de una convivencia armónica e integradora entre las personas	24,8
	Se entrega información parcial, poco objetiva y/o que falta a la verdad	44,6
	SUB TOTAL	100,0
PLURALISMO	No aparecen todas las opiniones que existen para el tratamiento de un tema determinado	64,4
	Se ofende y denigra a ritos y símbolos de pueblos originarios	5,6
	Se ofende y denigra a símbolos y ritos que forman parte de la identidad del país	16,1
	No se respeta mi etnia, grupo social, mi opinión política, mi religión, ni mi cultura	13,9
	SUB TOTAL	100,0
PAZ	Se busca afectar la convivencia pacífica	40,1
	Se incentiva el odio/animadversión entre las personas y/o grupos sociales y culturales	59,9
	SUB TOTAL	100,0
CONTENIDO PORNOGRÁFICO	Se muestran conductas sexuales con elementos de degradación y humillación	45,5
	Se muestran conductas sexuales con elementos de dominación y subordinación	54,5
	SUB TOTAL	100,0
PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	Se promueve el maltrato animal	75,8
	Se promueve el daño a la biodiversidad	24,2
	SUB TOTAL	100,0
VULNERACIÓN DE DERECHOS FUNDAMENTALES	Se vulneran los DDHH a la vida, integridad física y psicológica, intimidad y honra, libertad de expresión, conciencia	100,0
	SUB TOTAL	100,0
PROTECCIÓN DE LA FAMILIA	Se hace apología o incentiva el maltrato dentro de los hogares	47,5
	Se hace apología o incentiva la violencia intrafamiliar	52,5
	SUB TOTAL	100,0
OTROS MOTIVOS	Hay falta de ética periodística	34,5
	Hay irresponsabilidad por parte del canal	50,1
	Son acciones que van en contra de Políticas Públicas de Estado	7,8
	Son programas de mala calidad	7,6
	SUB TOTAL	100,0

En la tabla N° 4 se observa cómo se distribuye cada uno de los motivos de denuncias en razón de las causales invocadas por cada denunciante.

La *Dignidad humana* es la causal que marca mayor presencia entre las denuncias tramitadas, cuyos motivos se centran principalmente en frases tales como “*Se pasa a llevar la honra de las personas*” con un 20,3% de las referencias. Le siguen “*maltrato psicológico, verbal y/o físico a personas*” (18,2%), “*trato denigrante y humillante a personas /grupos sociales y culturales*” (12,5%) y “*trato agresivo hacia las mujeres*” (12%).

Tal como se ha mencionado, la categoría *Otros motivos* –la segunda en volumen de denuncias - agrupa razones que no se encuentran bajo el marco de la normativa vigente de televisión y que dicen relación con aspectos éticos, calidad de los programas, responsabilidad de los canales y respeto a las políticas públicas.

En este sentido, la desagregación de esta categoría arroja resultados interesantes: el 84,6% de las menciones a *Otros motivos* se concentra puntualmente en dos aspectos. En primer lugar, los denunciantes consideran que existe *irresponsabilidad del canal* (50,1%) al entregar información supuestamente falsa y parcial respecto a instituciones públicas y privadas, como también al emitir comentarios específicos respecto a desastres naturales sin base científica. En segundo lugar, el 34,5% se refiere a la de “*Falta de ética periodística*” también en su mayoría referidas a los hechos particulares descritos anteriormente. Ambas referencias apuntan a programas y emisiones específicas del año 2016. Para los primeros, las denuncias apuntan a comentarios de carácter esotérico y predictivos realizados por un vidente en el programa matinal de TVN, *Muy buenos días*, en el contexto de la ocurrencia de un terremoto en la zona de Chiloé en diciembre de 2016, situación que generó molestia y cuestionamientos en las audiencias a nivel general. Mientras que, para los segundos, las críticas y molestias se dirigen al tratamiento informativo respecto resultados de recuperación de pérdidas de las Administradoras de Fondos de Pensiones, nota periodística emitida en el noticiero central de Canal 13, *Teletrece* el 3 de abril del 2016.

La causal referida a la *Democracia* es la tercera causal mencionada por el total de las denuncias con un 12,1%. Si bien es significativamente más baja respecto a *dignidad humana*, el 44,6% de las referencias a la *Democracia* señalan que *se entrega información parcial y poco objetiva y/o que falta a la verdad*. Por su parte, un 30,6% de las menciones de la categoría *Democracia* se basa en una eventual *discriminación de personas y grupos por su condición* como motivo de vulneración de la normativa. Mientras que un 24,8% considera que *se daña la construcción de una convivencia armónica e integradora entre las personas*, esto concentrado en la consideración por parte de los denunciantes en los eventuales efectos negativos que podría provocar para la población en cuanto a orden público la predicción de desastres naturales sin base científica en un contexto de terremoto. Y, por otro lado, las denuncias hacen referencia a este motivo para manifestarse en contra de los tratos agresivos y descalificatorios acaecidos en el reality show *¿Volverías con tu ex?*, entendiendo

la alteración de la convivencia armónica las condiciones en las que se encuentran los participantes de estos programas y las dinámicas que se dan internamente.

Tabla nº 5: temas denunciados, según sexo (%)

Base: total denunciantes según sexo (1.363); menciones según sexo (7.081)

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Formación espiritual e intelectual de la niñez y la juventud	4,8	7,1	6,1
Democracia	12,6	11,6	12,1
Paz	3,4	4,2	3,9
Truculencia	5,4	3,0	4,1
Dignidad Humana	38,2	44,2	41,5
Protección del medio ambiente	0,6	1,0	0,8
Pluralismo	2,8	1,1	1,9
Valores morales y culturales propios de la Nación	2,4	3,2	2,8
Otros motivos	23,1	18,6	20,6
Protección de la familia	0,6	1,0	0,8
Pornografía	0,5	0,4	0,5
Sensacionalismo	5,4	4,5	4,9
TOTAL	100	100	100

Teniendo presente que el 50,9% del total de las denuncias ingresadas fueron realizadas por mujeres, la tabla nº5 desagrega estas denuncias según motivos y el sexo de los denunciantes. En él se puede observar que del total de motivos denunciados son tres los que destacan a nivel general: *Dignidad humana*, *Otros motivos (falta a la ética e irresponsabilidad del canal)* y *Democracia*.

En la causal *Dignidad humana* 44,2% de las mujeres se refiere a esta causal versus el 38,2% de los hombres. Esta alta referencia por parte de las mujeres se concentra de manera significativa en emisiones específicas del *reality show* emitido por Mega, *¿Volverías con tu ex?*

Los hombres se posicionan de manera relativa, por sobre el género femenino en cuatro motivos principalmente: *Otros motivos (23,1%)*, *Democracia (12,6%)*, *Pluralismo (5,4%)* y *Sensacionalismo* con el 2,8%.

La distribución es relativamente similar en los motivos restantes, destacando dos, las denuncias por *Paz* y *Formación espiritual e intelectual de la niñez y la juventud*, este último con mayor sensibilidad entre las mujeres.

Tabla nº 6: distribución de las cinco principales causales denunciadas, según rango etario (%)

Base: total denunciantes según sexo (1.363); menciones según rango etario (7.081)

	> 18 AÑOS	18 - 29	30 - 49	50 - 69	70 O MÁS	TOTAL
Formación espiritual e intelectual de la niñez y la juventud	15,3	5,7	6,2	6,6	0,0	6,1
Democracia	6,9	12,5	11,2	16,0	18,8	12,1
Paz	5,6	4,6	3,1	1,6	12,5	3,9
Truculencia	5,6	3,4	4,9	3,8	6,3	4,1
Dignidad Humana	37,5	41,9	41,8	36,5	43,8	41,5
Protección del medio ambiente	4,2	1,0	0,6	0,0	0,0	0,8
Pluralismo	1,4	1,7	2,0	3,1	0,0	1,9
Valores morales y culturales propios de la Nación	4,2	3,5	2,2	1,3	0,0	2,8
Otros motivos	12,5	19,4	21,6	27,4	12,5	20,6
Protección de la familia	0,0	1,0	0,7	0,6	0,0	0,8
Contenido pornográfico	2,8	0,6	0,3	0,0	0,0	0,5
Sensacionalismo	4,2	4,7	5,3	3,1	6,3	4,9
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

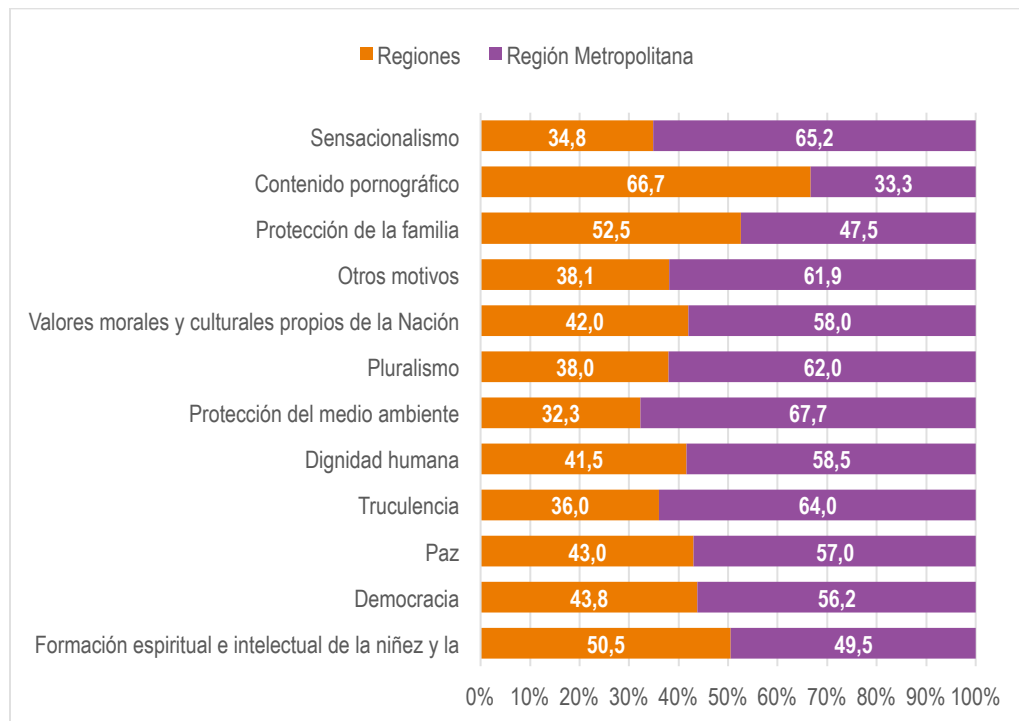
Analizando los cinco principales motivos denunciados por rango etario, en su distribución se destaca: las denuncias que ingresaron los menores de 18 años se concentran en un 37,5% en *Dignidad humana*. Sin embargo, el dato a destacar en este segmento, es el motivo que apunta a la *Formación espiritual e intelectual de la niñez y la juventud* el que se ubica en segundo lugar con un 15,3%, el más alto entre todos los demás rangos de edad. Son los menores de 18 años los que muestran una mayor sensibilidad hacia esta causal durante el 2016. Y son ellos también, quienes abultan el volumen de denuncias –si bien bajo- en la causal Protección del Medio Ambiente (4,2%), *Valores morales y culturales propios de la nación* (4,2%) y *Contenido pornográfico* (2,8%).

Se ha evidenciado que la *Dignidad humana* es objeto de denuncia en forma transversal entre las audiencias, siendo la causal más mencionada, y en este caso, independiente de la edad. Así también, la categoría *Otros motivos -irresponsabilidad del canal y contenidos que faltan a los códigos éticos periodísticos-* también se posiciona de manera transversal, en segundo lugar.

A modo de contraste, son los mayores de 70 años quienes concentran la mayor mención a las causales, *Democracia* y *Paz*.

Gráfico nº 8: temas más denunciados, según región (%)

Base: total denunciantes según sexo (1.379); menciones según región (7.268)



Teniendo en consideración que las denuncias se concentran en un 61% en la Región Metropolitana, las menciones obedecen directamente a esta concentración con algunas excepciones. En el gráfico nº 8 se puede observar la misma tendencia tanto en los temas más denunciados como en la concentración.

Un dato interesante de resaltar es que la única causal que se posiciona por sobre la Región Metropolitana es *la emisión de Contenido pornográfico*, con un 66,7% por sobre un 33,3%. Sin embargo, hay que precisar que las referencias que los denunciantes realizan hacia este tipo de contenidos no necesariamente representa lo determinado en el Artículo N° 3 de las *Normas Generales sobre Contenidos de las emisiones de Televisión*, la que apunta a la difusión de programas y películas con este tipo de contenidos, sino más bien en muchas de las denuncias se apunta a determinados actos de carácter sexual aislados, en horario antes de las 22:00 hrs.

Otro punto a destacar es que, en regiones, las causales que abarcan la protección infantil y familiar se posicionan levemente más en relación a la Región Metropolitana. A partir de ello, por ejemplo, las referencias que se destacan por sobre la Región Metropolitana, en este sentido, son, Formación espiritual e intelectual de la niñez y la juventud (50,5% versus 49,5%) y Protección de la Familia (52,5% versus 47,5%).

RESULTADOS GENERALES Y DISCUSIÓN FINAL

A continuación, se exponen algunas reflexiones sobre los aspectos más relevantes del Balance de Denuncias 2016 que también abarca algunos datos de la última década.

Algunas claves de las denuncias ciudadanas a la televisión

- 1) El volumen anual de denuncias se ha ido incrementando en el tiempo –seguramente debido a la mayor participación ciudadana en nuestro país, en todos los ámbitos del quehacer nacional. Sin embargo, éstas se concentran en contenidos específicos, en un número escaso de programas.
- 2) El acceso a Internet y el creciente uso de medios sociales, que se ha ido masificando entre los chilenos y chilenas, opera como refuerzo de esta mayor participación; y de la divulgación del rechazo.
- 3) Las denuncias tienen –como es de esperar- una relación directa con la oferta programática de la pantalla, estableciendo un compromiso, lo que demuestra que la teleaudiencia es muy sensible a los contenidos televisivos y no está desatendiendo este medio. Sus resultados sirven como un barómetro para comprender los avances en materia de exigencia cuando se trata de valorar aquello que se advierte como una inadecuada representación.

La confluencia de estos tres puntos culmina en la denuncia de un determinado programa a la entidad reguladora sin excluir la diversas y eventuales repercusiones que estos cuestionamientos tienen en las redes sociales, incluso en muchas ocasiones termina impactando al sistema de medios, es informado por la prensa, la radio, generando a su vez más denuncias. En este sentido, es importante recalcar el círculo virtuoso que genera este tipo de acto en cuanto a observar a una teleaudiencia más consciente de sus derechos y/o de los derechos de quienes aparecen en la televisión.

Sin embargo, se ha de constatar que el vínculo que se genera entre la oferta de la pantalla y las denuncias, no se refieren a la pantalla en su totalidad con el mismo interés y sentido de responsabilidad. Como hemos visto en este informe, los programas o géneros televisivos más denunciados son los de realidad, y no así los de ficción. En ese sentido, vemos a la teleaudiencia chilena priorizando –en particular en la televisión abierta- cuando critica o pide rendición de cuentas a su fuente de información y entretención televisiva.

Los estudios del Consejo Nacional de Televisión han demostrado que los programas noticiosos, de conversación y otros son los que más impactan cuando transgreden ciertos principios o normas, en un sentido “colectivo”, porque las audiencias saben que la televisión, dada su masividad en los hogares chilenos, está al alcance de muchas otras personas y que, de alguna forma, está reflejando la realidad social, ética o noticiosa del país. No se trata de argumentar que las personas no estén atentas a la ficción televisiva, como por ejemplo, las telenovelas, series o películas; pero en estos programas no necesariamente se juega nuestro relato de la actualidad, de lo que nos acontece como chilenos. Mientras en la no- ficción –ya sea noticiosa o de entretención, como es el caso de los realities- circula y se instala la ‘opinión pública’, y también se ponen en juego, elementos de la

identidad⁸, que apelan a la representación más concreta de lo que somos, más allá de lo simbólico que tiene la ficción.

Diversidad de la Audiencia

Los y las televidentes tienen sensibilidades distintas a distintos contenidos.

Así, los habitantes de la Región Metropolitana, donde se concentra la opinión pública y el acceso a la información, son más participativos de este debate sobre la televisión.

Los menores de 18 años son especialmente sensibles a los contenidos que estarían vulnerando la formación de la niñez y la juventud. Son también casi los únicos que denuncian en temas medio-ambientales, lo que refleja además sus preocupaciones sociales y de futuro en general.

Los adultos sobre los 50 años y en especial aquellos mayores de 70, quienes tienden a denunciar con mayor frecuencia contenidos que vulneran la dignidad humana –por ejemplo, en otros estudios, son especialmente críticos a la sobre-dramatización de hechos noticiosos y el retrato sensacionalista del dolor humano⁹. Sus denuncias también se refieren a contenidos que atentan contra la democracia. Son quienes, al parecer, tienen un concepto más elaborado del deber cívico.

Finalmente, como es de esperar, las audiencias de regiones son especialmente sensibles a temas tales como ‘Desarrollo regional’.

¿Consumidores o Ciudadanos?

En el caso de la televisión –que es el que nos ocupa- no estamos hablando de derechos del consumidor frente a un servicio cualquiera, que podría adolecer de limitaciones, falta de prolijidad o información inconsistente.

En el caso de este medio de comunicación, las denuncias que realizan los usuarios responden a intereses ciudadanos. Así, las causales asociadas a sus motivaciones para denunciar contenidos se han ido expandiendo, por una mayor conciencia de los derechos que tienen las personas y que son abordados en la televisión y en los medios en general y que también son el resultado de gobiernos que los han promovido como perspectiva incorporada en las políticas públicas¹⁰. Este es el caso de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; las mujeres; de personas con discapacidad; pueblos originarios y otros. Desde esa perspectiva, es posible relacionar el incremento de la actitud crítica de las audiencias respecto a contenidos que califican por ejemplo de sensacionalistas y/o truculentos, especialmente en informativos que utilizan este tipo de tratamiento para captar a las audiencias.

⁸ Si bien la excepción pueden ser las series y teleseries chilenas, justamente por tratarse de producciones nacionales, y en los casos referidos a personajes o grupos sociales reales, retratados por estos géneros televisivos.

⁹ CNTV, 2014; VIII Encuesta Nacional de Televisión.

¹⁰ Estos derechos también han sido reflejados en la Ley de televisión, si bien no se podría argumentar que quienes denuncian, conocen esta Ley.

Uno de los principales hallazgos respecto del tema de derechos, es la importancia adjudicada por los denunciantes, respecto de la Dignidad Humana que abarca la honra de las personas, el trato digno a personas o grupos sociales, con especial mención a las mujeres y en el retrato del dolor y sufrimiento ajeno; la no- violencia –verbal o física-; y otros valores que la audiencia en general demanda se resguarden de mejor manera en la pantalla, buscando coherencia con los mismos derechos promovidos desde la política pública.

cnTV
CONSEJO NACIONAL DE TELEVISIÓN