



**BALANCE DENUNCIAS
CIUDADANAS
2010**

Autor: Departamento de Supervisión.

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. Consejo.¹

Para ser acogida a tramitación, cada denuncia debe cumplir con los siguientes requisitos: (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 denunciante.

En un plazo máximo de 48 horas hábiles⁴ 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, no se ajustan a las competencias del CNTV o exceden el plazo máximo establecido para su admisión.

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 2010, respecto al número de denuncias tramitadas, los temas de preocupación informados por los ciudadanos, los géneros televisivos denunciados y el perfil de los denunciantes, entre otros.

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

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

³ Más del 99% de las denuncias ingresan a través del formulario disponible en el sitio web del Consejo (www.cntv.cl)

⁴ Plazo impuesto por el Programa de Mejoramiento de la Gestión del Estado (PMG).

II. CARACTERIZACIÓN DENUNCIAS CIUDADANAS

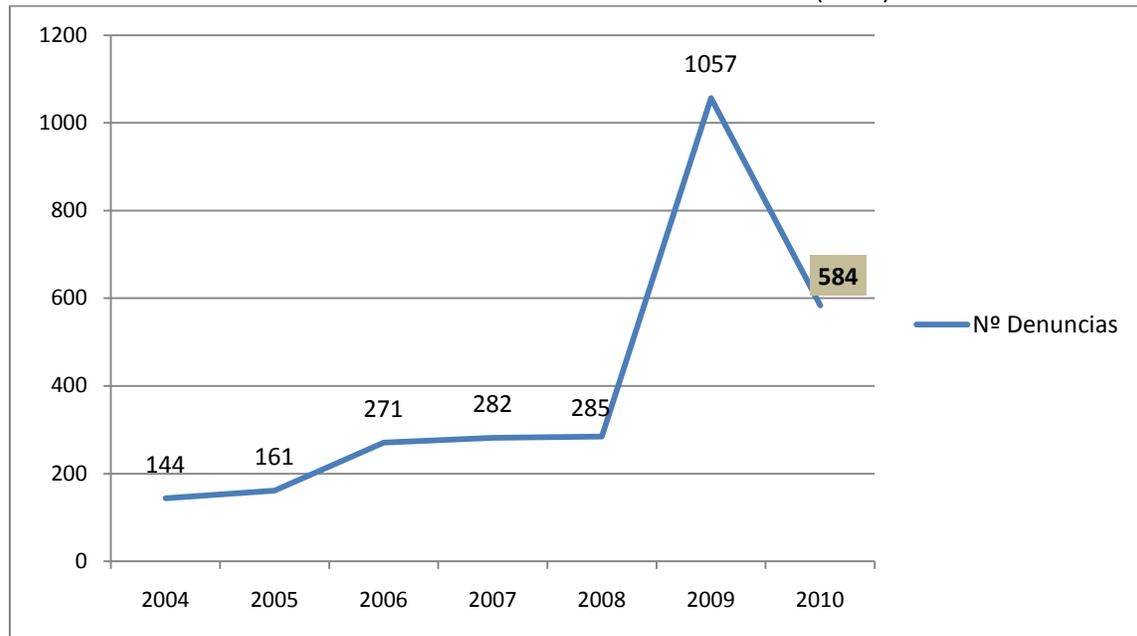
a) Distribución Denuncias Ciudadanas

Durante el 2010 el CNTV recibió un total de 838 denuncias, de las cuales 584 fueron acogidas a tramitación y 254 desestimadas. La mayoría de estas últimas fueron desestimadas por estar fuera del plazo exigido por la Ley-15 días hábiles desde la emisión del programa denunciado o por abordar temas que escapan de las atribuciones del Consejo; por ejemplo, denuncias que reclaman por una labor de censura –previo a la emisión– frente a la transmisión de ciertos programas y/o rostros televisivos.

Cabe mencionar, que la tramitación de las denuncias no implica necesariamente que el contenido denunciado infrinja la normativa y, por consiguiente, se termine en algún tipo de sanción, sino solamente que presenta algún asidero legal que permite que sean acogidas y posteriormente analizadas a luz de la Ley de Televisión.

Gráfico N°1: Distribución Anual de Denuncias Ciudadanas

Base: Total denuncias tramitadas 2004 – 2010 (2784)

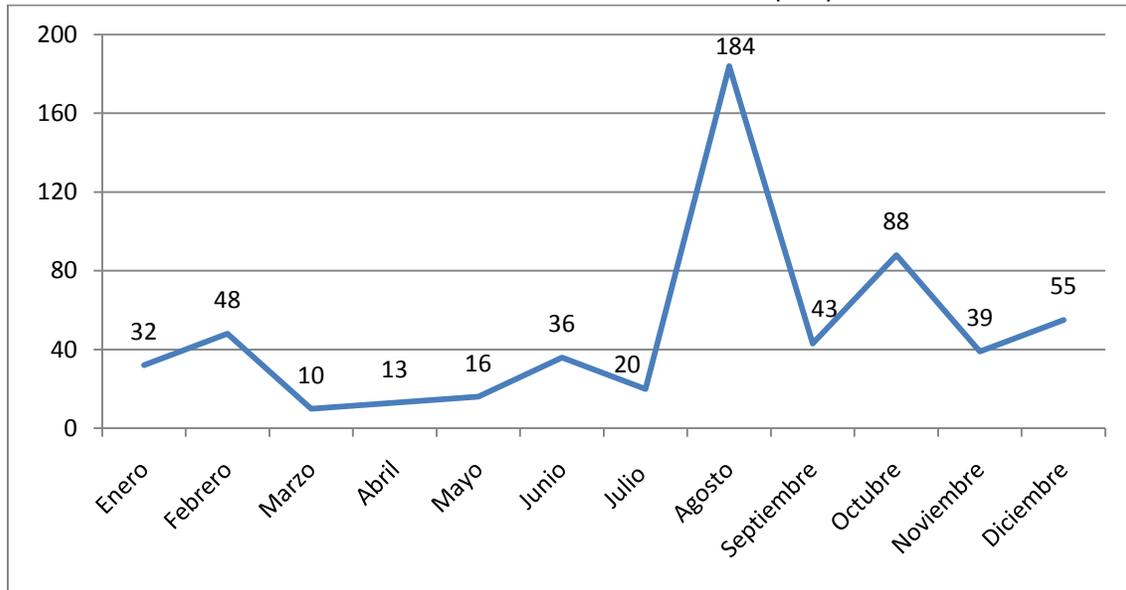


Respecto a las denuncias acogidas a tramitación, en el 2010 se constató una disminución en relación al año anterior, sin que ello signifique un quiebre de la tendencia al alza de los últimos cinco años. En el 2010 se acogieron 584 denuncias en contra de 101 programas, sin que ninguno de ellos haya concentrado más del 12% del total de denuncias. Por el contrario, de las 1057 denuncias tramitadas durante el 2009, 493 aludían a un solo programa (**1810⁵**), lo que representó el 46,6% de todas las denuncias del año. De esta manera, en el 2010 la distribución de las denuncias acogidas a tramitación fue más ecuánime entre los distintos programas denunciados, dando cuenta de una preocupación por parte de las audiencias hacia a una mayor cantidad de contenidos y programas.

⁵ Ver Informe de Denuncias Ciudadanas 2009 en: http://www.cntv.cl/prontus_cntv/site/artic/20110411/asocfile/20110411134159/informedenunciaciudadanas2009.pdf

Gráfico N°2: Distribución Mensual de Denuncias Ciudadanas 2010

Base: Total denuncias tramitadas 2010 (584)

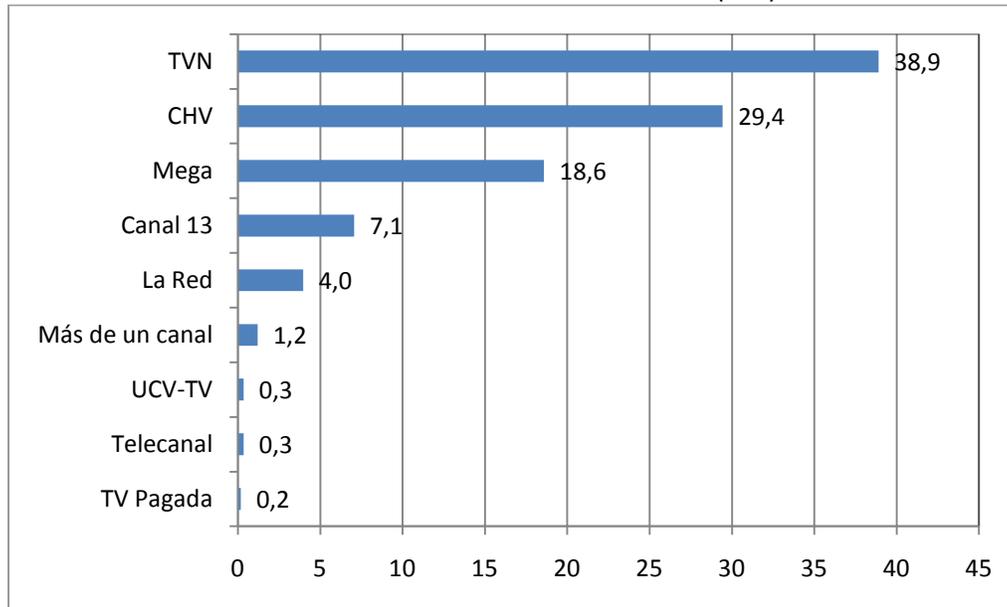


En cuanto a la distribución mensual de las denuncias acogidas a tramitación durante el 2010, se observa que en el mes de agosto hubo un aumento significativo de denuncias respecto a los otros meses del año, lo que se debe principalmente al alto número de denuncias recibidas por la cobertura del llamado Caso Bombas (100 denuncias⁶). Es interesante destacar que la menor cantidad de denuncias se concentró entre los meses de marzo y julio, período que estuvo marcado por dos eventos con amplia cobertura mediática: el terremoto del 27 de febrero y el Mundial de Fútbol Sudáfrica 2010 en junio-julio, y los cuales prácticamente no fueron objeto de denuncias ciudadanas.

⁶ Distribuidas en los noticieros centrales de TVN, Mega, CHV y Canal 13, más el reportaje de Informe Especial sobre el caso en cuestión.

Gráfico N°3: Distribución Denuncias Ciudadanas por canal 2010 (%)

Base: Total denuncias tramitadas 2010 (584)



De las 584 denuncias ciudadanas tramitadas en el 2010, el 38,9% de ellas fueron en contra de programas emitidos por TVN. Entre los espacios más denunciados se encuentran Informe Especial (57), Pelotón (39), El Último Pasajero (33), 24 Horas Central (28) y Buenos Días a Todos (27).

El segundo canal más denunciado fue CHV (29,4%), principalmente en contra de las emisiones de Yingo (68), Chilevisión Noticias Central (26) y S.Q.P (23).

Mega ocupó el tercer lugar (18,6%), concentrando sus denuncias en Meganoticias Central (36), Aquí en Vivo (22) y Morandé con Compañía (20).

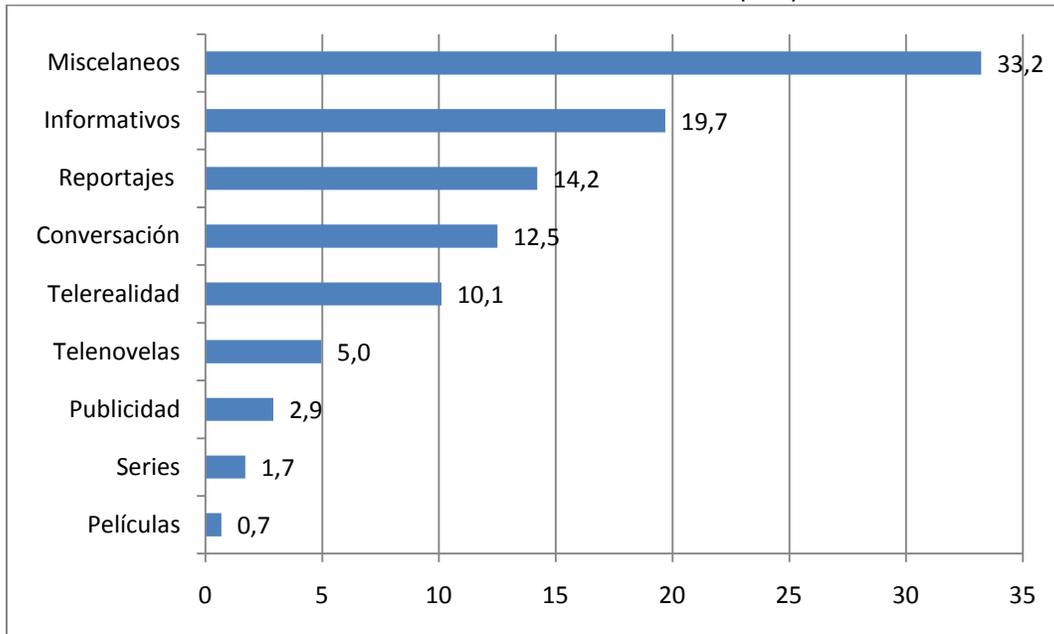
Canal 13 tuvo un 7,1% de las denuncias acogidas a tramitación, siendo Teletrece (13) y Alfombra Roja (5) sus programas más denunciados.

Las denuncias contra La Red (4%) se concentraron principalmente en los programas Así Somos (13) y Pollo en Conserva (4).

Finalmente, UCV-TV y Telecanal tuvieron sólo 2 denuncias acogidas a tramitación durante el 2010, con un 0,3% cada uno. En el primero, las denuncias fueron en contra de los programas En Portada y Conciencia de Valores, mientras que en el segundo en contra de la serie animada Agripina y su Informativo central.

Gráfico N°4: Distribución Denuncias Ciudadanas según Género Televisivo 2010 (%)

Base: Total denuncias tramitadas 2010 (584)



Al observar los géneros más denunciados, se constata que los Misceláneos e Informativos concentraron más del 50% de las denuncias tramitadas durante el 2010 (33,2% y 19,7%, respectivamente). Esto responde básicamente a ciertos eventos y/o programas particulares, los que, por concentrar una gran cantidad de denuncias, determinan la distribución de los géneros más denunciados.

Por ejemplo, en los programas de corte misceláneo los más denunciados fueron Yingo (68) de CHV, El Último Pasajero (33) de TVN, Buenos Días a Todos (27) de TVN y Morandé con Compañía (20) de Mega.

Respecto a los programas informativos, los noticiarios centrales de Mega, TVN, CHV y Canal 13 fueron los más denunciados: Meganoticias Central (36), 24 Horas Central (28), Chilevisión Noticias Central (26) y Teletrece (13), siendo el llamado Caso Bombas el evento noticioso que concentró la mayor cantidad de denuncias⁷.

El tercer género más denunciado fue el de Reportajes, debido principalmente al alto número de denuncias acogidas a tramitación en contra de los espacios Informe Especial (57) de TVN y Aquí en Vivo (22) de Mega.

El género Conversación recibió el 12,5% de las denuncias, siendo S.Q.P (23) de CHV y Así Somos (13) de La Red los espacios más denunciados.

El cuarto género más denunciado fue el de Telerealidad (10,1%), donde el programa Pelotón (39) de TVN concentró la mayor cantidad de denuncias.

El resto de los géneros recibieron una cantidad de denuncias que resulta marginal respecto al total y, además, no hubo una concentración de denuncias en determinados programas, sino que se

⁷ En el punto b) Temas se ahondará al respecto.

distribuyeron de manera relativamente equitativa entre los distintos espacios denunciados en cada género.

A partir de lo anterior, se desprende que los programas más denunciados durante el 2010 son de producción nacional, presentan un contenido de realidad (misceláneos, informativos, reportajes y conversación: 79,6%) y, en general, tienen una lógica de emisión seriada.

Tabla Nº1: Ranking de los 10 programas más denunciados durante el 2010
Base: Total denuncias tramitadas 2010 (584)

Ranking	Programa	Canal	Frecuencia
1	Yingo	CHV	68
2	Informe Especial	TVN	57
3	Pelotón	TVN	39
4	Meganoticias Central	Mega	36
5	El Último Pasajero	Mega	33
6	24 Horas Central	TVN	28
7	Buenos Días a Todos	TVN	27
8	Chilevisión Noticias Central	CHV	26
9	SQP	CHV	23
10	Aquí en Vivo	Mega	22

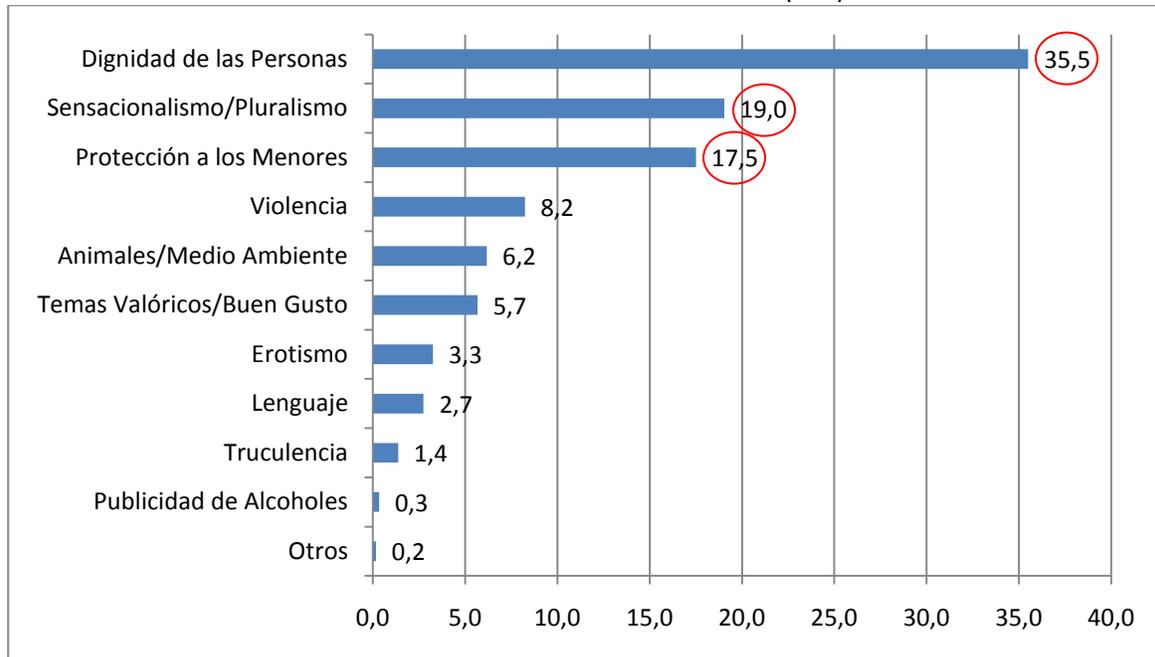
A partir de la Tabla Nº1, se desprende el ranking de los programas que recibieron más denuncias acogidas a tramitación durante el 2010.

Lo interesante de este ranking es que se constata que cinco de los 10 programas más denunciados fueron espacios informativos, específicamente tres noticiarios centrales (Meganoticias Central, 24 Horas Central y Chilevisión Noticias Central) y dos reportajes (Informe Especial y Aquí en Vivo).

b) Temas Denunciados

Gráfico N°5: Temas Denunciados en Primera Prioridad

Base: Total denuncias tramitadas 2010 (584)



Al analizar los temas denunciados, se observa que, al igual que en el año 2009, la **Dignidad de las Personas y los Conflictos Interpersonales** es el tópicos que más preocupa a la audiencia, representando el 35,5% de las denuncias. El segundo tema que más preocupación causó a la audiencia fue el **Sensacionalismo** y la falta de **Pluralismo** en los espacios informativos, con un 19,0%. Seguidamente se encuentra la **protección de la audiencia infantil**, equivalente al 17,5% de las denuncias ciudadanas. Estos tres tópicos representan más del 70% de las preocupaciones de los telespectadores respecto a los contenidos emitidos durante el 2010. Es importante destacar que ellos están asociados al Artículo 1 de la Ley 18.838⁸.

Dignidad de las personas

La dignidad de las personas se ha posicionado como la temática más denunciada desde el año 2006. De esta forma, el alto número de denuncias relativas a este contenido evidencia una demanda de parte de la audiencia hacia los canales por velar una característica básica de todo ser humano, que puede definirse como: “La dignidad de la persona es el rasgo distintivo de los seres humanos respecto de los demás seres vivos, la que constituye a la persona como un fin en sí mismo, impidiendo que sea considerada un instrumento o medio para otro fin. Tal dignidad se constituye en la fuente de todos los derechos humanos. Podemos sostener, así, que dada la primacía de la dignidad de la persona sobre los derechos, debe rechazarse el ejercicio de cualquier

⁸ Dicho Artículo señala que “«[...] se entenderá por correcto funcionamiento de esos servicios [de televisión] el permanente respeto, a través de su programación, a los valores morales y culturales propios de la Nación; a la dignidad de las personas; a la protección de la familia; al pluralismo; a la paz; a la protección del medio ambiente, y a la formación espiritual e intelectual de la niñez y juventud dentro de dicho marco».

derecho que suponga un atentado a ella. La dignidad de la persona constituye una barrera insuperable en el ejercicio de los derechos fundamentales [...]”.⁹

Tabla Nº2: Dignidad de las Personas

Base: Total denuncias tramitadas sobre Dignidad de las Personas como primera mención (207)

Temas	Denuncias	Porcentaje (%)
Dignidad de las personas	124	59,9
Dignidad de los Menores	36	17,4
Discriminación	25	12,1
Conflictos Interpersonales	14	6,8
Dignidad de la mujer	8	3,9
Total	207	100

Del total de 207 denuncias sobre dignidad de las personas, ésta es abordada en términos generales en el 59,9% de los casos. Entre los elementos que se aluden en ellas está la entrega de un modelo negativo para la audiencia en relación a este aspecto, como los daños emocionales y sociales de quienes son víctimas de estas situaciones.

« [...] se observa un trato injusto e indebido con uno de los participantes, William Orrock, ciudadano estadounidense. Este recluta es vilipendiado a diario por el resto de participantes, siendo denigrado y maltratado como persona [...]» (Denuncia Nº3761/2010).

« [...] se mostró al personaje *Peter Veneno* bromeando a unas nativas sudafricanas con un indio pícaro, poniéndoselos en la cara y haciéndoles pasar un ridículo [...] Se presta sólo por rating de humillar y pasar a llevar a gente de otro país, sin ninguna razón». (Denuncia Nº3957/2010).

Las denuncias relativas a la Dignidad de los Menores alcanzaron un 17,4% del total de denuncias sobre dignidad de las personas, aludiendo principalmente a un trato afrentoso y humillante, lo que es agravado por la condición de vulnerabilidad de los menores de edad.

« [...] se presentó un reportaje acerca de la sexualidad en los jóvenes. Si bien, el relato en general da cuenta de la realidad psicosocial de muchos jóvenes, me parece inapropiada la forma en que Pablo Mackenna trata los temas. En una de las entrevistas a una joven madre, la enjuicia públicamente, debido a su condición de madre adolescente [...] Lo que se genera es una victimización secundaria de esta niña, debido a que para ella ya es difícil esta situación, la reconoce públicamente y él emite juicios de valor [...]» (Denuncia Nº 3984).

«Encuentro que están humillando a las muchachas al someterlas a aquella prueba en donde le han cortado el pelo a cada una, casi obligándolas, poniéndolas entre la espada y la pared para que sigan con esa 'prueba voluntaria'.» (Denuncia Nº 4064/2010).

⁹ Nogueira Alcalá, Humberto: *Los derechos esenciales o humanos contenidos en los Tratados internacionales y su ubicación en el ordenamiento jurídico nacional: doctrina y jurisprudencia*. En Revista *Ius et Praxis*, Vol. 9, nº 1, Universidad de Talca, 2003, pp.

La discriminación como una forma de atentar contra la dignidad de las personas acaparó 25 denuncias, equivalentes a un 12,1% del total. Estas denuncias apuntan básicamente a tratos xenófobos y homofóbicos en la pantalla.

« [...] me dirijo a ustedes con el objetivo de denunciar y exigir una sanción contra violentos dichos discriminatorios emitidos en el programa *Profecías bíblicas hoy* [...] se calificó a los homosexuales de 'bueyes', 'fletos', 'degenerados', 'pervertidos' y de 'carcomer como un cáncer' a la sociedad, apreciaciones que, desde toda mirada, potencian la discriminación hacia un sector social, dañan la dignidad de un grupo de personas [...]» Denuncia N° 3682/2010.

Asimismo, se hace mención específica a los conflictos interpersonales entre los participantes de espacios televisivos, principalmente de *Telerealidad*, *Misceláneos* y *Conversación*, y que revisten una afrenta a su dignidad como personas.

«Dos participantes se dedican a discutir, uno toca al otro y éste lo golpea en el cuello dejándole la mano marcada y el animador presiona para mantener la discusión [...]»

Hubo una pelea verbal y casi a combos entre dos participantes del mismo programa, donde se insultaron (a garabatos), se denostaron, se increparon y si no los separan se pelean a combos [...]» (Denuncia N°4407)

Por último, también se alude específicamente a la vulneración de la dignidad de la mujer, aunque éstas experimentaron una baja respecto al año 2009, alcanzando en el 2010 sólo un sólo 3,9% del total de denuncias referidas a la dignidad de las personas. Esta baja puede atribuirse a la disminución en la oferta programática de espacios pertenecientes al género *Telerealidad/Convivencia*, dado que en ellos fue donde se concentró la mayor cantidad de denuncias relativas a la dignidad de la mujer durante el 2009¹⁰.

«Considero que existe un excesivo sexismo, orientado a denigrar la imagen de la mujer, limitándola a un objeto sexual. Si bien el programa va en un horario que filtra los posibles espectadores me parece que fue excesiva la "performance" de la noche de ayer, la cual incluso llegó a salir en la portada del diario *Las Últimas Noticias*". La idea central fue que dos animadores lamieron el cuerpo de una mujer.» (Denuncia N°4796/2010)

¹⁰ En el 2009 se transmitieron los programas *1810*, *1910*, *Pelotón*, mientras que en el 2010 sólo *Pelotón*.

Tabla N°3: Dignidad de las Personas/Géneros Televisivos

Base: Total denuncias tramitadas sobre Dignidad de las Personas como primera mención (207)

Géneros Televisivos	Frecuencia	Porcentaje (%)
Misceláneos	73	35,3
Informativos	40	19,3
Reportajes	36	17,4
Telerealidad	28	13,5
Conversación	26	12,6
Otros	4	1,9
Total	207	100

98,1%

De acuerdo a la Tabla N°3, prácticamente todas las denuncias que hacen mención a la dignidad de las personas se refieren a programas de realidad, con un 98,1%.

A su vez, los géneros más denunciados son los Misceláneos, Informativos y Reportajes, distribución que coincide con los géneros más denunciados en términos generales, con excepción de la Telerealidad.

Sensacionalismo/Pluralismo

El segundo tópico más denunciado en el 2010 fue el sensacionalismo y la falta de pluralismo en los espacios informativos, lo que marca una diferencia sustantiva respecto a años anteriores, ya que desde el 2004 al 2009 esta temática no superó el cuarto lugar en el ranking de los temas más denunciados.

A pesar de que no existe una única e inequívoca definición de sensacionalismo, este concepto se refiere a la «tendencia a presentar los aspectos más llamativos de una noticia o de un suceso para producir una gran sensación o emoción: angustia, dolor, compasión, sufrimiento, llanto, alegría, enfado, miedo, estupor».¹¹ En definitiva, se trataría de valorizar la emoción en detrimento de la información y del razonamiento reflexivo y crítico.

En cuanto al pluralismo, la Ley 19.733, sobre Libertades de Opinión e Información y Ejercicio del Periodismo, dispone en el inciso tercero de su Artículo 1 que: «se reconoce a las personas el derecho a ser informadas sobre los hechos de interés general.» y, en su artículo 3°, agrega «el pluralismo en el sistema informativo favorecerá la expresión de la diversidad social, cultural, política y regional del país. Con este propósito se asegurará la libertad de fundar, editar, establecer, operar y mantener medios de comunicación social.»

Esta mayor preocupación de las audiencias por el tratamiento de la información –desplazando incluso la protección del visionado infantil, que en los últimos seis años representó una de las primeras preocupaciones de las audiencias– estuvo relacionada principalmente con la cobertura de dos hechos noticiosos: la detención de implicados y el proceso judicial en el llamado Caso Bombas durante agosto y el incendio de la cárcel San Miguel en diciembre. La cobertura de ambos

¹¹ Luis Ramiro Beltrán. *Sensacionalismo: Lacre del lucro*:
http://www.cdechamps-lycee-delacroix.fr/IMG/pdf/Sensacionalismo_Lacre_del_lucro.pdf

eventos recibió más del 50% de todas las denuncias acogidas a tramitación del año, en materia de sensacionalismo y pluralismo.

Sin embargo, ello no implica que la inquietud por el tratamiento informativo sea una demanda puntual y pasajera por parte de las audiencias; por el contrario, los datos muestran que es uno de los géneros más cuestionados por los telespectadores, situación que se visibilizó en el 2010 específicamente con los casos descritos pero que se ha mantenido , e incluso se observa una tendencia al alza en cuanto a las denuncias ciudadanas.

En particular, los programas más denunciados al respecto fueron: Informe Especial, por su reportaje del 19 de agosto sobre el Caso Bombas (recibió 57 denuncias, de las cuales 32 apuntaron en primera mención al sensacionalismo) y Meganoticias Central, por la cobertura de la tragedia acaecida en la cárcel de San Miguel el 8 de diciembre (recibió 22 denuncias, todas de las cuales aludían en primera mención al sensacionalismo). En las denuncias se apela principalmente a la falta de veracidad en la entrega informativa, así como también al hecho de favorecer a una de las partes involucradas en la noticia (Gobierno y autoridades en general) en detrimento de la versión o posición de los otros, generalmente personas anónimas y/o sin posiciones de poder. Ligado a lo anterior, un porcentaje importante de estas denuncias citaba en segunda mención a la vulneración de la dignidad de los implicados y/o víctimas, lo que da cuenta que para los denunciantes el sensacionalismo o falta de pluralismo afecta la dignidad de los involucrados en los casos descritos.

Además, hay que considerar que durante el 2010 hubo otra serie de eventos con una alta cobertura por parte de los informativos, los que también tuvieron una alta sintonía en la audiencia y, al mismo tiempo, fueron objeto de denuncias. Entre ellos, se encuentran: la huelga de hambre de los mapuches en agosto, la huelga de los funcionarios de Farmacias Ahumadas en octubre y el accidente carretero del bus de la empresa Tur Bus en noviembre, entre otros.

«Se observa un solo punto de vista (el de las autoridades nacionales y policiales) en cierto modo expusieron la contra-información que emiten libremente los colectivos okupas y anarquistas, pero en un sentido sensacionalista e ironizando (subliminalmente) con la causa libertaria [...]» (Denuncia Nº 4134/2010)

«Me parece que el trato del 'caso bombas' necesita un nivel periodístico más serio y riguroso. Es un tema bastante relevante y debe tratarse con seriedad [...] Creo que el tema por el análisis sociocultural dentro de esta dinámica grupal merece por lo menos una integración de las miradas subyacentes, acalladas y solapadas de la sociedad actual. Entender lo que subyace al fenómeno ocupa y no quedarnos en lo superfluo» (Denuncia Nº 4188/2010)

Protección de la audiencia infantil

Las preocupaciones respecto a la audiencia infantil se asocian a una diversidad de temas, algunos de los cuales son denunciados por el mero hecho de haber sido emitidos en horario de todo espectador, pero no se consideran conflictivos por sí solos; otros, por el alto grado de violencia y/o erotismo, o por el mal uso del lenguaje. Los denunciantes señalan preocupaciones generales, así como otras más específicas, como se presenta en la tabla a continuación.

Tabla Nº4: Temas asociados a la Audiencia Infantil

Base: Total denuncias tramitadas sobre Audiencia Infantil como primera mención (102)

Temas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Preocupación General (H.T.E)	90	88,2
Temas Valóricos	5	4,9
Violencia	3	2,9
Erotismo	2	2,0
Lenguaje	1	1,0
Sensacionalismo	1	1,0
Total	102	100

El 40% aludió al erotismo como segunda mención.

A partir de la Tabla Nº4, se constata que la preocupación por la audiencia infantil es abordada mayoritariamente en términos generales (88,2% de los casos), en lo que se alude a contenidos inadecuados para el horario todo espectador. Observando la segunda mención en dicha categoría, se obtiene que el 40% señala el erotismo como motivo de preocupación, lo que se asocia a escenas de sexualidad, desnudez, exhibición del cuerpo en forma provocativa o conversaciones alusivas a la sexualidad en horario para todo espectador.

«Mis pequeños hijos (8, 6 y 5 años) estaban viendo la repetición de la miniserie "Amor Virtual", en la cual se mostró una escena bastante subida de tono: una niña supuestamente escolar se encuentra sola con un compañero de clases, se saca la polera y queda sólo en sostenes, y luego se sube arriba de él [...]. Me parece tremendamente irresponsable que el canal transmita este tipo de escenas en un programa que ven niños a esta hora [...] más aún si se trata de una miniserie "escolar". Me parece de un descriterio desproporcionado [...]» (Denuncia Nº 3845/2010)

En menor medida, los denunciantes también manifiestan su preocupación por la audiencia infantil en relación a temas valóricos, cuestionando aquellos contenidos que generan juicios de valor y éticos concernientes a ciertos fenómenos sociales y formativos, tales como la utilización de menores, la exhibición de modelos de pareja, amistad u orientación sexual, entre otros. Aun así, en comparación al año 2009, la preocupación sobre dicha temática disminuyó considerablemente, pasando de 115 denuncias en el 2009 a 5 en el 2010.

« [...] En los comerciales mostraron un avance de "Feroz", la nueva propuesta de Canal 13, y lo que me llamó la atención, al igual que a mi hija, fue que las escenas eran sólo de conflictos amorosos, en los cuales, de una forma vulgar de decirlo, todos se meten con todos [...]» (Denuncia Nº3812/2010)

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS DENUNCIANTES

Al igual que en años anteriores durante el 2010 casi la totalidad de denunciante correspondieron a personas naturales, con el 99,3%. El 0,7% restante (4 denuncias) fueron denuncias realizadas por instituciones, entre las que se encuentra el Partido Comunista, El Movimiento de Integración y Liberación Homosexual (MOVILH) y la Coordinadora Nacional Mujeres por la Igualdad de Derechos, quienes consideraron que se vio menoscabada la imagen del grupo al que representan.

Tabla N°5: Naturaleza de los Denunciante

Base: Total denuncias tramitadas 2010 (584)

Tipo de Denunciante	Frecuencia	Porcentaje (%)
Masculino	304	52,1
Femenino	276	47,2
Institucional	4	0,7
Total	584	100

Entre las personas naturales, se observa que la mayoría de los denunciante fueron de sexo masculino, con un 52,1% frente a un 47,2% de las mujeres. Esto marca un punto de inflexión importante respecto a los años anteriores, ya que desde el 2004 al 2009 los denunciante fueron mayoritariamente del sexo femenino.

Tabla N°6: Temas denunciado según sexo

Base: Total denuncias tramitadas 2010, Hombres (303) y Mujeres (276)

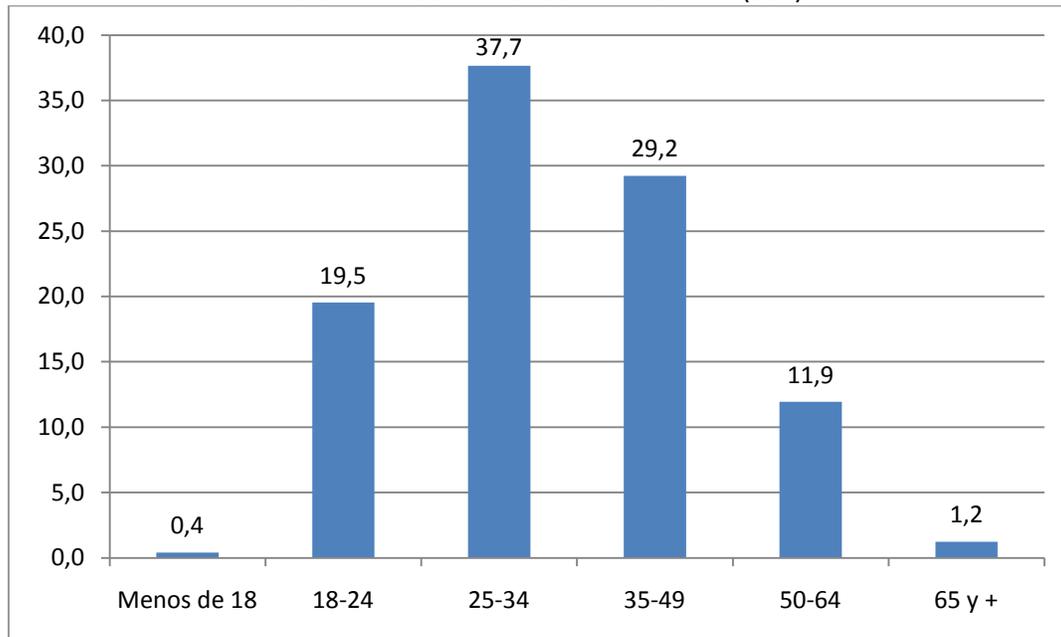
Temas	Hombre (%)	Mujer (%)
Dignidad de las Personas	32,0	38,8
Sensacionalismo/Pluralismo	20,1	17,8
Protección a los Menores	20,8	14,1
Violencia	7,6	9,1
Animales/Medio Ambiente	4,0	8,7
Temas Valóricos/Buen Gusto	5,9	5,4
Erotismo	4,0	2,5
Otros	5,6	3,6
Total	100	100

En cuanto a los temas de preocupación de hombres y mujeres, no se observan diferencias significativas entre ambos sexos, aunque los hombres, a diferencia de las mujeres, manifestaron mayor preocupación por la protección de los menores que por el sensacionalismo y la falta de pluralismo. Esta similitud en los temas denunciado coincide con el consumo de ambos sexos, pues, remitiéndonos al Anuario de Oferta y Consumo de TV abierta durante el 2010¹², no se presentan grandes diferencias en las preferencias programáticas, siendo los misceláneos e informativos los géneros más consumidos por ambos.

¹² Informe elaborado por el Departamento de Supervisión del CNTV en marzo del 2011. Disponible en: http://www.cntv.cl/prontus_cntv/site/artic/20110426/asocfile/20110426114702/ppt_anuario_estadistico_final_2010.pdf

Gráfico N°6: Distribución de las Denuncias según rango etario (%)

Base: Total denuncias tramitadas 2010 (584)



Al observar la distribución por rango etario de los denunciantes, se aprecia que el grupo que más denunció fue el comprendido entre los 25-34 años, con un 37,7% del total de denuncias. Lo sigue el rango de 35-49 años y el de 18-24 años, con un 29,2% y 19,5% respectivamente. Es interesante destacar que el 57,2% de las denuncias acogidas a tramitación durante el 2010 fueron realizadas por personas entre los 18 y 35 años. Por el contrario, los grupos que menos denunciaron fueron los adultos mayores y los menores de 18 años, 1,2% y 0,4% respectivamente.

Tabla N°7: Temas denunciados según rango etario

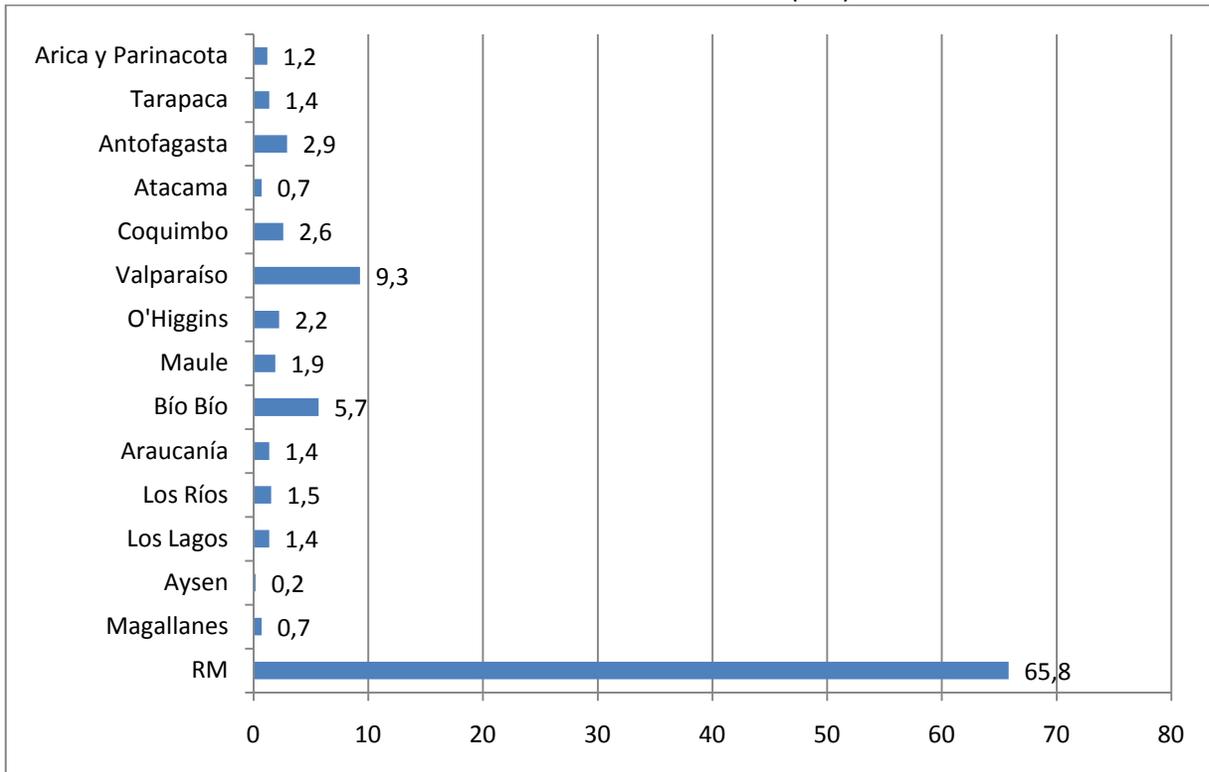
Base: Total denuncias tramitadas 2010, 18-24 años (95), 25-34 años (182), 35-49 años (142) y 50-64 años (58)

Temas	18-24 (%)	25-34 (%)	35-49 (%)	50-64 (%)
Dignidad de las Personas	29,5	37,9	35,9	39,7
Sensacionalismo/Pluralismo	24,2	26,4	14,8	10,3
Protección a los Menores	23,2	13,2	16,9	15,5
Otros	23,2	22,5	32,4	34,5
Total	100	100	100	100

Centrando el análisis en los rangos etarios que más denunciaron (18-64 años) con sus temas de preocupación, se observa que en todos ellos la mayor preocupación fue la dignidad de las personas. Por el contrario, el sensacionalismo y falta de pluralismo es mencionado principalmente en el grupo entre los 18 y 34 años, ubicándose como la segunda preocupación más importante. En cambio, los denunciantes entre los 35 y 64 años manifiestan más su preocupación por la protección de la audiencia infantil.

Gráfico N°4: Distribución de las denuncias según región del denunciante (%)

Base: Total denuncias tramitadas 2010 (584)



En cuanto a la región de residencia de los denunciantes, se aprecia que el 65,8% de las denuncias fueron realizadas por personas que habitan en la Región Metropolitana, mientras que el 34,2% se reparte de manera heterogénea entre las regiones restantes. Después de la RM, la región que concentró la mayor cantidad de denuncias acogidas a tramitación fue Valparaíso, con 9,3%, y luego la del Bío Bío, con un 5,7%. Las regiones meridionales del país (Aysen y Magallanes) fueron las que concentraron la menor cantidad de denuncias, con un 0,2% y 0,7% respectivamente.

IV. RESOLUCIÓN DENUNCIAS

Tabla N°8: Resolución Denuncias Tramitadas

Base: Total denuncias tramitadas 2010 (584)

	Nº Denuncias	Porcentaje (%)
Cargo y Sanción	78	13,4
Cargo y Absolución	9	1,5
Declarada Sin Lugar	174	29,8
Archivo de Antecedentes	321	55,0
Pendiente¹³	2	0,3
Total	584	100

¹³ Denuncias N°4429 (Mira Quién Habla) y N°4509 (Cada Día Mejor).

De las 584 denuncias tramitadas en el 2010, el 14,9% (87) derivaron en cargos para las respectivas permisionarias o concesionarias de parte del CNTV, porcentaje que indica que las personas denunciaron de manera oportuna, certera y con temas atingentes a la normativa legal.

De estas 87 formulaciones de cargo, 78 terminaron en algún tipo de sanción, lo que equivale a un 13,4% del total de denuncias tramitadas. En otras palabras, en el 13,4% de las denuncias se señalan contenidos que no sólo se rechazan y valoran negativamente, sino también que efectivamente vulneran la normativa de televisión.

La cantidad de programas objeto de sanción fue de 24, todos ellos de televisión abierta, siendo Meganoticias Central el programa más sancionado del año, con 30 denuncias que derivaron en sanción al concesionario respectivo (Mega), correspondientes a 8 emisiones durante el año, mientras que un 84,8% (495) de las denuncias tramitadas fueron Declaradas Sin Lugar y/o Archivadas porque, aun cuando los denunciadores apelaban a contenidos que pudieran tener algún asidero legal, a la vista de los antecedentes el CNTV determinó que éstos no alcanzaban a infringir la normativa. Por ejemplo, en una denuncia se hace alusión a contenidos de violencia, pero los contenidos no alcanzan a vulnerar la hipótesis de violencia excesiva o de un contenido que resulta inadecuado para el horario.

V. PRINCIPALES RESULTADOS

En el 2010 se acogieron 584 denuncias en contra de 101 programas, sin que ninguno de ellos haya concentrado más del 12% del total de denuncias, lo que, a diferencia del año 2009, da cuenta de que la distribución de las denuncias acogidas a tramitación fue más ecuánime entre los distintos programas denunciados.

En cuanto a la distribución mensual de las denuncias acogidas a tramitación durante el 2010, el mes de agosto fue el que concentró la mayor cantidad de denuncias (100), debido principalmente al alto número de denuncias recibidas por la cobertura del llamado Caso Bombas. Por el contrario, entre marzo y julio se concentró la menor cantidad de denuncias, período que estuvo marcado por dos eventos con amplia cobertura mediática y los cuales prácticamente no fueron objeto de denuncias ciudadanas: el terremoto del 27 de febrero y el Mundial de Fútbol Sudáfrica 2010 en junio-julio.

TVN y CHV fueron los canales que recibieron la mayor cantidad de denuncias ciudadanas acogidas a tramitación. De las 584, el 38,9% de ellas fueron en contra de programas emitidos por TVN, mientras que el 29,4% en contra de programas de CHV.

Misceláneos e Informativos fueron los géneros más denunciados, concentrando más del 50% de las denuncias tramitadas durante el 2010 (33,2% y 19,7% respectivamente). De los programas de corte misceláneo, los más denunciados fueron Yingo (68) de CHV, El Último Pasajero (33) de TVN, Buenos Días a Todos (27) de TVN y Morandé con Compañía (20) de Mega. Por parte de los programas informativos, los noticiarios centrales de los cuatro canales con mayores ratings fueron los más denunciados: Meganoticias Central (36) de Mega, 24 Horas Central (28) de TVN, Chilevisión Noticias Central (26) de CHV y Teletrece (13) de Canal 13, siendo el llamado Caso Bombas el evento noticioso que concentró la mayor cantidad de denuncias.

En cuanto a los temas que concentran las preocupaciones de los denunciantes, al igual que en el año 2009, la **Dignidad de las Personas y los Conflictos Interpersonales** es el tema que más preocupó a la audiencia, con un 35,5% de las denuncias. El segundo contenido que más preocupación causó a la audiencia fue el **Sensacionalismo** y la falta de **Pluralismo** en los espacios informativos, con un 19,0%, lo que marca una diferencia sustantiva respecto a años anteriores, ya que desde el 2004 al 2009 este tópico no superó el cuarto lugar en el ranking de los temas más denunciados. La **protección de la audiencia infantil** fue el tercer tópico más denunciado, representando el 17,5% de las denuncias ciudadanas. Estos tres tópicos representan más del 70% de los motivos de preocupación de los telespectadores respecto a los contenidos emitidos durante el 2010.

Los denunciantes son principalmente personas naturales (99,3%). Entre ellas, la mayoría de los denunciantes fueron de sexo masculino, con un 52,1% frente a un 47,2% de las mujeres. Esto marca un punto de inflexión sustantivo respecto a los años anteriores, ya que desde el 2004 al 2009 los denunciantes fueron mayoritariamente del sexo femenino.

No se observaron diferencias significativas respecto a los temas de preocupación entre ambos sexos, aunque los hombres, a diferencia de las mujeres, manifestaron mayor preocupación por la protección de los menores que por el sensacionalismo y la falta de pluralismo.

El grupo etario que más denunció durante el 2010 fue el comprendido entre los 25-34 años, con un 37,7% del total de denuncias tramitadas. Lo sigue el rango de 35-49 años y el de 18-24 años, con un 29,2% y 19,5%, respectivamente. En todos ellos, la mayor preocupación fue la dignidad de las personas, mientras que el sensacionalismo y falta de pluralismo es mencionado principalmente en el grupo entre los 18 y 34 años, ubicándose como la segunda preocupación más importante.

El 65,8% de las denuncias tramitadas fueron realizadas por personas que habitan en la Región Metropolitana, mientras que el 34,2% se reparte de manera heterogénea entre las regiones restantes.

De las 584 denuncias tramitadas en el 2010, el 14,9% (87) derivaron en cargos para las respectivas permisionarias o concesionarias de parte del CNTV. De estas, 78 terminaron en algún tipo de sanción, lo que equivale a un 13,4% del total de denuncias tramitadas. En otras palabras, en el 13,4% de las denuncias se señalan contenidos que no sólo se rechazan y valoran negativamente, sino también que efectivamente vulneran la normativa de televisión.

VI. ANEXO: PROGRAMAS DENUNCIADOS ACOGIDOS A TRAMITACIÓN 2010

Programa	Frecuencia	Género	Canal
133 Atrapados por la Realidad	2	Telerealidad	Mega
Yingo	68	Misceláneos	CHV
40 y Tantos	3	Telenovelas	TVN
7 Días	1	Conversación	CHV
Agripina	1	Dibujos Animados	Telecanal
Alfombra Roja	5	Conversación	Canal 13
Amazing Videos	1	Misceláneos	La Red
Animal Nocturno	3	Misceláneos	TVN
Animales	2	Misceláneos	Canal 13
Apoyos 40 y Tantos	1	Publicidad	TVN
Apoyos El Club de la Comedia	1	Publicidad	CHV
Apoyos Infieles	1	Publicidad	CHV
Apoyos Mujeres de Lujo	1	Publicidad	CHV
Apoyos Pelotón	1	Publicidad	TVN
Informe Especial	57	Reportajes/Documentales	TVN
Así Somos	13	Conversación	La Red
Bajo sospecha	1	Reportajes/Documentales	CHV
Pelotón	39	Telerealidad	TVN
Cada Día Mejor	1	Misceláneos	La Red
Calle 7	5	Misceláneos	TVN
Meganoticias Central	36	Informativos	Mega
Chilevisión Noticias Tarde	2	Informativos	CHV
Conciencia de Valores	1	Conversación	UCV-TV
Conde Vrolok	4	Telenovelas	TVN
Contacto	1	Reportajes/Documentales	Canal 13
Control Remoto	1	Miscelaneos	Canal 13
Corazón Rebelde	1	Telenovelas	Canal 13
CQC	1	Misceláneos	Mega
Destino Final	1	Películas	TVN
Don Diablo	2	Series	CHV
El Circo de las Montini	1	Telenovelas	TVN
El Club de la Comedia	5	Misceláneos	CHV
El Diario de Eva	1	Miscelneos	CHV
El Hormiguero	1	Misceláneos	Canal 13
El Menú de Tevito	1	Misceláneos	TVN
El Último Pasajero	33	Misceláneos	TVN
El Último Samurai	1	Películas	TVN
Elígeme	1	Misceláneos	Mega
En Boca de Todos	1	Informativos	Canal 13

En Portada	1	Conversación	UCV-TV
Esta es mi Familia	1	Telerealidad	TVN
Extra Noticioso 24 Horas	1	Informativos	TVN
Fear Factor	2	Telerealidad	Canal 13
Feroz	2	Telenovelas	Canal 13
Fiebre de Baile	6	Misceláneos	CHV
Fue Noticia	1	Telerealidad	TVN
Futurama	1	Series	Canal 13
Futurama/Los Simpson	1	Series	Canal 13
Golpe Bajo	6	Telerealidad	Mega
Halcón y Camaleón	4	Conversación	TVN
Héroes José Miguel Carrera	1	Series	Canal 13
Infieles	3	Series	CHV
24 Horas Central	28	Informativos	TVN
Intrusos	1	Conversación	La Red
La Barra del Mundial	1	Misceláneos	TVN
La Casa por la Ventana	1	Telerealidad	TVN
La Colonia	1	Series	Mega
La Familia de al Lado	2	Telenovelas	TVN
La Jueza	2	Conversación	CHV
La Liga	4	Telerealidad	Mega
La Movida del Festival	1	Conversación	Canal 13
La Verdad Oculta	1	Telenovelas	La Red
Los Simpsons	1	Series	Canal 13
Manuel Rodríguez	5	Telenovelas	CHV
Martín Rivas	3	Telenovelas	TVN
Buenos Días a Todos	27	Misceláneos	TVN
Mira Quién Habla	4	Conversación	Mega
Morandé con Compañía	20	Misceláneos	Mega
Mucho Gusto	2	Misceláneos	Mega
Mujeres de Lujo	4	Telenovelas	CHV
Niños ricos, padres pobres	1	Telenovelas	CHV
Noticiero Central	1	Informativos	Telecanal
Noticieros	5	Informativos	Más de un Canal
PDI Brigada Policial	1	Telerealidad	CHV
Chilevisión Noticias Central	26	Informativos	CHV
Pollo en Conserva	4	Misceláneos	La Red
Primer Plano	9	Conversación	CHV
Profecías Bíblicas Hoy	3	Conversación	No se específica
Prog. especial rescate mineros	1	Informativos	Canal 13
Rambo IV	2	Películas	Mega

Sin Verguenza	6	Misceláneos	CHV
Spot Campaña SERNAM	1	Publicidad	Canal 13
Spot Cerveza Escudo	1	Publicidad	TVN
Spot Claro	1	Publicidad	Mega
Spot Farmacias Ahumada	1	Publicidad	Mega
Spot First Aller Defence	1	Publicidad	Canal 13
Spot Hidroaisén	1	Publicidad	TVN
Spot Hot Wheels	1	Publicidad	La Red
Spot Red Bull	2	Publicidad	Más de un Canal
Spot Tapsín	2	Publicidad	CHV
Spot VTR y Direct TV	1	Publicidad	Cable
SQP	23	Conversación	CHV
Teletarde	1	Informativos	Canal 13
Teletrece	13	Informativos	Canal 13
Tormenta en el Paraíso	1	Telenovelas	La Red
Veredicto	5	Conversación	Mega
Vida	2	Telerealidad	TVN
Viva la Mañana	2	Misceláneos	Canal 13
Aquí en Vivo	22	Reportajes/Documentales	Mega
Yingo / Calle 7	2	Misceláneos	Más de un Canal
Zona D Reportajes	2	Reportajes/Documentales	TVN
Total	584		