

Facultad de Comunicación

Universidad de Sevilla

2018



TRABAJO FIN DE GRADO

Regulación audiovisual en la televisión y la protección de los menores

Estudio de caso: Clan TV (RTVE)

Realizado por:

María Rosa López Alía

Tutorizado por:

Prof. Lorena R. Romero-Domínguez

ÍNDICE

1. Resumen	3
Abstract	4
2. INTRODUCCIÓN	5
2.1. Justificación de la publicación:	5
2.2. Objetivos e hipótesis	6
2.3. Cronograma	7
2.4. Palabras claves	8
Keywords	8
3. METODOLOGÍA	9
4. MARCO TEÓRICO	11
4.1. Sistema de legislación europea en el ámbito audiovisual y su evolución	11
4.2. Legislación en materia de protección de menores	15
4.3. Normativa española sobre la protección de los menores.....	21
4.4. Televisión española.....	32
Consideraciones generales de la televisión sobre la programación infantil	32
4.5. Estudio de caso: canal infantil específico de la televisión pública, Clan de RTVE.....	36
Normativa.....	37
Estructura de la parrilla	39
Señalización	40
Últimas novedades	41
Iniciativa de futuro en relación a los menores.....	41
4.6. Informes Clan TV (RTVE)	41
Informes sobre la programación del canal temático de Clan TV	42
Análisis de los informes del Menor trimestrales (RTVE).....	46
5. CONCLUSIONES FINALES	68

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	77
ANEXO 1. Países que forman parte de los estados miembros de la Unión Europea.	78
ANEXO 2. Capturas de pantalla de la página web de <i>Clan TV</i>	79
ANEXO 3. Entrevista personal realizada a Fernando Hernández, responsable de los contenidos de Clan TV.	80
ANEXO 4. Captura de pantalla de la página de <i>Clan Internacional</i>	100
ANEXO 5. Entrevista a Montserrat García, responsable del departamento del Defensor de la Audiencia de RTVE.	101
ANEXO 6. Capturas de pantalla de la página del Defensor de la Audiencia, de RTVE. Engloba el Defensor del menor.....	104

1. Resumen

Este trabajo tiene su marco de estudio dentro de la regulación de los contenidos audiovisuales televisivos en relación a los menores. Todos los contenidos que se plasman en televisión son importantes para labrar la futura formación de la conducta y desarrollo de la propia infancia. De esta forma, los contenidos de la televisión deben ser examinados y evaluados para conocer su adecuación en los espacios en los que se emiten. De forma más general, se adentra en la normativa de la Unión Europea hasta llegar a la legislación en España.

Actualmente, en nuestro país existen diferentes normativas para su vigilancia por parte de determinadas asociaciones e instituciones que tratan de proteger a los menores ante los contenidos inadecuados que se ofrecen en la televisión. El posterior incumplimiento de la normativa ha conllevado a la ejecución de sanciones procedentes de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Con esta investigación sobre la legislación europea y española referida a la protección del menor y su impacto en la sociedad, el análisis del consumo que hacen los menores de la televisión, y el análisis detallado de los aspectos más esenciales del canal infantil de Clan TV, de RTVE, intentaremos demostrar si el canal público incumple la normativa en relación a los menores.

Abstract

This work has its structure within the regulation of television audiovisual content relative to minors. All the contents reflected in television are important to forge the future formation of behavior and development of their childhood. In this way, the contents of television should be examined and evaluated in order to know their suitability in the spaces in which they are broadcast. More generally, it delves into the regulations of the European Union until it reaches legislation in Spain.

Currently, in our country there are different regulations for its surveillance by certain associations and institutions that try to protect minors from inadequate contents that are offered on television. The subsequent breach of the regulations has led to the execution of sanctions from the National Commission of Markets and Competition.

With this research on European and Spanish legislation regarding to minors' protection and their impact on society, the analysis of children's use of television, and the detailed analysis of the most essential aspects of Clan TV's children's channel, of RTVE, we will try to show if the public channel does not meet the regulations criteria related to minors.

2. INTRODUCCIÓN

2.1. Justificación de la publicación:

El tema que planteamos para nuestro Trabajo Fin de Grado (TFG, en adelante) se centra en el tratamiento y regulación de los programas infantiles que aparecen en la televisión pública. El tema es muy relevante para conocer las diferentes normas que se han creado en la televisión hasta la actualidad y el tratamiento que utilizan las cadenas infantiles sobre protección del menor. Pero, en especial, es necesario su estudio porque afecta a un sector muy vulnerable en la sociedad, los niños, los cuales forman parte de la audiencia que mayor televisión consume y además mediante la televisión este público está sometido a un continuo desarrollo de su formación. Por lo que es necesario y recomendable ejercer un control y seguimiento sobre los contenidos que se muestran a este público.

El interés destinado a proteger los derechos de los niños y adolescentes surgió ya en el siglo XX, lo que conllevó la elaboración de una legislación, a pesar de que la infancia no estuviese recogida bajo algún tipo de protección especial. Debemos mencionar que la primera legislación centrada en los derechos del niño fue la *Declaración de Ginebra*, considerada de carácter universal y aprobada en el año 1924 por la V Asamblea General de la Sociedad de las Naciones. Y a esta le siguió la *Declaración de los Derechos del Niño*, aprobada en 1959 por la Asamblea General de Naciones Unidas.

Dentro de la legislación española, el punto fuerte en relación a los derechos del niño fue la *Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de la Infancia*, aprobada el 20 de noviembre de 1989 por la Asamblea General. Además de la Convención, aprobada el 30 de noviembre de 1990, se aprobaron otros tratados internacionales como es la *Carta Europea de los Derechos del Niño* (1992). Junto a ella existe una normativa más general que hace alusión a diferentes aspectos de la protección de la infancia (Vázquez Barrios, 2011, p. 66).

En España, la regulación de los contenidos audiovisuales comenzó en el año 1963, durante la época del Franquismo, cuando la televisión española estatal incorporó la señalización mediante rombos. La regulación consistía en una señal sonora y visual, la cual estaba formada por uno (el contenido audiovisual no estaba recomendado para

menores de 14 años) o dos rombos (no recomendado para menores de 18 años). Actualmente, la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, es la que se encarga de la regulación sobre la protección del menor en España, mediante el artículo 7, que refleja una serie de herramientas como es la clasificación por edades de los contenidos emitidos en televisión, la cual se desarrollará más adelante de forma detallada.

En este TFG se desarrollarán de forma más pormenorizada los diferentes aspectos mencionados anteriormente, concernientes a la normativa europea y española.

2.2. Objetivos e hipótesis

Planteamos en nuestro trabajo los siguientes **objetivos**:

- 1) Realizar un estudio sobre la legislación europea y española sobre la protección de menores.
- 2) Definir las principales herramientas recomendadas por las directivas europeas y nacional que se han ido desarrollando hasta la actualidad.
- 3) Analizar el grado de aplicación de dichas herramientas en el caso español, en concreto en la cadena de televisión pública.
- 4) Reflexionar sobre la necesidad de estrategias complementarias junto a la regulación (la autorregulación y la corregulación) para garantizar la protección de los derechos de los menores cuando son consumidores de contenidos televisivos.

Respecto a la **hipótesis** de este trabajo, planteamos cómo la legislación europea ha desarrollado herramientas enfocadas a la protección del menor que no se han cumplido en la práctica y se necesitan herramientas complementarias como la corregulación. En segundo lugar, cómo los canales infantiles incumplen con la normativa actual que afecta a la protección de los menores, y su señalización no es adecuada en algunos casos para el público infantil en la actualidad, a pesar de que en nuestro país se está favoreciendo que los niños sean consumidores conscientes y productivos a través de una serie de herramientas determinadas.

2.3. Cronograma

Semanas	Actividades
03/01	Búsqueda de información relacionada con el tema.
25/01	Mapa conceptual del trabajo.
02/02	Definición de la línea de investigación.
12/02	Búsqueda de documentos relacionados con la legislación europea y legislación española.
14/03 - 20/04	Selección de documentos, estructuración del trabajo, y realización del marco teórico.
21/04 -04/05	Análisis de Clan TV y algunos informes.
17/05	Entrevista a Fernando Hernández, responsable de los contenidos de Clan.
01/06	Correcciones del trabajo.
05/06	Conclusiones.
05 - 21/07/2018	Modificación del marco teórico.
27/07/2018	Correcciones del marco
27/07/2018	Entrevista a Montserrat García, responsable del Departamento del Defensor de la Audiencia.
13 - 21/08/2018	Análisis definitivo de todos los informes de Clan.
24/08/2018	Conclusiones y bibliografía.
04 - 06/09/2018	Correcciones.
10/09/2018	Últimas modificaciones.

2.4. Palabras claves

Protección de menores, legislación europea, herramientas regulatorias, televisión, canales infantiles.

Keywords

Protection of minors, European legislation, regulatory tools, television, children's channels.

3. METODOLOGÍA

La **metodología** que se ha utilizado para la realización del presente trabajo está centrada en herramientas cualitativas y cuantitativas para la obtención de datos primarios y secundarios. En primera instancia ha sido necesario utilizar un repertorio variado para la recopilación de documentación con el objetivo de unir y consensuar toda la información relacionada sobre la legislación europea, partiendo de un marco de referencia entre todos los estados miembros de la Unión Europea hasta llegar a la legislación española, teniendo especial detenimiento sobre la protección de los menores en los contenidos audiovisuales de la televisión.

Para ello, ha sido preciso realizar una revisión y la consulta de fuentes de diferente procedencia. Las fuentes documentales han sido reseñadas en el apartado de referencias bibliográficas al final de este trabajo. También se han realizado dos entrevistas: la primera, a una de las responsables del departamento de Defensor de la Audiencia de RTVE, Montserrat García; la segunda, prefiere mantenerse en el anonimato y pertenece al departamento de los contenidos del canal de Clan TV de este organismo.

Teniendo en cuenta la bibliografía consultada se ha realizado un estudio de caso sobre Clan TV (RTVE) al objeto de analizar si cumple con la legislación española en relación a los menores y su protección ante la televisión, y si apuestan por dar a conocer que los niños sean conscientes del contenido que consumen. Junto a esto, se pretenden conocer las quejas que se presentan sobre este canal en materia de protección del menor. Para ello, se han consultado los informes sobre el cumplimiento del Código de Protección a la Infancia y la Juventud (2010-2018), dirigidos por el Defensor del espectador, oyente y usuario de los medios interactivos. Dentro de estos informes se han escogido todos los existentes desde el tercer informe trimestral de 2010 hasta el primer informe trimestral de 2018.

El procedimiento utilizado para el análisis de estos informes del Menor se ha centrado en los siguientes elementos:

- Número de quejas presentadas.
- Número de quejas ejecutadas.
- Contenido de las quejas.

- Resolución y respuesta de las quejas.
- Valoración de las quejas.

4. MARCO TEÓRICO

En primera instancia vamos a elaborar un recorrido por la legislación europea en materia de regulación de los contenidos audiovisuales en los medios de comunicación desde sus inicios en 1989 hasta la actualidad. En el primer apartado analizamos el marco europeo de la normativa audiovisual y, a continuación, pasamos a la legislación española.

4.1. Sistema de legislación europea en el ámbito audiovisual y su evolución

La Unión Europea establece necesario un marco europeo de referencia audiovisual entre todos los estados miembros (Anexo 1) para fijar la protección jurídica de la infancia ante los medios de comunicación (Del Moral, 1998, p. 198). Por ello es importante conocer que las políticas europeas comunitarias dentro del ámbito audiovisual se deben entender dentro del marco de políticas de comunicación y, de forma más general, de las políticas culturales (Giordano y Zeller, 1999, p. 32).

En este terreno, el desarrollo de las políticas de televisión se centra en la creación de una legislación europea, estatal, autonómica y local a través de los mecanismos de intervención pública. Dicha legislación puede ser en determinados casos concretamente audiovisual o reguladora de los diferentes operadores, y en otros se encarga de regular la publicidad o de la programación o ambos aspectos.

Estas políticas audiovisuales se desarrollan mediante cuatro ejes: en primer lugar “la creación de un mercado audiovisual efectivo, que traspase las fronteras nacionales de sus miembros y permita amortizar mejor los costes de producción” (Giordano y Zeller, 1999, p. 42), dando lugar a un marco que permita la libre circulación de los productos audiovisuales. El mercado se reorganiza mediante diversos procesos de centralización del capital y de integración de la televisión privada en determinados medios y estructuras económico-financieras potentes. Este aspecto se considera más bien una doctrina creada por la Comisión Europea basada en los principios generales de competencia que una normativa. Los diferentes países miembros han adoptado estos principios a su propia estructura televisiva.

En segundo lugar, “el desarrollo de las nuevas tecnologías de comunicación que afectan a la transmisión de imágenes, especialmente a la técnica de televisión de alta definición y a la implantación del cable y de satélite” (p. 42). Mediante esta estrategia

europea se pretende crear un mercado efectivo que asegure la demanda para posteriores inversiones.

A continuación, con esta política televisiva se promueve “el desarrollo de una industria de programas de origen europeo” (p. 42). De esta forma, se dio lugar a la multiplicidad de canales, mediante los cuales se dependió también de otras fuentes de establecimiento, concretamente de la industria de Norteamérica y Japón para programas de animación destinados a un público infantil.

Por último, se establece “una normativa común para la protección del cine europeo” (p. 42), mediante la inserción de cuotas de pantalla en la televisión que restringen la reproducción de películas y series de ficción extra-comunitarias.

A pesar de todo, la creación de un marco europeo audiovisual a través de la Comisión Europea no dificulta que existan situaciones diferentes en los sistemas televisivos de los países miembros, pues la política audiovisual de cada estado posee unas características concretas. De cualquier forma, su papel sigue siendo fundamental para el desarrollo de los sistemas público y privado de televisión.

El contexto del que parte la creación de una política audiovisual en la Unión Europea es muy amplio en el mundo de la comunicación. A finales de los 80, la política audiovisual de la Unión Europea no podía seguir siendo la misma, basada en “el sistema tradicional clásico de la televisión” (Beceiro, 2012). Con la incorporación de las emisiones vía satélite las fronteras desaparecían y con la aparición de la televisión privada, la política de los servicios públicos que había hasta ese momento se mezclaba con la privada. Desde el nacimiento de la televisión se han desarrollado numerosas leyes que han intentado armonizar el panorama televisivo, pero las normativas sobre los contenidos han sido muy generalistas y en ocasiones abiertas a amplias interpretaciones.

Se establecía la necesidad de una nueva regulación sobre todos los Estados miembro de Europa. De este modo, se procedió a cambiar y subsanar ciertas situaciones dando lugar a la creación de Directivas dentro del marco europeo. Nace así la *Directiva Televisión Sin Fronteras (89/522/CEE)*, aprobada el 3 de octubre de 1989. Esta Directiva reflejaba el establecimiento de una serie de principios que conformaban la nueva política audiovisual para todos los Estados y sirvió de base para las cadenas y productoras europeas.

La *Directiva Televisión sin Fronteras* pretendía conseguir una armonización de la regulación europea, para ir adecuándose a las exigencias de la sociedad y las nuevas tecnologías en un contexto digital. No obstante, Quirós (1992) señala que no se puede proceder a la creación de una Europa unida sin tener en cuenta las diferencias existentes en algunos países frente a otros. Como motivo del desarrollo y los cambios que comenzaron a surgir en el sistema televisivo de Europa, se va a producir un reajuste y posterior modificación de la Directiva.

La Directiva 89/522/CEE fue revisada por primera vez en 1997, a través de la **Directiva 97/36/EC**, aprobada el 30 de junio, la cual reforzaba la seguridad jurídica y modernizaba los aspectos concernientes a la Directiva anterior. Más tarde, en 2001 y en 2003, la Comisión Europea sometió a consulta pública esta Directiva y estableció una serie de normas sobre publicidad y protección de la infancia en los diferentes Estados miembro que conformaban la Unión Europea. En relación a esto, se dio lugar a la siguiente reflexión: “la directiva había contribuido a proporcionar a los estados miembros un instrumento regulador flexible y adecuado” (Directiva 89/522/CEE), aunque por otra parte se observaron deficiencias en este ámbito para adaptarse al futuro. Otros resultados reflejaron la importancia de “la protección de los menores en el marco de los servicios en línea” (Directiva 89/522/CEE).

Esto condujo a que se modificara definitivamente la Directiva 89/522/CEE, el 11 de diciembre de 2007, dando lugar a una nueva **Directiva 2007/65/CE**, la *Directiva de Servicios Audiovisuales de medios audiovisuales sin fronteras*, por parte del Parlamento y el Consejo. El objetivo esencial era adaptar el marco normativo a los cambios producidos en el mercado por la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC), para conseguir así una mayor flexibilidad en la transmisión de los servicios audiovisuales.

La Directiva 2007/65/CE introdujo como novedad comprender los contenidos audiovisuales en su conjunto, independientemente del soporte para su posterior exposición; y junto a esto establecía la diferencia de dos tipos de servicios, que dependían del acceso a los contenidos. Por un lado, se encontraban los servicios de comunicación audiovisual de radiodifusión televisiva (servicios lineales) y, por otro lado, la nueva incorporación de los servicios de comunicación audiovisual a petición (servicios no lineales).

Como respuesta a la poca eficiencia y adecuación de las normativas que han ido desarrollando las diferentes directivas creadas, se dedujo que el marco legal por sí solo no responde a su cumplimiento, pues los medios de comunicación son menos propensos a ejecutar la regulación externa que la interna.

De esta forma, en 2010 las autoridades europeas proceden a la elaboración de una nueva directiva, la **Directiva 2010/13/UE**, de Servicios de Comunicación Audiovisual (DSCA), que fue aprobada el 10 de mayo de 2010, y sustituía así definitivamente a la Directiva 1989. Esta Directiva reúne las modificaciones establecidas por la anterior y armoniza la normativa en líneas generales. En concreto, se centra en establecer la diferencia del carácter de los servicios de medios audiovisuales, los cuales se conciben como servicios culturales y económicos. Los servicios culturales deben fomentar el pluralismo y respetar la libertad de información y de opinión; y los económicos tienen que respetar la competencia y desarrollar sus actividades. De cualquier manera, pretenden “informar, entretener o educar al público en general” (Directiva 2010/13/UE).

La aplicación de esta Directiva suponía la implantación de unas *normas de mínimos*, es decir, el marco básico que se exigía a todos los Estados miembro para beneficiar la libre circulación de los servicios dentro de un “mercado único sin fronteras interiores” (Martín y Pérez de Nanclares, 2012, p. 208). De esta forma fija “el mínimo infranqueable en materia de promoción de obras europeas, publicidad y patrocinio, derecho de réplica o protección de menores”. Con esto, todos los Estados miembro deben estar facultados para aumentar el listón e introducir normas más estrictas, aunque estas solo podrán requerirse a los organismos que dependan de su competencia, sin serlo para aquellos que procedan de otro Estado miembro, “cuyo ordenamiento se ha limitado a transponer las exigencias de mínimos de la Directiva” (p. 210).

Como seguimiento de esta Directiva se crea un *Comité de contacto*, el cual podrá analizar cualquier aspecto relacionado con la Directiva y su aplicación siguiente en cada uno de los Estados miembro para examinar si es adecuado o no. Con esta Directiva y la derogación de la de 1989 se instauró un panorama más claro dentro de la legislación europea, aunque no será visible hasta la transposición en los Estados miembro. En definitiva, se pretende establecer la total libertad para determinar una legislación más particular, lo que conllevará una serie de dificultades para el entorno de la Unión Europea, ya que cada Estado llevará un ritmo diferente.

Después de esto, la directiva 2010/13/UE se modifica en 2016 por Parlamento Europeo y el Consejo y se procede a la creación de una nueva directiva, la **Directiva 2016/0151 (COD)**, cuya comunicación está basada en la *Estrategia del Mercado Único Digital para Europa*. Con ella se pretendía introducir todos los cambios producidos dentro del mercado, del consumo y la tecnología.

Tras esta breve introducción, pasamos ahora a analizar el papel que la protección de menores juega dentro de cada una de estas directivas.

4.2. Legislación en materia de protección de menores

Directiva 1989

Entre los objetivos más importantes se encuentran la diversidad cultural, la protección sobre los menores, el derecho de réplica y las limitaciones sobre la publicidad. Desde el inicio de su creación pretendió defender los derechos de los consumidores, y especialmente el de los menores. Así dedica un capítulo específico para ello, el Capítulo IV, el cual contiene dos artículos referentes a los menores. El art. 16 hace referencia a la protección de los menores frente a la publicidad y la televenta, y prohíbe todo aquel contenido que pueda perjudicar moral o físicamente a los menores. Y el art. 17 se centra en la protección de los menores frente a la programación, mediante el cual se prohíben aquellos programas que puedan perjudicar el desarrollo físico, mental o moral de los menores de edad, que fomenten la discriminación por el motivo que sea. Se establece la limitación de poder emitir este tipo de programas entre el horario de protección del menor entre las 22 y las seis horas de la mañana. Junto a esto, es necesario advertir del tipo de contenido de los programas mediante una señalización acústica y óptica. Además, se reconoce el derecho de réplica en cualquier programa de televisión que pertenezca a un organismo televisivo concreto.

Dentro de esta Directiva también se regula otro aspecto muy importante en la protección de menores, la publicidad. Se procedió a la prohibición y restricción de la publicidad de determinados productos que no tenían un consumo adecuado y afectaba al desarrollo de los menores, como es el tabaco, las bebidas alcohólicas y aquella que incita el consumo de estos productos¹. En relación a los patrocinios, se permite su

¹ La publicidad que contiene tabaco queda prohibida en todos los países miembros, excepto en los países de Grecia y Luxemburgo. Esta regulación queda reflejada en el artículo 13. Sobre la publicidad de bebidas

emisión siempre que no estimulen el consumo de productos de algún patrocinador ni se incluyan en programas como los informativos.

Directiva 2007/65/CE

Con esta directiva se incorpora “un doble modelo regulatorio” (2007/65/CE). Los servicios lineales se rigen por la normativa de la *Directiva Televisión sin Fronteras*, frente a los servicios no lineales que tienen una regulación mínima, y solo les afectaban medidas sobre la protección de menores, la prohibición hacia el odio, la identificación del servicio, y algunas normas relacionadas con la publicidad.

Según esta Directiva 2007/65/CE en relación a la protección de menores, se utiliza el mismo horario de protección del menor que en la Directiva anterior, seguido de una señalización acústica y visual adecuada.

En cuanto a publicidad y patrocinio, se llevaron a cabo una serie de modificaciones: se liberaliza totalmente, a excepción de las películas, telefilmes, programas para niños e informativos, limitando el tiempo a 12 minutos de anuncios por hora, y además se prohíbe la publicidad encubierta. En cambio, se incorpora la inserción de productos (emplazamiento de producto) o de marcas concretas, y solo se prohíbe en los programas mencionados anteriormente. Esta norma se aplicaba sobre los servicios de carácter público, quedando fuera a los privados. De esta forma, no quedaban regulados muchos de los servicios no lineales: juegos, blogs, videoconferencias, y sitios creados a partir de la aportación de ciudadanos como es YouTube.

Directiva 2010/13/UE

Con la evolución del mercado, la liberación y el nacimiento de los operadores privados de televisión, y con la emisión de contenidos de programas de televisión con riesgo para los menores, los medios de comunicación pusieron en marcha diferentes estos mecanismos de control, que vigilarán los desajustes dentro de este ámbito. Estos mecanismos tenían como objetivo instaurar “límites éticos que protejan e, incluso

alcohólicas no se prohíbe en su totalidad, pero hay restricciones, Francia es el país que cuenta con leyes más limitadas. El resto de países llevan a cabo la regulación mediante el propio autocontrol de los medios de comunicación mediante sus códigos deontológicos que deben cumplir. Este tipo de publicidad queda regulada en el artículo 15.

ayuden a fomentar un desarrollo conveniente de los derechos de la infancia y la juventud en lo que afecta a los productos televisivos” (Informe General sobre Menores y Televisión en Andalucía, 2008, p. 31).

En cuanto a la protección de menores, la emisión de los programas debe cumplir la limitación horaria anterior y todos aquellos programas que tengan un carácter no adecuado o violento tendrán que ir acompañados de una señal acústica o un símbolo visual durante toda la duración del programa. Además, se debe establecer un equilibrio entre las medidas para proteger a los menores y la dignidad humana con el derecho a la libertad de expresión, recogido en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

El objetivo principal de estas medidas para conseguir una correcta protección se centra en los siguientes aspectos: el uso de códigos PIN (números de identificación personal), y el sistema de filtrado o identificación, en concreto para los servicios a petición. La Comisión reconoce la importancia de estos sistemas y suministra “un sistema de filtrado eficaz, actualizable y fácil de utilizar cuando se suscriban a un proveedor de acceso” (Directiva 2010/13/UE), proporcionando servicios especiales para los niños a través de filtros automáticos.

Con la incorporación de las nuevas tecnologías a los servicios de comunicación audiovisual, se desarrolla un “marco regulador” sobre las actividades de radiodifusión que debe manifestar “los efectos producidos por los cambios estructurales, la difusión de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) y la evolución tecnológica en los modelos de negocio” (...). De este modo debe asegurar unas condiciones adecuadas para la seguridad legal de la tecnología y los servicios de comunicación europeos, como son “el respeto de la diversidad cultural y lingüística” (Directiva 2010/13/UE).

Frente a la publicidad se llevan a cabo una serie de modificaciones. Se permite la emisión de anuncios publicitarios y de televenta con un total de 12 minutos por hora entre las 7 y las 23 horas (Art. 23). Esto no se aplicará para los anuncios del mismo organismo (autopromoción), los anuncios de patrocinio y el emplazamiento de producto. En relación con las interrupciones de los contenidos que aparezcan en la televisión, sobre películas destinadas para televisión, obras cinematográficas y programas informativos, no se debe producir hasta que no hayan pasado como mínimo 30 minutos (Art. 20).

Respecto al patrocinio se determina que no debe influir en el contenido del programa, ni incitar la compra a los usuarios, y deberá estar indicado en la pantalla. En cambio, el emplazamiento del producto se prohíbe, aunque con algunas excepciones (Art. 11), pues está permitido en las obras cinematográficas, películas, series, emisiones deportivas y programas de entretenimiento. En el resto de los programas, con excepción de los infantiles, será válido si no se produce un pago directo y se suministran bienes gratuitos.

Directiva 2016/0151 (COD)

En esta Directiva, la Comisión exige que se centre en el ámbito de aplicación de la directiva anterior y en todas las normas que sean aplicables a los agentes del mercado, la protección de los menores y la normativa sobre publicidad. Además con esta nueva normativa se pretendía determinar si las normas existentes se deben aplicar a los servicios de radiodifusión y a los servicios a petición o si se deberían ampliar para abarcar nuevos servicios que actualmente no están considerados como servicios de comunicación audiovisual de la Directiva.

Pretende ofrecer un equilibrio entre la competitividad y la protección de los consumidores, mediante la incorporación de una mayor flexibilidad, tanto de los servicios de comunicación audiovisuales destinados a la publicidad como de los servicios de radiodifusión televisiva. Y recomienda la utilización de herramientas de corregulación y autorregulación para la protección de los menores, la lucha contra la incitación al odio y las comunicaciones comerciales, entre los aspectos más importantes.

En lo referente a la protección de los menores, esta Directiva exige una armonización de las normas. El artículo 12 determina que todos aquellos programas que sean perjudiciales para el desarrollo físico, mental o moral de los menores se emitan de forma que los menores no los vean ni escuchen. Por una parte, la protección de los menores en los servicios a petición se aumenta, simplificando la aparición de los contenidos nocivos y favoreciendo la reciprocidad sobre los descriptores incluidos en la UE. Por otra parte, se refuerzan las normas que protegen a los menores de las comunicaciones comerciales audiovisuales que son inadecuadas como los alimentos con alto contenido en grasas, sal o sodio, y azúcares y bebidas alcohólicas, fomentando “los códigos de conducta a escala de la UE” (2016/0151).

Junto a la normativa, con el objetivo de informar a los telespectadores, padres y menores, los prestadores de servicios de comunicación audiovisual podrían facilitar una mínima información sobre los contenidos que puedan llegar a perjudicar el desarrollo físico, mental o moral de los menores. Por ejemplo, esto podría ejecutarse mediante un sistema de descriptores de contenidos que mostrasen su naturaleza. “Los descriptores de contenidos se podrían presentar a través de medios escritos, gráficos o acústicos” (2016/0151).

Respecto a la publicidad, mediante una evaluación *ex post*, se podría conceder una mayor flexibilidad en relación a sus normas legislativas de los servicios lineales, el emplazamiento de los productos y el patrocinio. Se tienen en cuenta los posibles efectos del emplazamiento de productos sobre los niños, ya que se continúa limitando su exposición a este tipo de contenidos. Dentro de la publicidad, se limita el horario diario un 20% “durante el período comprendido entre las 7.00 y las 23.00 horas (artículo 23)”. Por otra parte, las películas realizadas para la televisión, las obras cinematográficas y las noticias podrían ser interrumpidas con mayor frecuencia (artículo 20) y se permitirían los anuncios aislados (artículo 19).

A continuación, se sintetizan las principales modificaciones experimentadas por la normativa europea en materia de regulación audiovisual, con especial atención a la protección de menores.

Tabla 1. Evolución de las directivas europeas en materia de protección de menores.

DIRECTIVAS	Protección del menor	Contenidos/ Programación	Tecnología	Publicidad
Directiva 89 <i>Televisión sin Fronteras</i>	Capítulo IV, De la protección de los menores. Se protege a los menores frente a la publicidad y televenta y se prohíbe todo aquel que pueda afectar a los menores (Art. 16). Se protege a los menores frente a la programación y se prohíben todos	Cuota de 50% para obras europeas. Cuota de 10% para productores europeos independientes. Solo se pueden emitir contenidos que puedan afectar al desarrollo de los menores entre las 22 y 6 horas. Se restringe su uso fuera	No hay aplicación en este ámbito.	Se limita la publicidad a un 15%, y las interrupciones deben realizarse después de 45 minutos entre los intervalos de publicidad. Se prohíbe la publicidad sobre el tabaco (Art. 13), y se restringe la publicidad sobre las bebidas alcohólicas (Art. 15).

	aquellos programas que puedan ser perjudiciales (Art. 17).	de este horario. Advertencia acústica y óptica.		Se permiten los patrocinios, aunque con excepciones.
Directiva 2007 <i>Directiva de Servicios Audiovisuales de medios audiovisuales sin fronteras</i>	Se mantiene el horario de protección de los menores fijado por la Directiva de 1989 y su señalización adecuada.	Se desarrollan dos tipos de servicios: los servicios lineales (normativa anterior) y los servicios no lineales (requisitos: catálogo).	Incorporación de las TIC.	Se limita el tiempo de publicidad a 12 minutos de anuncios por hora. Se prohíbe la publicidad encubierta. Se introduce el emplazamiento de producto o marca determinada.
Directiva 2010 <i>Directiva de Servicios de Comunicación Audiovisual (DSCA)</i>	Se continúa con la limitación horaria de protección infantil (22- 6 h.), y se debe establecer una advertencia visual y sonora. Se desarrollan otras medidas: Código PIN y sistemas de filtrado automáticos.	Regulación de los contenidos (leyes o nuevas herramientas como la autorregulación o corregulación). Se destina un 10% a servicios de teletexto y televenta, o a obras europeas.	Se debe garantizar unas condiciones adecuadas para la seguridad jurídica para las TIC: como son el respeto a la diversidad cultural y lingüística.	Se permite que la publicidad no supere el 20% por hora (7-23 h.), (Art. 23). Las interrupciones deben realizarse después de 30 min. (Art. 20). El patrocinio no debe influir en el contenido del programa. Regulación: Se prohíbe el emplazamiento del producto, aunque hay excepciones.
Directiva 2016	Se deben emitir programas que no Se aumenta el nivel de protección sobre lo servicios no lineales. Se reforzarán las normas sobre las comunicaciones comerciales inadecuadas.	Recomienda las herramientas de autorregulación y corregulación para la protección de los menores. Incorporación de un sistema de descriptores para informar a la audiencia de la información de los contenidos.	No se incorporaron cambios, se optó por continuar con la existente (lograr innovación).	Mayor flexibilidad sobre los servicios lineales, el emplazamiento de productos y el patrocinio. Respecto al límite de publicidad y tiempo de interrupciones se continúa con la normativa anterior. Se permitirán los anuncios aislados (Art. 19).

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Normativa española sobre la protección de los menores.

La estructura del sistema de televisión español engloba a las instituciones que forman parte de la televisión pública, Radiotelevisión Española y los organismos autonómicos; a las instituciones de la televisión privada, la estructura sobre la que se asienta, y el análisis de la televisión local.

En España existe un “bosque legal” en lo que respecta a la regulación de los medios audiovisuales y sus contenidos, que dificulta el adecuado desarrollo de los medios y protección y defensa de los derechos de los ciudadanos y especialmente de la infancia. La protección de los niños y adolescentes sobre los contenidos audiovisuales de los medios de comunicación se encuentra reflejada en la Constitución Española en el artículo 20.4 como un derecho, la *Protección de la juventud y de la infancia*, el cual se recogió como aquel que tenía que presidir la actividad y la programación de los medios de comunicación audiovisuales en diferentes leyes.

Se pretende que este principio sea compatible con otros principios de la Constitución Española, aunque no siempre coexisten de forma pacífica, pues la Constitución de 1978 establece límites en la libertad de expresión y de información cuando entra en conflicto con otros derechos, como son el derecho al honor, intimidad y propia imagen y la protección de la juventud y de la infancia (Consejo Audiovisual de Andalucía, 2008, p. 26).

Con la incorporación de este derecho en la Constitución se ofrece una protección específica en determinadas etapas de la vida que impidan un desarrollo adecuado como persona. En este contexto, se produce una relación entre la protección de la juventud y de la infancia, que se recoge en el artículo 20, y el artículo 10 de la Constitución, que permite el libre desarrollo de la personalidad de una persona (Boix Palop, Carrillo Donaire, Guichot, et al., 2016, p. 74). Esta protección ha permitido la elaboración de diferentes leyes que aluden a la protección de todos aquellos que son menores de edad. Entre todas las leyes creadas, la esencial en el entorno del menor en el ordenamiento español es la Ley orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor. De este modo, la Constitución considera la protección de la juventud y la infancia de carácter más importante que la libertad de expresión (Vázquez Barrios, 2011, p. 76). No obstante, los derechos que pertenecen a la infancia también quedan recogidos en la Constitución en el artículo 39.4 sobre los acuerdos internacionales (Boix Palop, Carrillo Donaire, Guichot, et al., 2016, p. 76).

A pesar de que esta Ley es el principio regulador del ámbito audiovisual para la elaboración del resto de leyes de este carácter, casi ninguna de ellas hace efectivo este principio, pues algunas no se encargan de proteger al menor en su totalidad y no se ejecutan medidas sancionadoras como motivo de su incumplimiento.

Herramientas regulatorias

En este contexto, se incorporaron medidas regulatorias junto a la legislación de las Directivas. En España, la primera medida que se agregó fue el *Convenio sobre principios para la autorregulación de las cadenas de Televisión en relación con determinados contenidos de su programación referidos a la protección de la infancia y la juventud*, que fue firmado el 26 de marzo de 1993 por el Ministerio de Educación y Ciencia, las Consejerías de Educación de las distintas Comunidades Autónomas, las cadenas de televisión nacional que operaban por entonces (TVE 1 y 2, Antena 3 TV, Tele 5, Canal +) y las cadenas autonómicas. Con este convenio las televisiones pretendían mejorar la programación destinada a un público infantil y juvenil mediante valores relacionados con el respeto a la persona; y por otro lado favorecer la transmisión de valores educativos y formativos. De esta forma, se evita la difusión de mensajes o imágenes que afecten a la protección de este rango de edad. Este convenio también se aplicaría a la publicidad que se inserte en los espacios televisivos, advirtiendo al comienzo de los programas emitidos en los horarios de audiencia infantil si existen escenas que puedan dañar la sensibilidad infantil.

No obstante, las leyes sobre protección del menor no se cumplen hasta que en 1994 el gobierno de Felipe González aprueba la Ley 25/1994, de 12 de julio, por cual se incorpora al ordenamiento jurídico español la *Directiva 89/522/CEE, de Televisión Sin Fronteras*, de 3 de octubre. La Ley 25/1994 establece que para una mejor protección de la juventud y de la infancia, se debe obligar a los receptores de la televisión a que incorporen mecanismos automáticos de desconexión, para facilitar un control de las emisiones televisivas sobre los menores. Fija el establecimiento de una franja horaria en la que solo podrán emitirse programas que puedan perjudicar el desarrollo de los menores entre las veintidós y las seis horas, y se deberá advertir mediante una señal acústica y óptica.

Posteriormente, la Ley 25/1994 se sustituye por la Ley 22/1999, pues se incorpora al ordenamiento jurídico español la *Directiva 97/36/CE*. Esta ley incluye en el capítulo IV pocas modificaciones sobre la protección de menores, en relación a la televenta, y en el capítulo VI se incorpora la regulación de determinados mecanismos de inspección y de sanción para que puedan reclamar aquellos contenidos de la programación o publicidad televisiva que no sean adecuados para los menores.

En ese mismo año, se firmó el 21 de octubre de 1999 un *Convenio por el que se establece un sistema uniforme de señalización de la clasificación de los programas de televisión en función de su grado de idoneidad para los menores*, que incluía la protección tanto de la infancia como juventud. Más tarde, este Convenio se estableció como norma de aplicación general, mediante un criterio de uniformidad de las calificaciones por edad según el ICAA y el Real Decreto 410/2002, de 3 de mayo.

Sin embargo, a pesar de todas las intenciones, las cadenas de televisión incumplieron sus actuaciones en varias ocasiones, no adaptándose a la normativa impuesta, debido a “su brevedad, la escasez de medios prácticos para su aplicación y la inexistencia de instancias que vigilaran su cumplimiento” (Muñoz Saldaña y Mora-Figueroa, 2008, p. 124).

En relación a toda la normativa creada, debemos señalar la siguiente apreciación: “los operadores de televisión en nuestro país no se sienten responsables de quién ve sus programas ni tampoco de cómo determinados sectores de la población pueden sentirse influenciados negativamente por los contenidos que la pequeña pantalla ofrece”. En concreto, un sector especial y vulnerable como es la infancia (García Galera, 2008, p. 94).

Después de esta transposición al sistema audiovisual español, las autoridades europeas decidieron implantar mejores medidas en este entorno. Entre ellas, destaca el Informe del Parlamento Europeo sobre la comunicación de la Comisión, llamado *Estudio sobre el control ejercido por los padres sobre los programas de televisión*, firmado el 19 de septiembre de 2000, que animaba a que todos los operadores de Europa introdujeran prácticas de autorregulación en relación a la protección de los menores de forma urgente.

Durante estos años, se creó un nuevo convenio suscrito el 13 de junio de 2002 por las entidades de Antena 3, RTVE, Telecinco, Sogecable, FORTA, la Asociación

para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL) y la Asociación Española de Anunciantes. Y un año más tarde, se procede a la elaboración de un *acuerdo para el fomento de la autorregulación de la actividad publicitaria en el medio televisivo* el 19 de diciembre de 2003, suscrito por la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación comercial por el que se reconoce el Convenio anterior.

Sin embargo, como la situación no cambió, las cadenas de televisión fueron acusadas de no tener en cuenta a la infancia en la programación. Lo que propició la creación de un nuevo *Código de autorregulación sobre contenidos televisivos e infancia*, firmado el 9 de diciembre de 2004 entre los organismos de televisión estatales (TVE, Antena 3, Telecinco y Sogecable) y el Gobierno español. Un año más tarde, se suman la Cuatro, cadena privada de televisión, y en 2006, se unen La Sexta, FORTA, Veo y Net tv. Con este código se procuraría ajustar los objetivos económicos de las televisiones con la protección de los menores, pues si no fuese así, la cadena sería sancionada.

Sobre la protección de los contenidos de televisión se crean unas herramientas para evaluar la programación según la edad del telespectador, y considera que dichos contenidos se deben emitir en el horario fijado por la Ley 7/2010 de protección infantil. Por otro lado, para proteger al niño como participante en la programación que se emita en televisión, se precisan una serie de razonamientos con el objetivo de proteger “la dignidad humana y la intimidad sobre los menores”. Además, se establece para la programación televisiva en general la obligación de señalar los programas mediante una calificación orientativa que informe a los telespectadores para qué público está destinado el contenido.

Tabla 2. Indicaciones sobre contenidos para menores.

Tipos de programas	Simbología y color
Destinados a todos los públicos	Sin símbolo
Recomendados para la infancia	Color verde
Recomendados para mayores de 7 años	Número 7 y color azul
Recomendados para mayores de 12 o 16 años	Número 16 y color amarillo
Recomendados para mayores de 18	Letra X y color rojo

Fuente: Elaboración propia.

Junto a la normativa legal sobre la protección de la infancia, este Código sirve también como herramienta de control y seguimiento parental, para mejorar la formación de sus hijos. Las cadenas de televisión no son las únicas en proteger al niño, aunque estas son las que determina qué contenidos se emiten y durante qué franja horaria.

Durante sus tres primeros meses, el Código se introdujo de forma progresiva en las cadenas, ofreciendo la oportunidad de examinar la parrilla matinal y vespertina, y probar con otras ofertas alternativas de programación o modificar las que ya existían, para ajustarse adecuadamente al código.

Frente a ello, hay que señalar que las cadenas españolas no tenían en cuenta una indicación del Parlamento Europeo que era esencial para la adecuada aplicación del Código, como es la implantación de mecanismos sociales y cláusulas severas de sanción en caso de incumplimiento del código (Muñoz Saldaña y Mora-Figueroa, 2008, p. 125). Por lo que al no actuar en términos de legalidad, las cadenas de televisión gozan de una presión menor para cumplir los objetivos establecidos en el Código de Autorregulación. Junto esto, la situación se agravó por la inexistencia de un Consejo Audiovisual estatal.

En 2005 se aprobó la Ley 10/2005, el 14 de junio, de *Medidas Urgentes para el Impulso de la Televisión Digital Terrestre, de Liberación de la Televisión por Cable y de fomento del Pluralismo*. Mediante la citada Ley, se finaliza el límite de tres operadores privados de televisión y se concede una nueva licencia a GIA La Sexta y regula el cambio de Sogecable, pasando de ser una emisión privada a una emisión en abierto. En esta Ley no se hace alusión a los contenidos concernientes a la protección del menor.

La protección legal de los menores frente a las programaciones de las diferentes televisiones continúa con la *Ley 7/2010*, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual que incorpora la *Directiva de Servicios de Medios Audiovisuales, 2007/65/CE*, al ordenamiento jurídico español.

En esta Ley los derechos del menor quedan recogidos en el artículo 7 del capítulo primero, que incluye una serie de novedades. Entre ellas se localizan la prohibición de la emisión en abierto de los contenidos audiovisuales que puedan perjudicar el desarrollo físico, mental o moral de los menores, de todos aquellos programas que incluyan escenas de pornografía o violencia gratuita, y que su voz o imagen se utilicen sin su consentimiento o el de su tutor.

Esta ley establece que todos aquellos contenidos que puedan perjudicar a la infancia y juventud se puede emitir en el horario de protección entre las diez de la noche y las seis de la mañana. Este horario incluye a ambas categorías. En cambio, se prohíbe la emisión de estos contenidos durante las franjas de protección reforzada que se crean exclusivamente para la infancia, tomando como referencia el horario peninsular:

- Entre las 8:00 y las 9:00 horas de lunes a viernes.
 - Entre las 17:00 y las 20:00 horas en el caso de los días laborales.
 - Y entre las 9:00 y las 12:00 horas durante el fin de semana y días de fiestas.
- Entre los festivos se determinan los días 1 y 6 de enero, viernes santo, 1 de mayo, 12 de octubre, 1 noviembre, 6, 8 y 25 de diciembre.

Todos aquellos contenidos que se consideren como recomendados para mayores de 13 años deben emitirse fuera de esas franjas de protección horaria. Además, los programas deben ir precedidos de señales acústicas y visuales, informando de que se trata de contenidos no apropiados para el consumo infantil. La advertencia visual debe mantenerse durante todo el programa en el que se incluyan los contenidos.

De este modo, el sistema de señalización actualmente en vigor afecta también a los espacios publicitarios en programas dirigidos a niños. Se evitará la emisión de toda aquella publicidad en horario de protección del menor y en las franjas reforzadas, que promueva “el culto al cuerpo y el rechazo a la autoimagen, además de someter el éxito social a factores de peso, condición física o estética” (Meléndez González-Haba, Luna Rando, Carrillo Durán, 2011, p. 2).

Sobre los servicios audiovisuales de pago, se introduce como novedad la obligación de que “los proveedores deben desarrollar catálogos separados por edades para aquellos contenidos audiovisuales que puedan perjudicar gravemente el desarrollo físico, mental o moral de menores y establecer sistemas de control parental para permitir el bloqueo de contenido dañino para niños” (European Audiovisual Observatory, 2012). Para ello, se utilizan determinadas herramientas técnicas de codificación digital que permiten ejercer un control parental mediante las nuevas tecnologías.

Para garantizar el grado de cumplimiento y llevar un seguimiento de las normativas en su correspondiente aplicación del Código de Autorregulación se crean dos órganos: el Comité de Autorregulación y la Comisión Mixta de Seguimiento. El Comité de Autorregulación está formado por los representantes de los operadores televisivos que firman el código, las productoras de contenidos televisivos, y los periodistas, sin especificar “dos grupos criterios televisivos de selección/representatividad” (García Galera, 2008, p. 102). Sus funciones se centran en mostrar dictámenes sobre las dudas que presenten los operadores llevando así una evaluación sobre la adecuación de la emisión, su rectificación o cambio de hora, y sobre quejas o reclamaciones presentadas por las diferentes asociaciones de padres, educadores... Cada uno de estos dictámenes debe concluir con las siguientes recomendaciones: “no se aprecian inconvenientes para la emisión, se aprecian inconvenientes que deben ser subsanados en el sentido que se indique, la emisión no puede producirse en el tramo horario de protección reforzada, o la emisión sólo puede efectuarse en horario no protegido” (p. 102). Y se encarga de la elaboración de informes habituales que se remiten posteriormente a la Comisión Mixta de Seguimiento.

La Comisión Mixta de Seguimiento está constituida por cuatro miembros representantes de los operadores de televisión y otros miembros nombrados por las entidades de la sociedad relacionadas con el Código, que representan las organizaciones de la juventud y la infancia, de los padres y educadores, y de los consumidores y usuarios. La Administración puede estar presente ocupando la secretaría de la Comisión, pero sin voto. Entre sus funciones se encuentran la admisión de dudas y quejas en relación a los contenidos televisivos y los menores y su traslado al Comité de Autorregulación para la creación de medidas dentro del marco establecido, la elaboración de valoraciones sobre el cumplimiento del Código y de un informe anual sobre el tema, y la actuación sobre los incumplimientos del código en los operadores.

Para su procedimiento, a la Comisión Mixta se pueden dirigir los operadores cuando las valoraciones del Comité de Autorregulación sobre quejas o dudas no sean atendidas. En caso de incumplimiento del Código, la Comisión se dirige al Comité de Autorregulación para iniciar el procedimiento correspondiente en la cadena infractora. De forma, se actúa a través de las vías administrativa o judicial, que se encuentran reflejadas en la ley, para su adecuación al Código de Autorregulación.

Por otro lado, existen otros organismos como son la Asociación de telespectadores y radioyentes o el Observatorio de contenidos televisivos y audiovisuales, los cuales se han dedicado a realizar una evaluación del grado de cumplimiento de este código de autorregulación desde sus inicios con el objetivo de demostrar si en la práctica los operadores lo han cumplido. Como evaluación de estos organismos se subraya que a pesar de que se trata de “un compromiso ético de autocontrol libremente suscrito” (García Galera, 2008, p. 102), las cadenas televisivas no respetan la normativa del Código, aunque varía según el operador televisivo, debido a la escasa difusión de incumplimiento en relación a los compromisos que deben asumir las cadenas de televisión y a la rentabilidad económica por encima de otras cuestiones, ya que el cumplimiento del Código implicaría ocupar una serie de riesgos que en muchas ocasiones las cadenas no quieren.

El incumplimiento del código de Autorregulación sobre contenidos televisivos destinados a la infancia ha sido examinado por diferentes estudios e informes, como son los informes elaborados por ATR- Villanueva, de los cuales se puede extraer que la mayor parte de las quejas se referían a un “lenguaje mal utilizado e inadecuado, seguido de actitudes agresivas y de violencia, por discriminación en razón de sexo y por referencias sexuales inadecuadas” (Informe General sobre Menores y Televisión en Andalucía, 2008, p. 33- 34), y van en contra de lo que en el código se muestra como adecuado dentro del horario de protección destinado a la infancia.

Son numerosos los informes y estudios que han corroborado que se incumple la normativa audiovisual. Como ejemplo, podemos señalar el *V Informe sobre el seguimiento del código de autorregulación*, realizado durante el mes de mayo de 2007 centrándose en el contenido de la programación en horario de protección reforzada entre las 5 y 8 de la tarde. Durante esa franja horaria se mostraban en pocas ocasiones una programación adecuada para la infancia. Salvo La 2, de Televisión Española, el resto de las cadenas optan por mostrar *reality-shows* o *talk-shows*, programas destinados a un

público más adulto. Como mejora, el informe establece la necesidad de crear e implantar “un Consejo Audiovisual con capacidad sancionadora debido a la incapacidad de las cadenas para hacer cumplir lo pactado por ellas mismas” (García Galera, 2008, p. 104).

Además, estos datos procedentes de la Asociación de Telespectadores y Radioyentes, se ven complementados con otros informes, como el que presentó en 2007 el Consejo Audiovisual de Cataluña (CAC), mediante el estudio de la opinión pública sobre medios audiovisuales durante el año 2006, en el que se refleja que la mayoría de las personas entrevistadas consideran que los programas de telebasura han crecido en relación al año anterior, disminuyendo así los programas orientados a la educación de los menores.

No obstante, mediante la Ley 7/2010, General de Comunicación Audiovisual, también se ejecutó la transposición al ordenamiento español de la *Directiva 2010/13/UE* (DSCA) del Parlamento europeo y del Consejo, publicada el 15 de abril, 15 días después de la aprobación de la LGCA. Como recordatorio esta directiva es una versión regulada, que deroga la Directiva 89/522/CEE del Consejo.

Por un lado, esto entronca con la técnica comunitaria de armonización, cuyo fin no es unificar las diferentes legislaciones de los estados miembros sino coordinar las leyes para conseguir un mercado único, teniendo en cuenta las diferencias jurídicas de cada estado. Y por otro, esta técnica basada en la armonización con normas de mínimos no coincide con el objetivo de la Unión Europea de salvaguardar el servicio público de la radiodifusión en aquellos estados que lo quieran.

De este modo, para determinar qué Administración Pública es conveniente para cumplir dichas exigencias se ha de acudir al artículo 56 de esta ley, que determina que las Comunidades Autónomas son las encargadas y responsables de ejercer “las competencias de supervisión, control y protección activa para garantizar el cumplimiento de las previsiones de la Ley” (Boletín Oficial del Estado, 2010), y en el caso de que sea necesario, cada una ostenta el poder de sancionar los servicios de comunicación audiovisual, cuyo ámbito de cobertura no debe exceder sus límites territoriales. Hay que tener en cuenta que cada comunidad autónoma posee una legislación diferente, pues la Ley 7/2010 tiene un carácter exclusivamente estatal, que afecta a los medios nacionales.

En definitiva, hay que tener en cuenta que la falta de cumplimiento del Código de Autorregulación sobre contenidos de televisión e infancia ha conllevado la búsqueda de nuevas herramientas de regulación, como se refleja en la Directiva de 2010, que opta por herramientas complementarias como la corregulación.

En 2012 tienen lugar una serie de modificaciones dentro de la normativa española. Se aprueba Ley 6/2012 de 1 de agosto, que modifica la Ley 7/2010, Ley General de la Comunicación Audiovisual, “para adaptar los dispositivos de gestión de los servicios públicos de comunicación audiovisual autonómicos”. Y, por otra parte, se crea en 2012 un nuevo *Código de Autorregulación sobre contenidos televisivos e infancia*. Este Código tiene como objeto principal “que la clasificación del contenido audiovisual desempeña un papel relevante en la protección televisiva de los menores” (Código de Autorregulación, 2012). Con mayor frecuencia este sector de la sociedad accede a los mismos contenidos o similares a través de medios de comunicación diferentes, como son el cine, videojuegos o internet. De esta forma es preferible utilizar sistemas de clasificación de contenidos por edad que sean más homogéneos. Los criterios para la clasificación se han fijado “con la referencia de las calificaciones por edades otorgadas por el Instituto de las Ciencias y Artes Audiovisuales (ICAA) a las películas cinematográficas, en especial a las calificadas como no recomendadas para menores de trece años” (Código de Autorregulación, 2012). Estos criterios pretenden adecuarse lo máximo posible a la actual sociedad española. Además señala, como en el código anterior, que se debe tener especial incidencia en el público infantil durante las vacaciones escolares y muestran cierta sensibilidad para la elaboración de la programación televisiva durante esos periodos del año.

En cualquier caso, “la mejor protección a la infancia y a la juventud exige un comportamiento activo de los padres y educadores” (Código de Autorregulación, 2012), ya que son a quienes corresponde de forma más directa la responsabilidad sobre la educación de los niños y jóvenes de su entorno.

Más adelante, como ejemplo significativo de la aplicación de herramientas regulatorias en el territorio de España, destaca en el año 2013 la elaboración del *Plan de Infancia y Adolescencia (2013-2016)*, para adoptar nuevos códigos de autorregulación sobre los contenidos audiovisuales y menores por parte de los medios de comunicación. Por tanto, el 14 de enero de 2013 se firmó el primer *Convenio de Corregulación aplicable a la difusión comercial a través de los prestadores de servicios radiofónicos*.

De cualquier de las maneras, las televisiones españolas no han tenido en cuenta las recomendaciones del Hans-Bredow-Institute for Media Research y del Institute of European Media Law. En el caso español, la no existencia de una Autoridad Nacional de Regulación Audiovisual independiente ha obstaculizado el progreso de la co-regulación frente a la protección de menores. La co-rregulación en España se ha desarrollado solo por parte de dos instituciones: el extinto Consejo Audiovisual de Navarra (CoAN) y la Asociación para la Autorregulación de la Comunidad Comercial, ambas colaboradoras con la Administración.

No obstante, la última modificación del Código de Autorregulación se ha producido sobre el anterior texto en el 2015, dando lugar a un documento nuevo y consolidado, *Código de Autorregulación (2015)*, insertando mínimos cambios como el siguiente código de señalización de los contenidos audiovisuales. Este sistema es aplicado tanto en los programas como en la publicidad que aparezca entre los mismos.

Tabla 3. Señalización de contenidos audiovisuales en 2015.

Tipos de programas	Simbología y color
Destinados a todos los públicos	Aparecen las letras TP. Color verde.
Recomendados para la infancia	Color rosa
Recomendados para mayores de 7 años	Número 7 y color azul
Recomendados para mayores de 12 años	Número 12 y color amarillo
Recomendados para mayores de 16 años	Número 16 y color naranja
Recomendados para mayores de 18	Número 18 y color rojo
Programa o película X	Color rojo

Fuente: Elaboración propia.

En definitiva, dentro del ámbito estatal de la televisión, el artículo 47 de esta Ley sitúa bajo la autoridad del Consejo Estatal de Medios Audiovisuales el poder de sancionar. Pero hasta que sea efectiva la actividad de este organismo y entre en vigor, el control de los contenidos es ejercido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). Más adelante podremos observar algunos ejemplos de denuncias impuestas por la falta de cumplimiento de la normativa del organismo de

RTVE en la televisión española, que afecta al canal de Clan TV, el cual es objeto de estudio dentro de este trabajo.

4.4. Televisión española

Consideraciones generales de la televisión sobre la programación infantil

“La televisión tiene una presencia significativa en la vida de las generaciones más jóvenes” (Vázquez Barrios, 2011, p. 27- 28), constituyéndose como una fuente de información y aprendizaje. De este modo, la televisión se concibe como “un contexto primario de socialización junto a la familia, al grupo de iguales y a la educación formal o reglada” (p. 28). A través de sus contenidos se difunden modelos de vida, actitudes, valores sociales y normas de comportamiento, entendiéndose como un elemento muy influyente en el desarrollo de los niños, en la forma que perciben el mundo y la visión que tienen de ellos mismos y del resto. Para ello, es necesario observar la programación televisiva que es producida y emitida para los más pequeños. No se afirma que la televisión sea buena o mala para los niños, “todo depende de la relación que haya entre el tipo de televisión, el niño y la situación que se desarrolla” (p. 28).

En España la estructura de la televisión infantil varía con la llegada del satélite y cable en la década de los 90, y la oferta se limita a los cinco operadores estatales junto a uno o dos canales autonómicos. Por tanto, la audiencia se mueve entre los canales públicos de RTVE, los privados de Antena 3 y Telecinco, y los canales autonómicos de cada comunidad.

Todos los canales de la televisión española emiten programas infantiles, aunque se producen una serie de modificaciones en la emisión de los mismos. Durante la época del monopolio estatal de la televisión, las emisiones infantiles se colocaban en el horario de tarde, a partir de las 17:30 o 18:00 horas con periodos en los que RTVE no emitía contenidos. En cambio, mediante el Estatuto de la Radio y la Televisión 4/1980 se exige a la cadena pública que se dirija “a todos los segmentos de audiencias, edades y grupos sociales” (Art. 5). A partir de 1982 las cadenas públicas que fueron surgiendo se adaptaron a esa obligación. Con la llegada de la Ley 10/1988, las televisiones privadas también se acogieron a dicho requisito (Vaca, 1997).

Como ejemplo de las estrategias que se desarrollaron en este ámbito, según Vaca (1997), destaca el sondeo de horarios para la programación infantil, mediante el cual se consiguió mover la programación a las primeras horas del día, entre las 7:00 y las 9:00 horas de la mañana, pues es cuando más audiencia de niños hay. Por otra parte, el horario de tarde fue sustituido por programas de tertulia.

Tras 2003, la televisión española optó por recuperar el horario de programación infantil vespertino, debido a diversas presiones políticas y sociales. Por tanto, se produjo un aumento en el horario de mediodía, y un descenso de la programación por la tarde en relación a los anteriores años. Posteriormente a esto, se observa un aumento generalizado de la programación de tarde en las televisiones públicas, en concreto en las autonómicas frente a las nacionales, que suelen emitir más durante el fin de semana. En cambio, las televisiones privadas apuestan por el horario de mañana y de tarde, y en 2003 desaparece la franja de la tarde. Además, estas apuestan por una mayor programación infantil por la mañana, a diferencia de las públicas en ambos periodos.

En definitiva, la oferta de la programación infantil en los primeros años de la televisión gozó de una mayor actividad. Sin embargo, con la evolución televisiva se desplegó un interés por “otras estrategias de lucha por la audiencia” (Álvarez, 2005), optando por introducir programas destinados a una audiencia colectiva en las parrillas de las cadenas generalistas. De esta forma, las cadenas con este tipo de programación ofrecen sus contenidos “en su canal temático específico y el resto prescinde de los espacios infantiles” (Vázquez Barrios, 2011, 30). Por ejemplo, RTVE despliega Clan TV en 2012, y Atresmedia crea Antena.Neox en 2005, y más tarde pasa a recibir el nombre de Neox en 2010, como canales destinados a un público infantil y juvenil.

Antes de entrar en el estudio de caso del programa infantil público de televisión, el cual se centrará en Clan TV, es necesario señalar las características principales que poseen los niños para situar el contexto en el que se desarrolla este escenario.

Los telespectadores infantiles se conciben como “un conjunto de sujetos que, a pesar de sus características individuales, tienen una serie de particularidades muy fuertes y estables en razón de su edad” (Vázquez Barrios, 2011, p. 30), que lo diferencian de las posibles divisiones que se pueden establecer según la audiencia. Su característica esencial es que este grupo está formado exclusivamente por niños, sujetos que se encuentran inmersos en una fase concreta de su desarrollo y que son parte del

público que consume la televisión. Además “son personas que se encuentran en un periodo de formación psicobiológico” (p. 30).

Por ello es importante reconocer que junto a estas características tienen unas necesidades concretas como son la educación o el ocio, pues estas determinan su correcto desarrollo a medida que van creciendo como persona. Es ineludible, entonces, establecer para este público el tipo de contenido que sea más adecuado para garantizar el desarrollo acorde con su edad.

Existen numerosos análisis que reflejan una aproximación a la forma de consumo de medios de los menores, como es el *Barómetro de Opinión centrado en Actitudes y Opiniones sobre Infancia*, que realizó el Centro de Investigaciones Sociológicas en 2005. Algunos de los elementos reflexivos más importantes que nos ofrecen ambos trabajos es que la mayoría de los menores navegan por Internet sin control parental (88,2%), al mismo tiempo que se reflejaba que un 92,8% de la población española consideraba que falta tiempo de dedicación a los hijos (Primer Informe del Menor, 2010, p. 3).

Por otra parte, para analizar las pautas de consumo por los menores, se ejecutó un estudio, *La generación interactiva en España. Niños y adolescentes ante las pantallas*, con una muestra de 12.919 alumnos de ESO y Bachillerato de España desde marzo a junio de 2009. Como conclusión se extrae que nos encontramos ante una generación de autodidactas de Internet, los niños prefieren los videojuegos frente a la televisión, los adolescentes prefieren Internet a la televisión, y hay una mayor continuidad de consumo individual de los medios entre los menores. Los expertos añaden que es necesario educar a los padres en las nuevas tecnologías para que ejerzan una buena tarea mediadora, es decir, favorecer una conciencia crítica para que no sean tan sensibles antes algunos aspectos negativos que puedan recibir los menores (Primer Informe del Menor, 2010, p. 5).

Otro de los informes que destaca sobre los hábitos de consumo de los menores es el realizado por la oficina del Defensor del Pueblo y el Comité Español del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia que se centra en la “Programación y contenidos de la televisión e internet: la opinión de los menores sobre la protección de sus derechos 2010”. Este estudio se ha realizado sobre una muestra de 300 centros educativos (150 titulares y otros 150 suplentes) de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional, de titularidad pública y privada de España. Para ello se utilizó

un cuestionario estructurado desde el 25 de octubre hasta el 20 de noviembre de 2009, y respondieron un total de 3219 alumnos con una edad entre 12 y 18 años.

Como reflexión, uno de los aspectos más importantes es que aumenta el uso diario de Internet, un 42, 2% permanece 2 horas o más en la web, un 35, 5% de los menores no tienen cierto control del uso de Internet, solo un 16,9% reconoce un sistema de control para acceder a Internet. El control se centra en el tiempo y los contenidos, aunque tanto chicos como chicas reconocen que deben existir filtros de acceso en Internet. El consumo suele producirse en solitario. Se da una brecha generacional respecto a Internet. Un porcentaje pequeño de niños reconoce acceder a páginas que pueden “representar riesgos” (Segundo Informe del Menor, 2010, p. 22). En este año, las redes sociales, Messenger y el contacto con los demás representan las tres actividades más frecuentadas por los menores en España.

Sobre los datos relacionados con la televisión, se desglosa que el 29,4% ve la televisión en soledad. Se ejerce el mismo control tanto cuantitativo como cualitativo respecto a Internet que respecto a la televisión. Junto a esto se observa que la madurez es un elemento esencial en el consumo de los medios, porque construye filtros que permiten contextualizar los contenidos. Cuanto mayor sea la edad de los niños, mayor es el nivel de crítica hacia los medios. Además, “los padres limitan la libertad de las chicas para ver la televisión a partir de las 24 horas”, y se “aprecian elevados porcentajes de niños y adolescentes que ven TV después de las 22 horas” (Segundo Informe del Menor, 2010, p. 28).

Junto a estos datos, destaca una Jornada que se celebró el 18 de octubre de 2011 en el Palacio del Senado sobre Menores, Pantallas y Ética, organizada por el Observatorio de Contenidos Televisivos y Audiovisuales (OCTA). En ella, los organizadores mostraron unos vídeos realizados por Irene Seara, miembro de la Asociación Tambor de Hojalata, donde niños y adolescentes exponen sus opiniones sobre la televisión (La Clarividencia de los Niños y Adolescentes) ².

Además, dos años más tarde se llevó a cabo un estudio por Kids TV Report de Eurodata TV Worldwide, que correspondía al primer trimestre de 2013. Según los datos

² ¿Qué piensas de la tele? Trabajo con adolescentes:

<http://www.octa.es/index.php?m=Videos&op=ver&tipo=0&vid=2>

¿Qué nos gusta de la televisión? Trabajo con niños de 8 de 11 años:

<http://www.octa.es/index.php?m=Videos&op=ver&tipo=0&vid=5>

obtenidos, “los niños europeos (Francia, Alemania, Italia, España y Reino Unido) consumieron un promedio de dos horas y 14 minutos de su tiempo frente al televisor, lo que representa un incremento de cinco minutos más por día respecto a los últimos cinco años” (Tercer Informe, 2013, p. 3). De los cinco países analizados, los menores de Italia son los que más tiempo dedican a visualizar la televisión, con un total de dos horas y 49 minutos. Sin embargo, los niños de Alemania son los que les dedican menos tiempo, estando una hora y 35 minutos frente al televisor. Entre los contenidos que se exponen, los dibujos animados son los preferidos (60%). En Francia, Italia, y España disfrutaron tanto de *Bob Esponja* (TF1, Boing Italia, Clan), de los *Pinguinos de Madagascar* (Boing Italia, Clan), como de *Dora la Exploradora* (TF1, Clan).

Finalmente, ese mismo año se ejecutó otro estudio sobre los modos de visionado para conocer cómo ven la televisión los menores de edad dependiendo de la presencia que tengan (Cuarto Informe, 2013, p. 3). Estos modos se clasifican en dos, acompañados o solos, y se dividen por grupos de edad. El grupo predominante de edad obtenido fue entre cuatro y nuevos años, con un total de 73 personas acompañadas; en cambio solo había 27 solas en esta categoría. Como valoración se añade que “el binomio solos vs. acompañados no hace mención a la edad de quien acompaña al menor” (Cuarto Informe, 2013, p. 2-3). Por tanto, no se sabe con certeza si es adecuado el visionado que hace el menor a pesar de estar acompañado.

4.5. Estudio de caso: canal infantil específico de la televisión pública, Clan de RTVE.

Clan TV es un canal de la cadena de televisión estatal española (RTVE). Este canal se puede ver en televisión en abierto por todo el territorio nacional y emite durante 24 horas programación de temática infantil. El objetivo de este canal es cubrir las demandas destinadas al entretenimiento y formación hasta la edad de 12 años, teniendo en cuenta una especial vigilancia sobre la edad preescolar, de la franja de 2 a 4 años y de la de 4 a 7 años, pues a estos grupos se dirige el 82 % de la programación emitida en este canal. Desde inicios del 2012, el canal de Clan comenzó a publicar sus contenidos que muestren a los niños hábitos adecuados en Internet, y se recomendó ejercer cierta seguridad por parte de sus padres. A día de hoy en su página web se ofrecen numerosos servicios para los menores (Anexo 2).

Clan TV posee “una programación amena, divertida, participativa, educativa y formativa que hace hincapié en fomentar la amistad, el respeto a los demás la defensa de la naturaleza y del medio ambiente, la colaboración y el esfuerzo, así como potenciar la imaginación y la creatividad” (Teleaudiencias, 2018).

Entre todos los programas que se emiten, el que mayor repercusión ha tenido en la historia de Clan es *Bob Esponja*, el cual se ha convertido en un “fenómeno internacional” (Teleaudiencias, 2018). Este programa está situado fuera del horario de “súper protección”, a las 20:30 horas. También se encuentran otros programas que gozan de éxito como son *Peppa Pig*, *Desafío Champions*, *Cleo*, *Sandra detective de cientos*, *Caillou* y *Heidi*, entre otros. Sus contenidos principales parten de la animación, pero también se desarrollan programas con un carácter diferente como son *Cocina con Clan*, *Masterchef* y *Los Lunnis*. El programa de *Los Lunnis* ha experimentado cambios. Desde 2016 pasaron a llamarse *Lunnis de Leyenda*, y se ha colocado de nuevo entre las series de Clan más vistas este año. Conforman una serie educativa que ha evolucionado en sus contenidos y ha tenido repercusión gracias al formato que utiliza basado en el cuento y la canción. Cuenta “la historia en clave infantil, transmitiendo no solo el conocimiento de las tradiciones locales, sino valores como la integración, la igualdad de género o el trabajo en equipo” (Teleaudiencias, 2018).

Este canal pretende “estar donde están los niños, pero con control; contar lo que cuentan los niños, pero con criterio; y soñar, lo que sueñan los niños, pero con responsabilidad” (RTVE, 2018). Como corporación pública pretende informar y transmitir la filosofía de este canal infantil en toda España, y establecer un entorno seguro en el que los padres y tutores puedan conseguir una formación adecuada en sus hijos.

Normativa

En relación a la regulación de los contenidos, Clan TV incorpora una serie de leyes y reales decretos de televisión en relación al organismo RTVE y a la legislación española. Entre las normativas más importantes se encuentran las siguientes: en primer lugar, la **Ley 17/2006**, de 5 de junio, de la Radio y Televisión de titularidad estatal, que se adapta al mandato marco teniendo en cuenta el Artículo 15, sobre el *Compromiso con la igualdad entre hombres y mujeres*; el Artículo 16, de *Protección de la Infancia y la*

Juventud, que refleja que la corporación de RTVE tiene en cuenta los derechos de los menores tanto en la programación que se emite en horario infantil como en publicidad. Se ajusta al horario legal de protección de menores entre las 6 y 22 horas de no difundir contenidos perjudiciales, adecuando los contenidos a la normativa del Código de Autorregulación de Contenidos Televisivos e Infancia.

Además, dentro de este artículo, el organismo de RTVE añade “sistemas de bloqueo paterno para los contenidos no aptos para menores en sus sistemas de difusión siempre que técnicamente sea posible” (Hernández, 2018), (Anexo 3). Por otra parte, adopta medidas adicionales para evitar que los niños imiten determinados actos violentos en los contenidos y se compromete a promover la educación y aprendizaje sobre la audiencia infantil y juvenil. Se promueve la existencia de canales exclusivos para un público infantil, así como sus contenidos y los horarios y épocas determinadas cuando haya una mayor audiencia de menores en la televisión. Por ello, hace “un diseño de programas que estimulen un uso saludable de la televisión e incentivará la actividad de los menores hacia la creatividad, la actitud crítica, el trabajo, el estudio y el ocio” (Hernández, 2018) ³.

También presta atención a los aspectos que se relacionen con la tercera edad, “la integración de los inmigrantes y de las minorías, así como la salud, el consumo y el derecho a los consumidores, el empleo y las relaciones laborales (...) y todos aquellos que contribuyan a mejorar la prestación de servicio público por parte de la Corporación” (Hernández, 2018). Junto a esto fomenta la televisión formativa y la alfabetización mediática, ofreciendo una difusión de los programas culturales, tanto españoles como extranjeros. Además, colabora en la creación y difusión de campañas de concienciación ciudadana a nivel nacional o autonómico.

Y, por último, se desarrolla el Artículo 22 sobre la *Adecuación de Horarios respecto a la Audiencia Potencial*, mediante el cual la corporación, dentro del marco de los servicios públicos, ajusta “los contenidos y los horarios de sus programaciones a las expectativas de su audiencia potencial”, igual que con las promociones. Además, acoge las “medidas adicionales de advertencia” sobre los programas que se consideren solo para un público adulto, según los contenidos. Cada medio adecua dicha advertencia.

³ Información obtenida de la entrevista personal a Fernando Hernández realizada por María López. 17/05/2018.

En segundo lugar, se aplica como medida regulatoria la **Ley 7/2010**, de 31 de marzo, Ley General de la Comunicación Audiovisual, para modificar algunos aspectos dentro del horario de protección del menor. Se añaden tres franjas de protección reforzada. Cada uno de los contenidos que se vayan a emitir durante estas franjas de horario serán vistos y revisados anteriormente “para garantizar su adecuación a la clasificación por edad”. Se establecerán “idénticas cautelas con respecto a las autopromociones o avances de programación a incluir en las franjas”. Estos deben estar relacionados con los contenidos de la Corporación RTVE, la cual ejerce una protección activa y constante de los derechos de los menores como es Clan TVE y la página de la corporación pública de televisión, RTVE.es.

Respecto a los periodos donde haya vacaciones escolares, los encargados de la programación incluida en las cadenas de RTVE tendrán cierto control con la misma. De cualquier forma, en el caso de que sea necesario publicar algo de carácter importante durante estas franjas, ya sean imágenes o noticias inapropiadas para los menores, se procederá mediante un aviso previo a los espectadores de la inadecuación para los niños.

En relación a la Ley *Televisión sin Fronteras* de la Unión Europea, se acoge a una serie de normas relacionadas con la publicidad. Actualmente se rige por la **Directiva 2010/13/UE**, de 10 de marzo de servicios de comunicación audiovisual, ya mencionada anteriormente en el marco teórico.

Estructura de la parrilla

La estructura de la programación de este canal infantil está organizada por diferentes bloques según el horario y la edad de los niños. De 7:00 a 9:30 horas está Club despertador; de 9:30 a 13:00 horas se emiten programas dirigidos a la audiencia preescolar (0-4 años); de 13:00 a 15:30 horas tienen lugar programas dirigidos a una edad más alta, entre 8 y 12 años; de 15:30 a 18:30 horas aparecen programas destinados a una audiencia preescolar e infantil (0-4, y 5-7); de 17:00 a 21:30 horas se emiten todos aquellos programas dirigidos para una audiencia infantil y a partir de las 21:30 horas tienen lugar los programas dirigidos a un público juvenil y fuera de las restricciones de protección de la infancia.

Señalización

En el ámbito de la Corporación RTVE se establecen una serie de normas en relación a la señalización de los contenidos. Para ello, se tienen como referencia las recomendaciones que aparecen en el artículo 7.2 y 7.6 de la Ley 7/2010 referentes a las instrucciones impuestas por el Consejo Estatal de Medios Audiovisuales sobre la señalización de contenidos audiovisuales y de clasificación por edades.

Todos los contenidos audiovisuales deben incluir como información para el telespectador, al principio de la emisión, una advertencia que informará del grado de adecuación para los menores de edad. Las advertencias se clasifican por contenidos y pueden ser ópticas⁴ y acústicas⁵ (RTVE, Código de Autorregulación RTVE, 2018).

Tabla 4. Según el tipo de programa y la advertencia utilizada:

Tipos de programas:	Advertencias ópticas	Advertencias acústicas
Destinados a todos los públicos	Sin símbolo	Una señal homogénea que coincide con el inicio de la emisión del símbolo gráfico, de un segundo de duración repetida tres veces.
Recomendados para la infancia	Icono verde	-
Recomendados para mayores de 7 años	Número +7 Icono amarillo	-
Recomendados para mayores de 13 años	Número +7 Icono amarillo	-
Recomendados para mayores de 18	Recomendados para mayores de 18	Mensaje sonoro de advertencia concreto.

Fuente: Elaboración propia.

⁴ El icono visual con su respectivo color y cifra debe aparecer en la pantalla de forma que sea legible para el espectador, durante el horario de protección del menor y sobre aquellos programas que puedan ser perjudiciales para el desarrollo de los menores. En el resto de casos, el símbolo aparecerá en la pantalla al menos durante veinte segundos al inicio de la emisión, y después de cada interrupción. En aquellos programas que tengan interrupción se mostrará cada 20 minutos durante cinco segundos.

⁵ La señal sonora que se utilizará dependerá de su fin y se encuentra depositada en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Últimas novedades

Desde junio de 2017 se ha creado una iniciativa, la cadena Clan Internacional (Anexo 4) ⁶, para trasladar al continente de toda América los mejores programas infantiles y los valores sobre los que se sustenta Clan TV en España. RTVE extendió su canal infantil mediante la plataforma de Axtel TV a los países de Latinoamérica. Por ello, este canal está disponible a través del satélite Hispasat. Desde que se lanzó el pasado año el canal está en un rápido crecimiento y se ha ampliado en las operadoras de cable de los siguientes países: México, Colombia, Argentina, Chile, Ecuador, Perú, Honduras y Costa Rica.

Iniciativa de futuro en relación a los menores

Estos aspectos corresponden al departamento de la Dirección de Clan, donde se evalúan los contenidos relacionados con la Infancia, y la Juventud. Desde aquí, suelen ejecutarse campañas de concienciación en temas de acoso, igualdad, y hábitos saludables, entre otros. Actualmente están realizando junto al Director de contenidos infantiles una campaña de seguridad vial, y pondrán otra campaña en marcha, próximamente, para despertar el interés por el arte en los más pequeños ⁷ (Anexo 5).

4.6. Informes Clan TV (RTVE)

Una vez conocidos los aspectos concernientes al canal infantil de Clan nos centraremos en los informes trimestrales dedicados al menor, para averiguar el grado de cumplimiento de la normativa española sobre la protección de los menores.

Una de las denuncias más significativas que se ha producido dentro de este terreno audiovisual y en relación al programa Clan TV tuvo lugar en abril del pasado año, cuando la CNMC sancionó con un total de 222.600 euros a la Corporación de

⁶ Vídeo explicativo de Clan Internacional. Obtenido de: <http://www.rtve.es/rtve/20170116/clan-internacional/1474060.shtml>.

⁷ Información obtenida de la entrevista personal realizada a Montserrat García, responsable del departamento del Defensor de la Audiencia. 27/07/2018.

Televisión Española (RTVE), por la emisión de tres campañas publicitarias, *Reloj Clan Watch*, *Zowi*, *el robot de Clan* y *Tableta Clan Motion Pro*. Entre las cadenas de televisión que emitieron estas campañas comerciales se encuentran: La 1, La 2, Canal 24 Horas, Clan y Teledporte. Debemos señalar que estas campañas se desarrollaron entre octubre de 2016 y enero de 2017.

Al respecto, la CNMC señala que este organismo público ha vulnerado el artículo 43.2 de la Ley General de Comunicación Audiovisual (LGCA), pues se ha incumplido la prohibición de emitir espacios comerciales audiovisuales, en concreto publicidad de varios productos dirigidos a niños como si fueran “autopromociones de productos derivados de algún programa” (CNMC, 2017). Sin embargo, estos productos que se anunciaban para el consumo infantil, a pesar de que contenían el nombre de “Clan” no tenían ninguna relación directa con algún programa de esta corporación. Por lo que este tipo de prácticas publicitarias no están permitidas dentro de las excepciones de la publicidad que fija la normativa del Código de Autorregulación de la Televisión Española, como puede ser la publicidad que contenga algún producto que guarde relación con la entidad pública de RTVE.

Informes sobre la programación del canal temático de Clan TV

Los análisis pertenecientes al canal de Clan TV suelen hacerse todos los días, pero los informes más detallados se realizan trimestralmente y son comparativos en horarios, con cadenas y tipos de audiencia. Estos informes se dividen en el Informe General y el Informe de Menores. Ambos tienen un carácter confidencial porque son elaborados por el departamento de marketing y audiencias de TVE y son órdenes de trabajo internas de la Oficina del Defensor (Hernández, 2018).

La oficina se creó en el 2007 y, desde entonces, uno de sus objetivos ha sido velar por la protección de la infancia y juventud, como se refleja en los artículos 4 y 16 del Estatuto de RTVE. En cambio, los Informes de Menores no se elaboran hasta julio de 2010, cuando se procedió a la elaboración del Código de Autorregulación por parte del Consejo de RTVE, encargado de “la Defensa de los Derechos del Menor en los Contenidos Audiovisuales, Conexos, Interactivos y de Información en Línea de la Corporación de RTVE” (Primer Informe Trimestral del Menor, 2010, p. 2). La

defensora del espectador es la que se encarga del seguimiento y cumplimiento de este código.

Este departamento fue creado en España el 2 de febrero de 2007, cuando “se publicó la resolución por la que se creaba la Oficina del Defensor del Telespectador y del Radioyente de RTVE” (Maciá Barber, 2006, 48). La figura encargada para desempeñar el cargo fue el periodista Manuel Alonso Erausquin, veterano profesional de RTVE. Esto conlleva dos objetivos: por un lado, contribuir al logro de los objetivos de servicio público que posee el objetivo, y por otro lado, servir al ciudadano tanto como telespectador o radioyente, “con mayores niveles de atención, transparencia y eficacia” (Maciá Barber, 2006, p. 48).

Con este tipo de iniciativas se cuestiona cuál es el verdadero motivo que lleva a un medio de comunicación a establecer la figura del Defensor del Lector del Oyente o del Telespectador. La razón es muy importante, ya que este mecanismo de autocontrol, no deja de ser poco habitual para una empresa de comunicación. Para ello, los propietarios y directores de los medios, utilizan diferentes argumentos y abordan su análisis desde perspectivas variadas. Aunque coinciden en un punto esencial, “la actividad periodística es imperfecta y, por consiguiente, perfectible” (Maciá Barber, 2006, p. 49).

La figura de un Defensor (*ombudsman*) conlleva la rectificación de sus prácticas. Solo con su creación e implantación en un medio conllevaría el ejercicio público de autocrítica, mejora y perfeccionamiento. Con esto se conseguirán dos objetivos o propósitos, alcanzar la excelencia profesional mediante el respeto de la ética profesional y de los códigos deontológicos periodísticos y, además, servir con eficacia al ciudadano, a través del ejercicio de la defensa de los derechos de los públicos.

En definitiva, el Defensor del Lector, del Oyente o Telespectador es toda aquella persona que un medio de comunicación nombra para que vele, “ante todo, por la defensa de ciertos derechos fundamentales de los ciudadanos mediante la vigilancia y supervisión de la labor que desarrollan sus periodistas y el producto periodístico que elabora el diario, revista, emisora radiofónica o cadena televisiva” (Maciá Barber, 2006, p. 49), como es nuestro caso.

El término *ombudsman* tiene gran éxito en el ámbito anglosajón e iberoamericano, pero tiene menos implantación en Europa. Así, en España existe el Defensor del Lector, en Francia el *Médiateur* o en Portugal el *Provedor dos leitores*. A lo largo de los años,

se ha observado en el funcionamiento de la figura del Defensor numerosas fortalezas y debilidades. Como fortalezas destacan “la proliferación de una normativa reguladora (...), los perfiles profesionales de los ejercientes que equilibran la endogamia empresarial, una limitada y pactada duración del mandado, una crucial labor de alfabetización mediática y la consolidación y prestigio de ciertas iniciativas” (Macía Barber, 2006, p. 460). Por otro lado, entre las debilidades se encuentran las variables del cargo, su escaso establecimiento en los medios, la escasa difusión de sus resultados, la poca participación de los públicos y la limitación de los poderes ejecutivos.

Por tanto, a modo de conclusión, se plantea como ejemplo una buena propuesta de modelo de Defensor para su implantación en los medios de comunicación españoles.

El pasado mes de mayo de este año se modificó la terminación del defensor del espectador, oyente y usuario de medios interactivos por la de Defensor de la Audiencia, “con el fin de crear un lenguaje más inclusivo”⁸. En su actual página web se pueden visualizar los diferentes informes que hemos nombrado sobre la presentación de las quejas (Anexo 6).

La función del Defensor de la Audiencia que desempeña en relación a Clan se rige por el acuerdo del Consejo de Administración que se celebró el 29 de noviembre del año 2007 y por el que se aprueba el Estatuto del Defensor del espectador, oyente y usuario de medio interactivos.

El organismo público de RTVE “requiere, aparte de instrumentos de control por parte de las instituciones representativas de la sociedad, oportunamente contemplados en la Ley 17/2006, de 5 de junio, de la radio y televisión de titularidad estatal, otros mecanismos de comunicación directa con los ciudadanos usuarios de esos mismos medios, para que éstos puedan formular reclamaciones, quejas y sugerencias, así como recibir respuestas adecuadas a sus planteamientos, en todo aquello que afecta a sus derechos, concebidos desde una perspectiva amplia y no sólo legal” (Estatuto del Defensor, 2007, p. 1).

En el artículo 4 se especifica el procedimiento de su actuación, haciendo hincapié en los grupos de especial preferencia. Se refleja que el Defensor del espectador atiende todas las reclamaciones, sugerencias y quejas de los usuarios, sobre contenidos

⁸ Información obtenida de la entrevista personal realizada a Montserrat García, responsable del departamento del Defensor de la Audiencia. 27/07/2018.

y programación, reuniendo las explicaciones de los profesionales que sean responsables de ello. Y añadiendo una valoración que juzgue en relación a los criterios de referencia. De esta forma, atiende de forma especial las propuestas que estén relacionadas con el derecho a la intimidad, al honor y a la propia imagen de las personas. Además de la protección de la infancia y la juventud, teniendo en cuenta el respeto de los principios de igualdad y no discriminación de los ciudadanos, y en general, todas aquellas que pudieren afectar a los derechos fundamentales y las libertades públicas recogidas en la Constitución Española.

En relación a los canales que se muestran para plantear las quejas, en este caso se reciben por correo electrónico. De esta forma, todos aquellos espectadores de este canal se ponen en contacto con este departamento mediante un formulario habilitado en su correspondiente página web ⁹.

El protocolo que se sigue para el procedimiento de una queja desde que se recibe hasta que queda valorada y resuelta es el siguiente, una vez que se recibe la comunicación o queja se siguen diferentes pasos dependiendo de su contenido. Si son sugerencias u opiniones se remiten a la Dirección de Clan y a la Dirección de Contenidos Infantiles, pero no precisamos respuesta de los responsables. En el supuesto de que la queja sea por un contenido que se considera inadecuado o porque no es apropiado para la franja de edad recomendada, en primer lugar, este departamento se encarga de visionar el capítulo de referencia (si el comunicante especifica alguno en concreto), o varios capítulos de la serie objeto de comunicación para poder obtener un criterio sobre el mensaje que manda a los menores y cómo lo hace. En el caso de que se considere que el espectador tiene razón, se remiten las quejas a la Dirección de Clan y de Contenidos Infantiles para su adecuada valoración y para que este departamento reciba una respuesta. En relación a estos argumentos, se contesta a los espectadores. Si se considera una queja relevante, se trata en el programa mensual que realiza el Defensor, RTVE Responde y además en el Informe sobre menores que se ejecuta trimestralmente y se presenta al Consejo de administración de la organización.

En este aspecto, no hay un equipo de trabajo que se encargue de analizar cada caso como tal, pues no hay un departamento o profesional dentro de la Oficina del Defensor específico para estos temas. “El Defensor cuenta únicamente con tres personas en su equipo que se encargan de todos los temas que nos llegan, no solo los que se

⁹ <http://www.rtve.es/participacion/defensor/>

refieren a los menores. Sin duda, la valoración y recomendación son realizadas por el propio Defensor de Audiencia”¹⁰.

Actualmente el departamento del Defensor de la Audiencia cuenta con recientes novedades, relacionadas con las quejas que se presentan sobre los nuevos patrones de consumo. En este caso, el departamento actúa de igual forma, independientemente de que la queja relacionada con Clan se refiera al contenido emitido en la pantalla del televisor, o a la web infantil de este canal temático¹¹.

Análisis de los informes del Menor trimestrales (RTVE)

En relación a estos análisis trimestrales, nos hemos centrado en los Informes de Menores desde el año 2010 hasta el 2018, enfocados al contenido del canal de Clan TV que aparece especificado en cada informe. Con estos informes se pretende conocer las quejas que se presentan por incumplimiento de la normativa. Y posteriormente en ellos se analizan las quejas que pueden vulnerar el código de protección a la Infancia y la Juventud, y el defensor realiza las recomendaciones necesarias. Principalmente, estas quejas se centran en tres ámbitos de aplicación: el horario de emisión, repeticiones y cambios en la programación y sugerencias de alguna programación concreta.

De forma más concreta, en el canal infantil de Clan TV cuando se recibe una queja por algún capítulo concreto de una serie que se ha emitido y no se considera adecuada por diversos aspectos, se retira directamente de la programación de Clan y no se vuelve a emitir. En otros casos, pasa un proceso de observación por la dirección de Clan TV, y se modifica lo que sea necesario para su próxima emisión o se realizan sus correspondientes valoraciones al espectador que haya realizado la queja.

Las quejas que se reciben en la Oficina del Defensor relacionadas con Clan suelen ser en cierto modo subjetivas, son opiniones, sugerencias, según nos indican las personas entrevistadas para este trabajo, recomendaciones que hace la gente u opiniones sobre determinados contenidos que aparecen en la programación de este canal temático.

¹⁰ Información obtenida de la entrevista personal realizada a Montserrat García, responsable del departamento del Defensor de la Audiencia. 27/07/2018.

¹¹ Información obtenida de la entrevista personal realizada a Montserrat García, responsable del departamento del Defensor de la Audiencia. 27/07/2018.

También aparecen quejas por el horario de algunas series, la repetición de capítulos, la calificación..., como hemos nombrado anteriormente ¹².

Ahora, pasaremos a conocer los datos de las quejas totales y concernientes a Clan TV de los Informes dedicados al Menor. Esta información queda mejor recogida en la siguiente tabla, con sus correspondientes observaciones.

Tabla 5. Sobre el total del número de quejas en cada informe y del número que pertenece a Clan TV (2010-2018).

Informe/ año	Número de quejas presentadas por Informes (4 informes/ año)	Número de quejas concernientes a Clan TV
2010	14 (Tercer trimestre) + 36 (Cuarto trimestre) = 50	8 + 22 = 30
2011	49 (1) + 36 (2) + 29 (3) + 37 (4) = 151	32 + 22 + 21 + 17 = 92
2012	72 + 240 + 1390 + 29 = 1731	14 + 23 + 13 + 6 = 56
2013	41 + 54 + 243 + 118 = 456	13 + 9 + 21 + 12 = 55
2014	63 + 48 + - + 14 = 125	28 + 1 + - + 5 = 34
2015	58 + 36 + 55 + 64 = 213	6 + 3 + 1 + - = 10
2016	84 + 28 + 81 + 70 = 263	2 + - + 2 + 3 = 7
2017	53 + 41 + 52 + 51 = 197	2 + 2 + 3 + 3 = 10
2018	70 (1)	2

Fuente: elaboración propia

A continuación, se procede al análisis de estos informes en relación a las siguientes categorías delimitadas, que corresponden a los contenidos de las diferentes quejas presentadas:

- Horario de emisión.
- Repeticiones.
- Emisión de contenido poco educativo.

¹² Información obtenida de la entrevista personal realizada a Montserrat García, responsable del departamento del Defensor de la Audiencia. 27/07/2018.

- Sugerencias.
- Contenidos de violencia.
- Contenidos inadecuados.
- Calificación del contenido.
- Emisión de algún contenido concreto.
- Series que se emiten demasiado
- Series que no se emiten.
- Términos, tonos y lenguaje inadecuado.
- Falta de ortografía.
- Autopromociones o publicidad en la web.
- Fallos técnicos.

Estos aspectos pueden encontrarse en diversos tipos de contenidos como pueden ser las series, las películas, la programación general y las promociones que se emiten durante la emisión del canal de Clan TV.

Es importante señalar que cada año se elaboran cuatro informes trimestrales dedicados a la protección del menor. El primer informe recoge los datos de enero, febrero y marzo; el segundo informe, abril, mayo, y junio; el tercer informe, julio, agosto y septiembre; y el cuarto informe, octubre, noviembre y diciembre. Con la excepción de 2010 cuando se realizaron dos informes, que corresponden con el tercer y cuarto trimestre, pues fue en julio de ese año cuando comenzaron a realizarse estos trabajos. No obstante, del actual año 2018, solo se ha analizado el primer informe trimestral.

Los contenidos y temas que se abordan en cada informe trimestral están relacionados con los usos del tiempo de la sociedad. Por ejemplo, en el primer trimestre del año, tiene una mayor importancia la presencia de menores durante las vacaciones de Navidad y es algo normal que se presente preocupación por el mantenimiento adecuado del *Mito de los Reyes Magos*, un programa (marca) de su misión como servicio público (Segundo Informe, 2014, p. 2).

De esta forma, cada una de estas categorías han sido analizadas en cada informe desde el 2010 hasta el 2018, examinando un total de 31 Informes dedicados al Menor. Por consiguiente, hemos procedido a la elaboración de una tabla como guía de referencia para completar los datos y obtener resultados. En esta tabla se pueden

observar el número de quejas que se presentan en las diferentes categorías que hemos seleccionado para el estudio de la programación de Clan según los diferentes informes o trimestres que se han realizado en cada año (Anexo 7).

Con toda la información obtenida en estos informes hemos seleccionado algunos ejemplos de cada categoría de todos los años examinados.

Categorías/ ejemplos:

1. Horario de emisión

Esta categoría ha sido una de las más frecuentes en el análisis de estas quejas. Ejemplo de ello, se muestra en varios años.

En el segundo trimestre de 2010, se recibió una comunicación sobre “¿Por qué algunos dibujos terminan tarde entre semana, cuando los niños se tienen que ir a dormir, y no los ponen en fin de semana?” (Segundo Informe, 2010, p. 8). Como respuesta, la defensora señalaba que los responsables de la programación tienen en cuenta principalmente los índices de audiencia y la aceptación de los programas, además de los usos del tiempo de la población española, con el fin de satisfacer a la mayoría de la sociedad. De este modo, los fines de semana se programan contenidos “más familiares”, y además en el Portal Infantil de rtve.es se ofrece la posibilidad de ver los contenidos a elección del público.

En 2013, se recibieron quejas sobre un largometraje de Clan, llamado *Made in America*, que no eran adecuado para emitirse dentro del horario de protección. Las quejas informaron que no era un largometraje adecuado para la calificación de todos los públicos (TP) en su emisión del sábado a las 21:31 horas. Según la Oficina de la defensora, esta película se emitió con la clasificación impuesta por el Ministerio de Cultura, apto para todos los públicos, aunque va a pasar a ser emitida a partir de las 22 horas. (Tercer Informe, 2013, p. 13).

Además, ese mismo año se presentaron un total de 183 comunicaciones relacionadas con el rechazo de la emisión de corridas de toros en horario infantil. No están relacionadas con Clan directamente, pero es importante señalar su aparición en las quejas presentadas por su elevado número. Todas estas comunicaciones “fueron desestimadas por referirse a un contenido que todavía no se había emitido o por haber sido emitida sin el preceptivo formulario, tratándose de una acción estimulada desde

Internet y encadenada, con la presencia de un mismo texto” (Tercer Informe, 2013, p. 15).

En el primer trimestre de 2014, se señaló una comunicación en relación a los horarios de Clan, que mostraba su desacuerdo con la hora a la que finalizan los dibujos en Clan, a las 22 horas, pues esa persona que presenta la queja tiene dos niños de 6 y 8 años y todas las noches tienen que luchar para que se vayan a dormir, porque quieren seguir viendo la televisión y al día siguiente tienen que levantarse temprano. Como observación, la defensora aporta una reflexión sobre los siguientes aspectos, “los horarios tardíos de la vida de los españoles, lo difícil que resulta enseñar a los niños la disciplina del sueño, tan necesaria para su salud y el rendimiento escolar, y la enorme oferta de contenidos, de interés para los niños en diferentes tipos de pantallas: televisión, ordenador, tableta, móvil, durante las 24 horas del día” (Primer Informe, 2014, p. 18). Al ser un canal temático para la infancia y juventud que emite durante 24 horas del día, con una gran cantidad de contenidos dirigidos a una enorme variedad de individuos, emite contenidos dirigidos a los diferentes grupos de edad, a lo largo de las diferentes franjas de horario establecidas. La franja de la noche comienza a las 19:40 en la televisión y en la web. A esa hora comienzan los contenidos para los adolescentes, y a partir de las 22 horas comienza la programación de los jóvenes.

Clan ofrece contenidos a través de la televisión y de su web <http://www.rtve.es/infantil/>. Todos los contenidos que aparecen en la web presentan una oportunidad para enseñar a los niños a elegir los contenidos que sean de su interés y pueden verlos cuando ellos quieran. No es necesario esperar a la emisión por la televisión, “sino que pueden aprender a diseñar su dieta mediática, por supuesto, según los criterios que los padres consideren más oportunos” (Primer Informe, 2014, p. 18).

De las últimas quejas recibidas sobre este tipo, destaca en el primer trimestre de 2015 una comunicación que refleja que “hay series no apropiadas para los menores de 8 años en horario de tarde” (Primer Informe, 2015, p. 6). Al respecto, el director de Clan contesta, Manuel Farelo añade que Clan emite para todos los públicos. Las franjas para los más pequeños del grupo de 4 a 8 años del total de 4 a 12 años son: de 9:30 a 13:30 y de 16:00 a 18:30. Hay unos contenidos variados para los más pequeños, y todos son apropiados. Sin embargo, el público infantil abarca desde los 4 a 12 años y debemos atender a todo este público.

2. Repeticiones

Este apartado forma parte de la cuarta categoría con más quejas.

No es la primera ocasión en la que se reflejan las quejas de los espectadores por las repeticiones en este Canal. Por ello, su directora explicó en RTVE *Responde*, las peculiaridades de que es “un canal temático de 24 horas de emisión, donde es frecuente que se produzcan repeticiones, frente a otro generalista” (Segundo Informe, 2010, p. 13).

En 2011, la defensora añadió, sobre las repeticiones, que en todos los canales temáticos esta categoría representa una de las pautas de la programación, no solo por razones económicas sino porque hay diferentes grupos de espectadores durante las 24 horas. Inclusive Clan. En ese canal, se estrenan capítulos todos los días de la semana, pero se van repitiendo en diferentes franjas horarias a lo largo de la semana, de lunes a viernes y durante los fines de semana. A pesar de ello, los responsables del canal de Clan conocen la incomodidad que llega a ser para algunos espectadores dichas repeticiones (Segundo Informe, 2011, p. 13).

En el primer trimestre del pasado año 2014 también se hacía referencia de forma general a las repeticiones que se han presentado durante este periodo en el canal de Clan (Primer Informe, 2014, p. 4).

3. Emisión de contenido poco educativo y demanda de más contenido divulgativo infantil en Clan

Una de las quejas remitidas sobre esta categoría es la demanda de más contenido divulgativo infantil en Clan, presentada en el segundo trimestre de 2011. La directora de Clan refleja que en este canal se intenta satisfacer tanto el entretenimiento como la educación, incluso hay más presencia de contenidos educativos para el público preescolar, como son *Mundo Pocoyó*, que cuenta con una emisión diaria, donde hay una sección “*Let’s go Pocoyó*” para enseñar a los más pequeños inglés; y *Dora la Exploradora*, que cuenta con otra sección similar. Dentro de la producción propia de Clan, *Los Lunnis* estrenaron ese año la sección Lunnipedia, para enseñar a los niños el significado de las diferentes palabras que presenta nuestro idioma, lo que facilita a los extranjeros, a través del Canal Internacional, el contacto con el idioma. Por otra parte, es importante señalar que mediante de Cbeebies, el canal de la BBC dirigido a un público preescolar exclusivamente, se emiten series “que enseñan a los más pequeños

comportamientos y valores positivos”, como son *Todo es Rosie*, *Pepa Pig* y *Pat el cartero*. De igual forma, “la directora de Clan manifiesta que seguirán apostando por contenidos educativos de cara al desarrollo de nuestra producción propia (también con los *Clanners*) y que son conscientes de la importancia de esta demanda en la selección de los contenidos del canal” (Segundo Informe, 2011, p. 6).

En el primer trimestre de 2012 una comunicación hacía referencia a la “poca programación infantil” que aparecía en el canal de Clan. La queja reflejaba la situación que tenían los españoles que viven en el extranjero de la segunda o tercera generación, en especial en Alemania, ya que les resulta importante tener una programación infantil adecuada en español. Como respuesta del departamento, la directora de TVE Internacional indica que los derechos de emisión disponibles en RTVE permiten ofrecer la siguiente programación infantil para el fin de semana: los sábados, de 11:30 a 12:30, series de animación; 12:30 a 13:00 Pizzicato, programa musical para niños, y 13:00 a 13:30 la Ruta Quetzal; y los domingos de 10:45 a 12:00 se emiten las series de animación infantil. Además, añade que los responsables de interactivos informan de que la mayoría de los contenidos de Clan en rtve.es están geolocalizados, porque no disponen de los derechos para su difusión internacional, aunque los niños pueden ver videos de algunas series que se emiten. “Dejamos un tema de mucho calado sobre el tapete” refleja la directora (Primer Informe, 2012, p. 29).

En el tercer trimestre de 2013, se incluyó una queja que hacía referencia de nuevo a la ausencia de programación infantil en el canal Internacional. Como valoración se añadió por parte de la defensora que siempre se informa a los comunicantes de Clan de la presencia de contenidos específicos de este ámbito los fines de semana y de la oferta de Clan a través de su página web, como hemos nombrado en la queja anterior (Tercer Informe, 2013, p. 14).

4. Sugerencias

Las sugerencias forman parte del segundo grupo con más quejas presentadas en estos informes dedicados al menor de RTVE.

Una de las primeras quejas sobre esta categoría aparece en el primer trimestre de 2012, la cual sugiere que se quite la serie de *Go Diego go*. Otra comunicación propone algunas series de dibujos para Clan y otra pide que se adelanten el horario del *Cohete musical*.

En el segundo trimestre de 2012 se localizó una queja sobre sugerencias pertenecientes a Clan, que reflejaba que no les satisfacía la programación del canal. Además, una queja que se recibe en este trimestre con importancia hizo referencia a un episodio llamado “Freddie se va de casa”, de *Icarly* de mayo, en el que a Freddie le limpian las orejas con una máquina y se sugiere que los niños no lo quieren volver a repetir. Esta queja reflejaba que la acción del personaje de la madre, aspirando la suciedad de la oreja de su hijo, es un mal ejemplo porque los niños lo pueden imitar y es peligroso. La directora de Clan remitió que Freddie, uno de los personajes de *Icarly* tiene una madre sobreprotectora que aparece en algunos episodios y siempre se preocupa por su hijo, lo que es tomado como algo divertido por el resto. La defensora asegura que no se está enseñando ningún mal ejemplo, en todo caso, pues hace referencia a la limpieza de oídos. Lo único por lo que se debería evitar estos contenidos es por la sobreprotección de la madre del protagonista (Segundo Informe, 2013, p. 11-12).

En el tercer trimestre de 2012 se reunieron varias comunicaciones. Entre ellas destacaron: que la canción de los Clanners *Subi Dubi Don* no está en el canal internacional y querían que se emitiera, que no le gustan los dibujos de Clan y propone otros para que se emitan, y que la serie *Fanboy Chum Chum* no es adecuada para la educación de los niños (Tercer Informe, 2012, p. 13).

En el primer trimestre de 2014 se registra una queja de que al espectador no le gusta la música de los *Lunnis*, y otra de que se están emitiendo películas de + 18 por la mañana, para que tengan un control más estricto.

En definitiva, hay que precisar que este tipo de quejas no suelen ser resueltas, aunque hay algunas excepciones, puesto que la mayoría tratan opiniones y valoraciones que los espectadores quieren transmitir al Defensor de la Audiencia.

5. Contenidos de violencia

En la mayoría de todos los informes aparecen quejas relacionadas con contenidos que se emiten de carácter violento o que parecen mostrar conductas inadecuadas. Debemos señalar que el informe que más quejas contiene sobre violencia es el primero de 2011 (Primer Informe, 2011, p. 2). Como ejemplos se añaden los siguientes: **Bob Esponja** (Segundo Informe de 2010, p. 8), **Gormiti** (según el Defensor del Espectador los episodios de esta serie se caracterizan por la acción y el movimiento, pero no llegan

a manifestar ningún rasgo de violencia, Segundo Informe, 2010, p. 9). Otra queja sobre esta serie reflejaba que estos dibujos incitaban a la pelea y la lucha, y que eran violentos (Primer Informe, 2011, p. 3); por último, destaca la serie **Gawayn** (la defensora añadió que esta serie está protagonizada por una niña y el relato está basado en la magia con acción, aventuras, movimiento, agilidad de la historia... y sin violencia (Segundo Informe, 2010, p. 9- 10).

6. Contenidos inadecuados.

Esta categoría es la predominante sin duda en todos los informes analizados. Alberga todos aquellos contenidos inapropiados para los menores en su horario de protección, ya sea por el contenido que tenga. Una de las quejas presentadas sobre la pertinencia de los contenidos educativos en este canal es la siguiente:

- **Winx Club**

La comunicación de esta serie tuvo lugar durante el mes de diciembre y consideraba que estos dibujos manifiestan ciertos “roles machistas” (Cuarto Informe, 2010, p. 13). Como observación de la oficina de la Defensora, se extrajo que, tras visionar la serie, se trata de un “relato de aventuras protagonizado por un grupo de jovencitas que trabajan en equipo para salvar su mundo, renunciando a ellas mismas para conseguirlo” (p. 13). Aunque es verdad que se han observado ciertos comentarios, como “¿Habrà algún centro comercial?, cuando tenían que atravesar un laberinto en prueba de su valor” (p. 13). Se añade que la serie no es perfecta y que ese tipo de frases sobran en dicha narración. Por ello, a pesar de todo priman también elementos positivos relacionados con el esfuerzo, la amistad y la obtención de objetivos colectivos.

En el primer trimestre de 2011 aparecía una queja relacionada sobre el contenido inadecuado de un capítulo de la serie de **Bob Esponja**, “Un crustáceo de mediana edad y la incursión de las braguitas” (Primer Informe, 2011, p. 8-9). Como observación, se añade que se trata de un relato donde al cangrejo Eugene empiezan a llamarle viejo e intenta rebelarse. Este se apunta a salir con Bob y Calamardo una noche y no le satisfacen sus aventuras: darse un aclarado en una lavadora, recoger basura del mar, hacer el payaso para unos niños. Se enfada, les llama críos y dice que regresa a su casa. Tras esto, Calamardo le ofrece una nueva aventura: la incursión de las braguitas, que consiste en curiosear en los cajones de las chicas en busca de esta prenda. Para ello, se cuelan en una casa que resulta ser de la madre del cangrejo, que regaña a éste y le

manda a la cama a dormir. Bob Esponja forma parte de una serie de producción norteamericana donde, en los campamentos de verano, son frecuentes las travesuras y bromas relacionadas con la ropa interior de chicos y chicas.

En el primer trimestre de 2013, una de las comunicaciones analizadas sobre este tipo de contenidos se relacionaba con la serie **Capitán Bíceps**, donde en una escena de un capítulo, un personaje bebía detergente y cogía poderes de espuma, lo cual podía suponer una incitación para que los niños hicieran lo mismo. Al respecto, la defensora añadió que tras visionar el capítulo “Capitán Espuma”, se pudo comprobar que había una escena donde uno de los personajes “malo” bebía detergente, pero se trataba de un personaje que hacía desaparecer las cosas donde dejaba caer el líquido de su cabeza. Este personaje era capaz de hipnotizar a la población y cometía malas acciones, por lo que el Capitán Bíceps se enfrentaba a él, y con un tapón especial de rosco para niños, conseguía que no pudiera volver a hacer picardías con el detergente de su cabeza. Por tanto, este relato dejaba claro que se trataba de acciones que no se debían realizar. “En las series de dibujos animados para niños siempre aparecen la dualidad buenos y malos, donde se castigan a siempre a los últimos, con un relato lleno de guiños de humor para los espectadores menudos” (Primer Informe, 2013, p. 16-17).

Además, en el cuarto informe de 2016, se presentó una queja sobre un capítulo de la serie **Yoko y las mascotas**, donde se fomentaba la compra de animales, y con ello la explotación, afinamiento y maltrato animal. Con esta queja se pretende cambiar el contenido de este capítulo y que se sustituya la acción de comprar por la adoptar. El director de contenidos infantiles, Yago Fandiño dijo que, en dicha serie, el personaje mayor les anticipa las dificultades que puede suponer tener una mascota. Por entonces, existe una serie en la página web en la que el tema principal es ese, la adopción. Son mascotas que se abandonan y que buscan nuevos dueños que las cuiden. Y, además, junto a la serie, hay un concurso para que los niños valorasen el significado de la adopción. Por tanto, este departamento tomó en cuenta la petición de este espectador para utilizar este argumento en futuros contenidos de series. (Cuarto Informe, 2016, p. 8).

Dentro de esta categoría temática, las comunicaciones más recientes que se han presentado se encuentra en los informes de 2017. En el segundo trimestre se pueden observar varias quejas relacionadas con un capítulo llamado “San Jordi” de la serie de **Los Lunnis de leyenda**. La queja hacía referencia que en este capítulo hablan de un tal

Jordi que era campesino en Montblanc, y desarrollan uno de los varios mitos que hay de San Jorge. Yago Fandiño, director de contenidos infantiles contestó que en esta serie se trataba de buscar leyendas de toda España y en este caso, la leyenda más conocida a nivel nacional de San Jorge o San Jordi es la de San Jordi, el dragón y la rosa (Segundo Informe, 2017, p. 3).

Otras de las quejas que se presentan en este periodo está relacionada con la serie de dibujos **Superminihéroes**. Se recibieron varias quejas. En definitiva, reflejaban que este tipo de series fomentan el acoso escolar, ya que está en juego la integridad psíquica de los niños y niñas, y su vida. Como respuesta, el director de contenidos infantiles adjuntó que esta serie plantea cosas muy duras de niños de los cuales el entorno se ríe, pero aporta una solución. Al final de los capítulos lo que se valora es que todos somos iguales y que porque tengas un defecto no pasa nada. De cualquier forma, están estudiando sus contenidos con diferentes asociaciones, como la Fundación Anar de ayuda a la infancia y a la juventud y Save the Children, para asegurarse de que no son perjudiciales para los menores. En caso de que lo fueran, serían retirados. (Segundo Informe, 2017, p. 3-4). Estas mismas quejas se repiten en el tercer trimestre de 2017 (Tercer Informe, 2017, p. 3-5).

7. Calificación de la edad según el contenido.

La adecuación sobre la calificación de una serie televisiva o promoción es de las categorías de quejas más destacables.

Una de las primeras quejas sobre la calificación de las edades en clan según el contenido que se emita, se presentó en mayo de 2011 y solicitaba que la calificación de los contenidos en Clan permaneciera siempre en pantalla. Según las observaciones de la defensora, se expresó que la calificación de los contenidos es una obligación de televisión española en cumplimiento de la normativa del *Código de Autorregulación sobre contenidos Televisivos e Infancia* y su propio *Código de Autorregulación para la Defensa de los Derechos del Menor en los Contenidos Audiovisuales, Conexos, Interactivos y de Información en Línea* de la Corporación de RTVE. No obstante, la directora de Clan indicó que “cuando una serie no es apta para todos los públicos lleva el código de edad durante su emisión (+7, +13). Por lo tanto, si se ve que la serie no lleva indicativo y solo ha salido al principio es que es para todos los públicos o especialmente recomendada para la infancia, en algunos casos”, en el resto de series,

cuando se restrinjan a un público infantil determinado debe aparecer el número indicativo (Segundo Informe, 2011, p. 11).

En el cuarto trimestre de 2011 llegó a recibirse otra queja sobre la serie **Fanboy Chum Chum**, que consideraba que estos dibujos no eran adecuados para niños de 2 a 4 años. La directora de Clan explica que esta serie ha tenido buena aceptación entre niños y mayores en general, ya que se trata de una serie con historias divertidas que pretenden entretener y es para todos los públicos. Sugiere que el valor de esta serie se encuentra en la diversión que ofrece con historias a veces surrealistas y que siempre trata de defender la amistad que guardan los protagonistas. Además, durante la franja despertador de Clan se ofrecen contenidos para diferentes edades y para los más pequeños, pero en concreto los protagonistas de esta serie tienen una edad comprendida entre los 9 y 13 años, por tanto, no son los dibujos más adecuados para niños de entre 2 y 4 años. (Cuarto Informe, 2011, p. 8-9).

Más comunicaciones sobre esta categoría aparecen en el primer trimestre de 2017. Este caso se ve reflejado en la serie de **Las Tortugas Ninja** como apta para todos los públicos (TP) y la fijaron con una clasificación de 12+. Y hace poco ocurrió lo mismo con la serie de **Bob Esponja**. No coincide la calificación en sus emisiones, por el día pone el icono de +7 y por la noche pone TP. Como respuesta de la Dirección del Área de Adquisiciones, se añade que sin tener más datos es difícil dar una respuesta precisa dado que de las dos series que se mencionan anteriormente existen varias temporadas y puede ser que sean capítulos de temporadas distintas, las cuales tienen calificaciones diferentes. La dirección que se encarga de las calificaciones es la Dirección área de Adquisiciones, con la excepción de que la Dirección de Programación y Antena, y la Dirección de Clan, como últimos responsables, tienen el poder de modificar la calificación. De forma que, en el caso de que el contenido este determinado por el Ministerio de Cultura (ICAA), se le aplica la misma calificación. En cambio, se aplica el sistema de calificación por edades de productos audiovisuales creado por el Código de regulación sobre contenidos televisivos e infancia. (Primer Informe, 2017, p. 3-4)

En relación a las películas, se recibió una queja en el último trimestre de 2017 sobre la película **Pequeños guerreros**, debido a que se emitió como apta para todos los públicos y en ella había expresiones soeces para los niños, tales como “soplapollas” y “te voy a meter un fusil por el culo”. Esta queja fue remitida al director encargado de la programación de Clan y su respuesta fue que “los sistemas de calificación por edades de

los productos audiovisuales y en este caso particular, de los largometrajes, viene determinado por el Ministerio de Cultura”. De forma, no se pueden modificar estos sistemas en ninguna de las emisiones que aparezcan en este canal o en otro medio (Cuarto Informe, 2017, p. 3).

La última queja ha sido recibida en el primer trimestre de 2018 sobre la serie **Blaze y los Monstermachines**, por su contenido y calificación. En un capítulo de esta serie pretendían enseñar cómo colisionar contra algunas cosas para romperlas, animando a que cuánta más velocidad mejor. Y junto a esto, no indicaban una señalización sobre la edad ideal de este capítulo. Como respuesta se mostró que para este tipo de contenidos la señalización aparece solo durante unos segundos al inicio de emisión del programa. En cambio, para otro tipo de programas que deban respetar el horario de protección de la infancia y no sean programas idóneos para ellos, la indicación debe permanecer durante toda su emisión. En relación a los contenidos, hay que señalar que la serie se ha producido internacionalmente y es recomendada para la infancia. Es una serie de carácter educativo que pretende enseñar “conceptos básicos de diferentes materias”, en este en concreto se utilizan una serie de términos como son energía, fuerza, mecánica y velocidad para explicar el concepto de colisión. Además, es una serie que se caracteriza por promover valores, como es la amistad y el compañerismo. Por su parte, el defensor está de acuerdo con la Dirección de programación de Clan, a excepción de la señalización que se utiliza, pues debería de tener más duración, ya que en muchas ocasiones se puede comenzar a ver el programa más tarde de su arranque (Primer Informe, 2018, p. 3-4).

8. Emisión de algún contenido concreto

Durante el recibimiento de estas comunicaciones, aunque de menor escala, se reciben quejas sobre la emisión de determinadas series o películas que los menores quieren que se vuelvan a emitir si se han quitado o se repita algún contenido concreto dentro de este canal televisivo.

Por ejemplo, en el primer trimestre de 2012, sugieren que pongan **Sailor Moon**, y que pongan un bloque infantil de clásicos en este canal de Clan (Primer Informe, 2012, p. 30). En el segundo trimestre de 2012, preguntan que cuando será la emisión de la quinta temporada de **Código Lyoko** (Segundo Informe, 2012, p. 9).

En el tercer trimestre de 2012, una queja propone que emitan **Pretty Cure**, otra que vuelvan a poner a **Los Pequeñecos** (Tercer Informe, 2012, p. 13). En el último trimestre de 2012, se refleja una queja que quiere que vuelvan a emitir **La Pajarería de Transilvania** (Cuarto Informe, 2012, p. 17).

En el primer trimestre de 2013, una queja pide que pongan **Grandullón y Robotín** (Segundo Informe, 2013, p. 20). En el segundo trimestre de ese mismo año, se recibe una queja sobre la repetición de la emisión de **Embrujadas**; que vuelvan a poner **Pichi Pichi Pichi**; y que repongan la **Bola de cristal y/o Barrio Sésamo** (Segundo Informe, 2013, p. 14). Y en el último trimestre de 2013, se reciben quejas para que se reponga la serie de **Pichi Pichi Pichi**, también **Dance Academy**, y las primeras temporadas de **Pokemon** (Cuarto Informe, 2013, p. 6).

En el primer trimestre de 2014, proponen en una queja que se ponga en catalán la serie **Petita Polon**; otra que pongan la serie **Pichi Pichi Pichi**, que emitan contenidos en euskera y en catalán; que muestren clásicos de animación, y que se emita publicidad menos estimulante; y que aparezcan los contenidos subtítulos en inglés. (Primer Informe, 2014, p. 4).

9. Series que se emiten demasiado

Dentro de esta categoría de comunicación, se ha recibido una en todos estos años. Como ejemplo se refleja la siguiente: una queja presentada en el segundo trimestre de 2013, que expone “que no repitan tanto los dibujos” (Segundo Informe, 2013, p. 14). Sin más detalles, optan por la emisión de otro tipo de contenidos para los menores diferentes a los dibujos animados.

10. Series que no se emiten

De esta categoría forman parte aquellas quejas que se presentan sobre series que dejan de emitirse en la televisión. Destacan dos: en el último trimestre de 2012 llegó una comunicación sobre la supresión de una serie, **Mike el caballero**, que dejó de emitirse (Cuarto Informe, 2012, p. 17). Y en el tercer trimestre de 2013, se reflejó una queja sobre la ausencia de la serie **Código Lyoko** durante el verano (Tercer Informe, 2013, p. 17).

11. Términos, tonos y lenguaje inadecuado

Esta categoría refleja un número menor de quejas, pero es muy importante el tratamiento posterior que se le debe dar, pues el lenguaje que se utiliza junto al tono y comportamiento que se desarrolla es muy influyente en los más pequeños. Como ejemplo, destacamos estas dos quejas de 2010:

- **Los Cahorros**

Esta queja se caracterizaba por la presencia de unas palabras malsonantes y actitudes de maltrato entre los personajes que aparecían. Según la Oficina de la Defensora, esta serie cuenta las aventuras de un grupo de amigos donde cada uno tiene una función y estas aventuras las superan mediante su trabajo en equipo: Portátil (lo sabe todo), Cilindro (hace reír), Diva (es guapísima), Sin nombre (es genial), Pío (es verde), y Oli (es inteligente). Como observación añade que en ese visionado no se han encontrado palabras malsonantes, aunque sí el carácter del personaje Diva, pues además su nombre ya indica el tipo de persona que es. (Primer Informe de 2010, p. 9-10).

- **Cazadorks**

Esta comunicación recogida en el Primer Informe de 2010 mostraba cierta preocupación por el lenguaje y el tono que utilizaba uno de los personajes de esta serie, el perro, el cual hacía la voz de otro género femenino. La defensora al respecto añade que Dork en inglés significa estúpido. La serie se titula así porque supone la caza de determinados personajes, sustentándose en sus aventuras. Como en la mayoría de los dibujos animados se da la dualidad entre buenos y listos, y malos y tontos, como ocurre en esta serie. En este caso, el comportamiento de este personaje es una ridiculización de lo que no se debe hacer. De forma, la Defensora no está de acuerdo con el tratamiento que se hace de este personaje. Por ello, no debería ser una serie ofrecida por Clan, porque estereotipa los personajes. (Primer Informe de 2010, p. 10).

En el año 2014, este tipo de quejas son las que más predominaron de todas las comunicaciones que se recibieron, pero no se detallan ejemplos de ellas. Otros ejemplos que llegaron los años posteriores son:

- **Dibujos Suerminihéroes**

En 2015, en el segundo trimestre se recibió una comunicación relacionada con la serie **Superminihéroes**. Cada personaje principal tiene un defecto que hace que su vida diaria, en especial en el colegio, sea difícil hasta que un día esos defectos se transforman en poder, y ellos en héroes. Siempre triunfa lo que está bien sobre lo que está mal. Partiendo de esta premisa, la queja se refiere al uso de la palabra “idiota”, por parte de uno de los protagonistas. “Se la dice a sus compañeros porque quieren que se derribe un árbol centenario para instalar una pista” (Segundo Informe, 2015, p. 3). El espectador presenta la queja porque no considera adecuado que sus hijos escuchen esa palabra. Es cierto que puede no ser adecuado para los menores, por ello está recomendada para mayores de cuatro años.

- **Bob Esponja**

En 2016, en el tercer trimestre llegó una queja sobre la serie de **Bob Esponja** por poseer un vocabulario inapropiado. El espectador señala que se utiliza un “vocabulario soez malsonante como... tonto, imbécil, idiota (cierto es que dichas palabras están en la Real Academia de Lengua) pero creemos que no son lo más adecuado para nuestros hijos. Una solución sería no dejarlos ver programas como este, pero al ser un canal público entendemos que no es suficiente” (Tercer Trimestre, 2016, p. 5). Por ello, piden una reflexión y una explicación.

Yago Fandiño, mediante el programa de RTVE Responde, contestó que ese episodio podía ser conflictivo. De forma que se encuentra embargado. El problema es que ese verano, dentro de la gran cantidad de episodios de dicha serie, se ha colado en la emisión. Se procurará no volver a emitir este capítulo, añade.

- **Marcus Level**

Finalmente, en 2018, en el primer trimestre del año, se ha recibido una queja sobre un capítulo de la serie **Marcus Level**, en el que aparece un comentario inadecuado para el espectador. En un capítulo de esta serie, “el protagonista dice que la prueba que le proponen es para niñas, y añade si no hay una misión de verdad” (Primer Informe, 2018, p. 3). Como respuesta, Clan da la razón al espectador por el uso de lenguaje estereotipado en algunas situaciones de las series que se emiten en Clan. Este tipo de series internacionales llegan a RTVE ya dobladas y no hay posibilidad de modificar ni los textos ni el guion que se muestra en los episodios que se emiten. Una vez

contrastado el episodio en cuestión, se corrobora que al final del capítulo se muestra una resolución positiva al prejuicio que provoca este comentario.

El defensor de la Audiencia añade que “es necesario contrastar los contenidos antes de la emisión y descartar aquellos que se consideren inadecuados por perpetuar estereotipos que, en realidad y como televisión pública que somos, tenemos la obligación de combatir” (p. 3). Por ello, recomienda que este capítulo sea modificado o retirado de su emisión en este canal infantil.

12. Falta de ortografía

Solo se recibieron dos quejas sobre esta categoría. La primera comunicación, emitida en el primer trimestre de 2010, hacía referencia a cómo estaba escrito el título de la emisión de un capítulo de la serie **Código Lyoko**, “El eslavón perdido”. Como observación, la defensora reflejó que dicha queja sería remitida a la unidad responsable para la corrección de esa falta de ortografía, pues su departamento no se encarga de cuestiones sobre este tipo (Primer Informe, 2010, p. 11).

Por su parte, la segunda queja, presentada en el mes de junio de 2011, reflejaba la presencia de un grave error en la escritura, la palabra “absorbente” en una promoción de Bob Esponja emitida en Clan. La valoración de la Defensora fue positiva y gratificante para que se produzcan las correcciones posteriores y se eviten este tipo de errores. También llega a solicitar que se aumenten las cautelas editoriales por parte de esta cadena pública (Segundo Informe, 2011, p. 9).

13. Autopromociones o publicidad en la web

Se añade la siguiente afirmación sobre las promociones en general: “no son nuevas las quejas que se reciben sobre una generalidad sobre la que es imposible una verificación o acción correcta” (Segundo Informe, 2010, p. 10). Como ejemplo, en el mes de diciembre de 2010, una psicopedagoga reflejaba mediante correo electrónico lo siguiente: “los modelos que se introducen en la mayoría de dibujos infantiles que se emiten a partir de las 18 horas no tienen nada que ver con los modelos que padres y profesores nos esforzamos por transmitirles día a día a los niños y adolescentes de hoy día” (Segundo Informe, 2010, p. 11). Agregaba como ejemplo la palabra “arpía” dentro de un capítulo de **Batman**. Como observación de la Defensora se fijó que en estas situaciones se solicitaba a la persona remitente para que indicase el contenido concreto al que se refiere y su fecha de emisión, para poder hacer así las posteriores

comprobaciones, ya que trabajar sobre generalidades no permite hacer correcciones. Además, se llegó a solicitar un informe a los responsables del canal.

“Consideramos que todos los contenidos dirigidos a menores deben hacer un uso correcto de la lengua española y evitar la presencia de expresiones inapropiadas dentro de los límites que marca el sentido común” (Segundo Informe, 2010, p. 11). Por ello, en caso de que aparezca una palabra malsonante, se debe acudir a su contexto, porque se entiende que no se puede privar a los menores de elementos de humor de los que está cargada la vida. Muchas veces se utilizan para crear relatos creativos y atractivos para la audiencia, pero en este caso concreto, esta palabra no era inapropiada.

En 2011, en el segundo trimestre destacó otra comunicación de esta categoría, que hacía alusión a una promoción de **Los Clanners**, sobre los miedos que le habían causado a un niño de 5 años dicha promoción. Según las observaciones de la Oficina de la Defensora, tras visionar la promoción, pudo ver lo siguiente: “érase una vez una molécula de ADN humana que se fusiono con un poquito de energía electromagnética de un pequeño ordenador y dio lugar al nacimiento del primer clanner” (Segundo Informe, 2011, p. 9). **Los Clanners** se trata de unos dibujos alegres y dulces (diseñados además en tonos pasteles y con mucha luz) que buscan ofrecer el protagonismo de los más pequeños, que no tiene nada que ver con la descripción de la queja presentada: “La orientación que le han dado a la publicidad da a entender a los niños que son unos seres misteriosos que salen de la oscuridad y además en uno de sus anuncios salen niños contando historias de terror” (p. 9). Como recomendación, el departamento aconsejó que los padres que habían puesto la queja se sentaran con su hijo a ver los dibujos de la promoción, adjuntando un capítulo de la misma para que pudieran analizarlo todas las veces que quisieran.

Otra comunicación en este mismo año, en el mes de noviembre, hacía referencia sobre la presencia de publicidad encubierta en la serie de los **Gormiti**. Esta queja reflejaba “una clara vinculación entre la cantidad de emisiones de los *Gormiti* con el periodo prenavideño” (Cuarto Informe, 2011, p. 5). La directora de Clan, Helga Pérez, explicó que la mayoría de las series que se emiten tienen su juguete en las jugueterías, ya sea **Gormiti** u otra, y eso no depende de la Programación. Los responsables de Clan se limitan a cumplir su organización con la programación. El hecho de que unas series empiecen en una fecha u otra dependen de muchos factores que hay que tener en cuenta para su adecuación al target y su funcionamiento. En concreto, la serie **Gormiti** lleva en

emisión desde principios de octubre, período que no se considera navideño. En años anteriores estuvo su emisión durante los meses de febrero y marzo.

En el primer trimestre de 2012, se valoraron unas quejas presentadas sobre la promoción de la serie **Victorious** en Clan, que consideraron inapropiado el mensaje que transmitía la promoción de esta serie. El espectador dice que tal y como está el tema de la anorexia, lo único que hace falta es que desde niños les enseñemos a que hay que estar delgados para conseguir lo que nos proponemos. Le parece que es una serie vista por adolescentes y preadolescentes y no es adecuado indicar modelos de imagen que pueden herir o hacer sentir mal a aquellos que tienen un físico menos adecuado de lo que proponen en el anuncio.

En mensaje de esta promoción era el siguiente: “Con una mente creativa, una fuerte personalidad y con el físico apropiado la carrera hacia el éxito puede ser un poco más fácil. Deja salir el artista que llevas dentro. Siéntete Victorious”. Como observación, tras visionar esta promoción, se consideró que la expresión no era en efecto afortunada y positiva, por lo que propusieron un cambio en dicha promoción: se cambió “con el físico apropiado” por “con la preparación física adecuada” y dicha expresión mejoró (Primer Informe, 2012, p. 25).

Y, por último, en 2017, se observó una queja sobre la promoción de **Estoy Vivo**, en la que se emitía una información no muy adecuada para el canal de Clan TV, de carácter infantil y además se mostraba que era para mayores. Como respuesta se consideró que pocas veces se procede a la incorporación de series o programas que se emiten en otros canales de RTVE, ya que normalmente se muestran productos familiares de calidad y siempre van identificados con la entradilla “para mayores”. Por lo que, tras esto, consideran que no es lícito su publicación, pues la promoción es recomendable para mayores de 12 años. El Defensor del Menor considera que se debe retirar y que no se toman las medidas y controles necesarios para ello. (Cuarto Informe, 2017, p. 6-7).

14. Fallos técnicos (falta de sincronización, bases para concursos en la web de Clan)

Dentro de esta categoría se han almacenado varios tipos de quejas. Una de ellas, presentada en el segundo trimestre de 2012, se ha caracterizado por la falta de sincronización en el sonido respecto a la imagen emitida en televisión. La defensora ha

considerado oportuno su revisión y mejora para lograr un resultado óptimo. (Segundo Informe, 2012, p. 11).

Otras quejas, emitidas en el último trimestre de 2012 y primer trimestre de 2013, estaban relacionadas con las bases de los concursos de Clan, pues no se mostraban correctamente en la web de este canal. Como valoración, la defensora dijo que era necesario ser más claros con los detalles de los concursos y que a partir de enero de 2013 incluirían un enlace con un documento en pdf para que cualquiera que estuviera interesado pudiera descargarlo. (Cuarto Informe, 2012, p. 13; Primer Informe, 2013, p. 17).

Por último, cabe señalar que se presentó que en tercer trimestre de 2013 una queja relacionada con un fallo en el juego **Desafío Clan**, se produjo una confusión que posteriormente fue corregida. (Tercer Informe, 2013, p. 15).

En la siguiente tabla vamos a conocer de forma global el tipo de quejas presentadas en todos estos informes según las categorías anteriormente definidas por cada año y el total de cada categoría.

Tabla 6. Sobre el número de quejas por categorías por año y total:

Categorías	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Horario de emisión	2	3	5	2	1					13
Repeticiones	1	15	3	15	3	Predominan				37
Emisión de poco contenido educativo			4	3						7
Sugerencias	2	14	16	14	14	2 (Predominan)				62
Contenidos violentos	6	23	2	2	1	1		2		37
Contenidos inadecuados	1	25	10	10	10	5	4	5		70

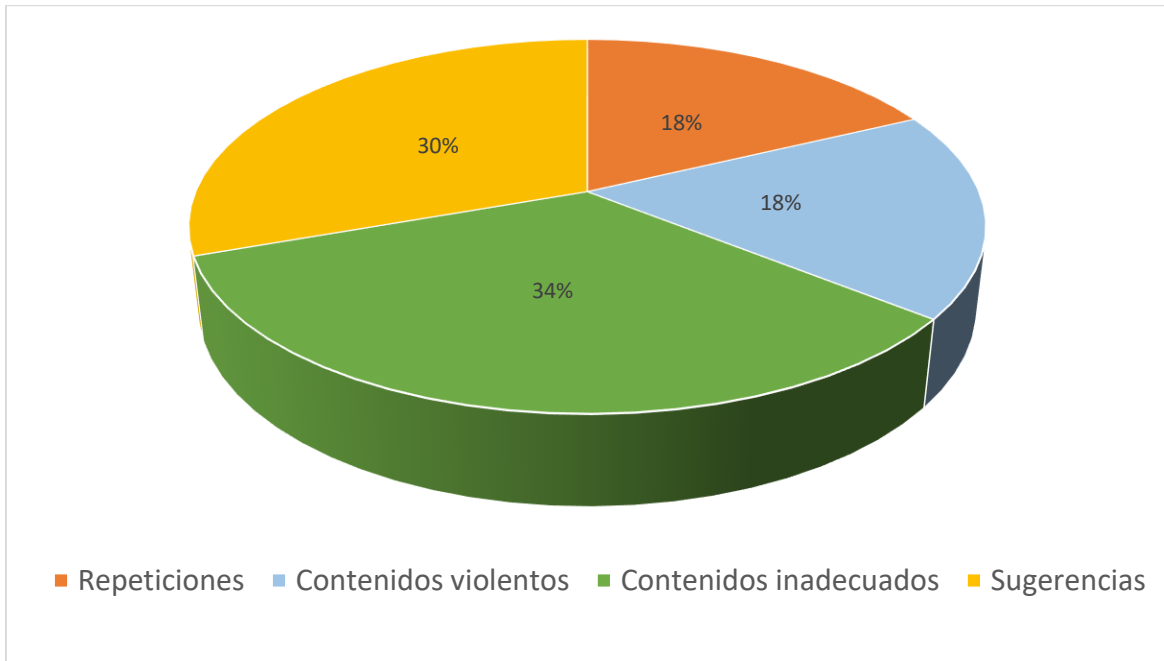
Calificación del contenido		1	8					3	1	13
Emisión de algún contenido concreto			1	10						11
Series que se emiten demasiado				1						1
Series que no se emiten		3	1							4
Términos y tonos inadecuados	4	1	2		Predominan	2	3		1	13
Falta de ortografía	1	1								2
Autopromociones / publicidad en la web		3	2							5
Falta de sincronización (fallo técnico)			2	4						6

Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar en la tabla anterior, se localizan las quejas que más se repiten y predominan desde la creación de estos informes en el año 2010 hasta el año 2018. El mayor número de quejas se localiza sobre los contenidos inadecuados con un total de 70 quejas. A esta categoría le siguen las sugerencias, con un total de 62 comunicaciones; contenidos que reflejan cierta violencia o comportamientos no apropiados para el desarrollo de los menores, con un total de 37 quejas; y finalmente, las sugerencias, con un total de 37 quejas también. Estas comunicaciones se comparan frente a un total de las 300 quejas concernientes al canal temático de Clan, y presentadas aproximadamente en estos nueve años que se han elaborados los informes dedicados al Menor de RTVE.

A modo de conclusión, estas cuatro categorías dominantes quedan representadas en esta gráfica de la siguiente forma para conseguir una visualización más clara de los tipos de comunicaciones más solicitadas al departamento del Defensor de la Audiencia del organismo público de RTVE.

Gráfico 1. Sobre las cinco categorías de comunicaciones más destacadas:



Fuente: elaboración propia.

5. CONCLUSIONES FINALES

En este apartado final, teniendo en cuenta los objetivos planteados en un principio, procederemos a dar respuestas a los mismos, tales como conocer si la evolución que ha tenido la legislación europea y española a lo largo del tiempo hasta la actualidad en relación a la protección de los menores ha sido efectiva, la adecuación de las herramientas que recomiendan cada una de las directivas europeas y españolas, y cómo se han necesitado otras herramientas complementarias, y finalmente cuál ha sido su efectividad junto a la normativa en España, en concreto en el canal de Clan TV, de RTVE.

Con la legislación europea y española se pretendió lograr cierto equilibrio en cuanto a normativas se refería, pero en este contexto hay que tener en cuenta que existía una situación de diferencia a la que estaban sometidos algunos estados miembros, pues unos gozaban de unas leyes más favorecedoras que otros. En este sentido, una vez expuesto en el cuerpo de trabajo la evolución de las Directivas europeas y españolas para observar los cambios constantes y diversos a los que se ha sometido el mercado audiovisual desde la creación de la primera Directiva de 1989 hasta la última Directiva de 2016, se deduce que la legislación actual española no está lo suficientemente capacitada para abordar este nuevo escenario audiovisual, pese a la presencia de las nuevas herramientas y de los nuevos servicios audiovisuales incorporados.

A pesar de la gran cantidad de leyes que han sido aprobadas desde las primeras normativas, se observa cierto incumplimiento por parte de las cadenas de televisión y de los estados miembros que conforman la UE. Este fracaso radica en diversos factores económicos y sociales, tales como la escasez de sanciones impuestas al respecto por parte de una institución europea bien consolidada y encargada de la aplicación y ejecución de la normativa, y la falta de compromiso e interés social por los diferentes organismos audiovisuales, que dejaban en manos de los estados miembros de la Unión Europea la tarea de supervisión. Al no estar obligados, ni al ser sancionados, se ven con la libertad de no aplicar de dichas normas en sus correspondientes estados.

Con este análisis normativo se pretende mostrar cómo estas directivas han necesitado de otras herramientas complementarias junto a la regulación para equilibrar

el sistema legislativo y ejercer una mejor tarea en esta materia, como son los instrumentos de la autorregulación y la corregulación.

Autores como Saldaña et al. (2013), señalan que la correlación se apoya en el marco legal y va más allá, prevé necesario presentar propuestas legislativas sobre “los objetivos generales, derechos fundamentales, mecanismos de aplicación y recursos, y condiciones de control de cumplimiento” (Muñoz Saldaña, Gómez- Iglesias Rosón, 2013, p. 85). Y además debe ser regulada por una autoridad procedente del ámbito en el que se aplica, aunque involucre a todas las partes afectadas. Esta herramienta de corregulación comparte con la regulación tradicional, la presencia directa de las autoridades en la elaboración de normas y su aplicación, y la imposición de sanciones en caso de incumplimiento de las mismas (Muñoz Saldaña, Gómez- Iglesias Rosón, 2013, p. 85).

De acuerdo a estas medidas, la aplicación de la corregulación ofrece mayores ventajas y se considera más eficaz frente a la autorregulación, puesto que se adapta a las exigencias del sector audiovisual teniendo en cuenta las particularidades del mercado, por ello con esta medida se promueve una regulación que sea compatible con el desarrollo de la tecnología y que sea flexible a nuevos cambios dentro de este ámbito. Además, se la considera como una técnica realizada desde el Derecho comunitario, pues ya se expresó una solución posible en documentos como fue el *Libro Blanco de la Gobernanza Europea* en 2001, sobre la Resolución de Parlamento Europeo, el cual hace una reflexión “sobre legislar mejor, la subsidiariedad, proporcionalidad y normativa inteligente” (Muñoz Saldaña, Mora-Figeroa Monfort, 2007, p. 426- 428). En segundo lugar, esta disposición se considera como una herramienta que funciona positivamente si se aplica a los diversos medios de comunicación. Así se refleja en el *Estudio de medidas de corregulación*, dirigido por la Comisión Europea al Hans-Bredow-Institute for Media Research de la Universidad de Hamburgo y al Institute of European Media Law.

Siguiendo esta línea final, se deduce que es necesario realizar una evaluación de las herramientas que se adopten en la normativa y es aconsejable imitar buenos modelos de corregulación, como es el caso de Holanda, frente a la protección de la infancia, y el caso de Gran Bretaña, para la regulación de la publicidad, que han promovido modelos satisfactorios en sus legislaciones.

En relación a la aplicación del Código de Autorregulación y otros códigos autorregulatorios se señalan las carencias por las cuales no se utiliza esta medida: el desconocimiento por parte de los usuarios y consumidores sobre los compromisos que tenían que cumplir los operadores de televisión en cada estado miembro, además de los procedimientos que existen para realizar reclamaciones o sugerencias sobre determinados contenidos que se muestren en la televisión, como es la página web de TV Infancia, www.tvinfancia.es, (Anexo 8) en la que la Comisión Mixta de seguimiento realiza un informe sobre el código de Autorregulación que se publica anualmente sobre las quejas que se presentan a lo largo del año. En definitiva, esta herramienta no ha sido efectiva debido a la libertad absoluta que limitaba la tarea a los estados miembros.

Pasando al análisis concreto del canal temático infantil de Clan TV, tras haber realizado un análisis profundo de los distintos informes que afectan al Menor, se deduce que este canal ha conseguido adaptarse a la normativa y cumplir con los requisitos mínimos requeridos por el organismo público de Televisión Española.

Por tanto, a pesar de que no incumple como tal la normativa establecida en España, en relación a la normativa europea fijada entre todos los estados miembros de la UE sobre protección del menor, se han dado algunas excepciones en determinados contenidos que aparecen en el canal ya sean series, películas, promociones que no son adecuadas para el público al que va dirigido, y sí incumplen con algunos valores éticos y sociales que son necesarios dentro de los estándares de los programas de temática infantil, y primordiales para la formación de los niños durante el desarrollo de su vida, ya que determinados contenidos pueden llegar a afectar a la visión que los más pequeños tienen de determinados aspectos y herir su sensibilidad.

No obstante, aunque no incumplan con la normativa de la corporación de RTVE, este tipo de desajustes que se producen deberían revisarse más a menudo para evitar su emisión en televisión. Esto tiene su causa en la falta de sanciones que la Comisión Nacional impone a las organizaciones y el compromiso y control por parte de la organización de la televisión pública española.

Asimismo, este organismo debe tener en cuenta aquellos contenidos publicitarios que se incluyen entre las series que se emiten, pues el público infantil no es consciente de los contenidos que consumen en televisión.

En cambio, es primordial destacar que, dentro de estos informes del Menor, no sólo se analiza el canal de Clan, sino otros contenidos que forman parte de RTVE, en sus diferentes canales que pueden afectar a los menores y a su correspondiente protección. Aunque no hayan sido analizados en este trabajo, se ha observado en líneas generales que estos informes hacen hincapié en que algunos programas de Televisión Española, como es el caso de los informativos, donde aparecen escenas que contienen determinados aspectos no agradables y que no cumplen con el Código de autorregulación de esta corporación de carácter público. En este contexto, deberían ser más estrictos conforme ocurren estos casos, pues favorecería el desarrollo biológico de los niños y adolescentes durante su etapa de formación, y convivencia y acomodación con la sociedad.

Por ello, lo ideal sería puntualizar una serie de recomendaciones en relación al incumplimiento de las leyes y la escasez de denuncias en los medios de comunicación, en concreto en la televisión. Las instituciones como evaluación de las normas que se han desarrollado en el ámbito audiovisual y la violación de las mismas, proceden a la imposición de multas, aunque en determinados programas les parece más rentable pagar la multa que la retirada del programa, y por consiguiente la pérdida de la audiencia. Pero con esto lo único que se conseguiría sería la repetición continua de posibles infracciones en el futuro en esta cadena de televisión pública. Lo más justo y aconsejable por parte de la legislación es que se proceda a una modificación sobre las sanciones, mediante un aumento en la cuantía por la falta de obediencia de la normativa, para que, así, al haber sanciones más exigentes, controlen los contenidos que se muestran en la televisión y se evite emitir contenidos que puedan resultar perjudiciales para la audiencia, idea esencial que se pretendía conseguir desde las primeras normativas creadas en todos los servicios de carácter audiovisual y que no se ha llegado a cumplir.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez A., Fuentes, M., Badillo, A., y Mediero Z.** (2005). La dieta televisiva en la infancia española. Aproximación al estudio de las audiencias infantiles. Vol. 4 Cap. 1. <http://www.bocc.ubi.pt/pag/alvarez-fuertes-badillo-mediero-dieta-televisiva-infancia-espanola.pdf>
- Asociación para la investigación de medios de comunicación (AIMC).** Estudio General de Medios (EGM). Resumen general de abril 2017- marzo 2018. <https://www.aimc.es/a1mc-c0nt3nt/uploads/2018/04/resumegm118.pdf>
- Beceiro, S.** (2012). Evolución de la legislación audiovisual en la Unión Europea en el entorno digital: los contenidos se independizan del soporte. Comunicación y riesgo. Asociación Española de investigación de la comunicación (AE-IC) 2012 Tarragona. http://www.aeic2012tarragona.org/comunicacions_cd/ok/287.pdf
- Boix Palop, A., Carrillo Donaire, J. A., Guichot, E., et al.** (2016). *Derecho de la comunicación*. Iustel. Cuarta Edición.
- Boletín Oficial del Estado.** Ley 10/1988, de 3 de mayo, de Televisión Privada. Madrid. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1988-11073
- Boletín Oficial del Estado.** Ley 22/1999, de 7 de junio, de Modificación de la Ley 25/1994, de 12 de julio, por la que se incorpora al Ordenamiento Jurídico Español la Directiva 89/552/CEE, sobre la coordinación de disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros, relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva. Madrid. <https://www.boe.es/boe/dias/1999/06/08/pdfs/A21765-21774.pdf>
- Boletín Oficial del Estado.** Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual. Madrid. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2010-5292>.
- Chaparro, M.** (Ed.) (2014). *Medios de proximidad: participación social y políticas públicas*. iMEDEA. Comandalucía. Luces de Gálibo. 55- 69.
- Clan RTVE** (2018). Obtenido de Clan TV: <http://www.rtve.es/infantil/noticias/rtve-llega-mexico-su-canal-infantil-clan-dentro-plataforma-axtel/1661761.shtml>

- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, CNMC** (12 de abril de 2017). Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Obtenido de Nota de prensa: <https://www.cnmc.es/2017-04-12-la-cnmc-sanciona-con-222600-euros-crtve-por-la-emision-de-publicidad-no-permitida-361167>
- Consejo Audiovisual de Televisión** (2008). *Informe General sobre Menores y Televisión en Andalucía*. Junta de Andalucía.
- Consejo de Europeo** (1989) Directiva 89/552/CEE del Consejo, de 3 de octubre de 1989, relativa a la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre el ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva. Bruselas. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM:l24101>
- De Moragas Spà, M., Garitaonandía, C., y López, B.** (EDS). (1999) *Televisión de Proximidad en Europa. Experiencias de descentralización en era digital*. Universidad de Valencia.
- Departamento del menor, Defensor del pueblo andaluz** (2018). Andalucía.
- Estatuto del Defensor** (2007). Radio Televisión Española (RTVE). Obtenido en: http://www.rtve.es/contenidos/documentos/Estatuto_defensora.pdf
- European Audiovisual Observatory** (2012). *Protection of minors and audiovisual content on demand*. Strasbourg.
- European Audiovisual Observatory** (2015). *The protection of minors in a converged media environment*. Strasbourg.
- Fernández Martínez et al.** (2011). *Los niños y el negocio de la televisión. Programación, consumo y lenguaje*. Comunicación social. Sevilla, Zamora.
- García Galera, MC.** (2008). Los derechos de la infancia frente al televisor. ¿Quién los defiende? *Doxa.comunicación*. Nº 6. Madrid. 93-111.
- García, M.** (2018). Responsable del Departamento del Defensor de Audiencia de RTVE. (M. López, Entrevistador).
- Giordiano, E. y Zeller C.** (1999). *Políticas de televisión. La configuración del mercado audiovisual*. Icaria Antrazyt.

- González, P.** (1995). Televisión sin fronteras, mucho más que un reto económico. *Cuenta y Razón* (90). 57-59.
- Grenier, M.** (2012). *Media and Protection of Minors in France TV and Cinema*, European Audiovisual Observatory. Strasbourg.
- Gretel.** (2006) *La revisión de la Directiva de Televisión sin Fronteras*. *Revista Bit* (158). 53- 58.
- Hernández, F.** (2018). Responsable de los contenidos de Clan TV. (M. López, Entrevistador).
- Informes del Menor** sobre el cumplimiento del Código de Protección a la Infancia y la juventud. Radio Televisión Española, RTVE (2010- 2018). España.
- Llamas Pombo, E, y Macías Castillo, A.** (2008) *Código derecho de la información y publicitario*. Códigos de la ley.
- Mendoza Losana, Ana I.** (2016). Gómez- Acebo & Pombo Abogados. Tabla comparativa: la Directiva 2010/13/UE frente a la propuesta de revisión de la directiva de comunicación audiovisual. <http://www.gomezacebo-pombo.com/media/k2/attachments/tabla-comparativa-la-directiva-2010-13-ue-frente-a-la-propuesta-de-revision-de-la-directiva-de-comunicacion-audiovisual.pdf>
- Maciá Barber, C.** (2006). Un modelo de Defensor del Lector, del Oyente y del Telespectador para el perfeccionamiento del ejercicio del periodismo en España. *Comunicación y sociedad*. Vol. XIX. 1. 47- 66.
- (2011) La actuación del Defensor del Lector, del Oyente, del Telespectador o de la Audiencia en la empresa periodística española (1985- 2010). Fortalezas y debilidades. *La ética de la comunicación a comienzo del siglo XXI: I Congreso Internacional de Ética de la Comunicación*, libro de actas. Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla, 29, 30 y 31 de marzo de 2011. Juan Carlos Suárez Villegas (ed.). Capítulo 34. 460-471. Sevilla: Universidad de Sevilla.

Martín y Pérez de Nanclares, J. (2012) *Ley General de la Comunicación Audiovisual y Derecho de la Unión Europea: sobre la libertad de recepción de los servicios de comunicación audiovisual prestados desde fuera de España*. Derecho de la regulación económica. Madrid. Vol. 5. 179-227.

Meléndez González-Haba, G., Luna Rando, M. R., Carrillo Durán, M. V. (2011). Publicidad de culto al cuerpo en horario infantil. *III Congreso Internacional Latina de Comunicación Social (CILCS)*. Universidad de La Laguna.

Muñoz Saldaña M., Mora-Figeroa Monfort, B. (2007) La corregulación: nuevos compromisos y nuevos métodos para la protección del menor de los contenidos televisivos. El caso holandés. La ética y el derecho de la información en los tiempos del postperiodismo. Congreso Internacional de ética y Derecho de la Información, edición 5. Valencia 421-438.

—→ (2008) La apuesta por la corresponsabilidad en la efectiva protección de los menores frente a los contenidos audiovisuales. *Sphera Publica. Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación* (8). 117-132. Murcia.

—→ (2013) El protagonismo de la autorregulación y de la corregulación en el nuevo mercado audiovisual. *Trípodos* (32). 76-92. Barcelona.

Parlamento Europeo (2010). Directiva 2010/15/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 10 de marzo de 2010 sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual (Directiva de servicios de comunicación audiovisual). Bruselas. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32010L0013>

Parlamento Europeo. (2007). Diario Oficial de la Unión Europea. Directiva «Servicios de medios audiovisuales sin fronteras» 2007/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de diciembre de 2007, por la que se modifica la Directiva 89/552/CEE del Consejo sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva. Bruselas. <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:332:0027:0045:ES:PDF>

Pérez Oviedo, M.E. (1998). Protección jurídica de la infancia ante los medios de comunicación. *Comunicar* (10). 198-206.

Quintas-Froufe N. (2018). El ocaso de la televisión pública española ante su audiencia: un lustro decadente. *Palabra Clave* 21(1), 165-190.

Quirós, F. 1992. La Televisión sin Fronteras y la Democracia Europea. *Análisis* (14). 151-166.

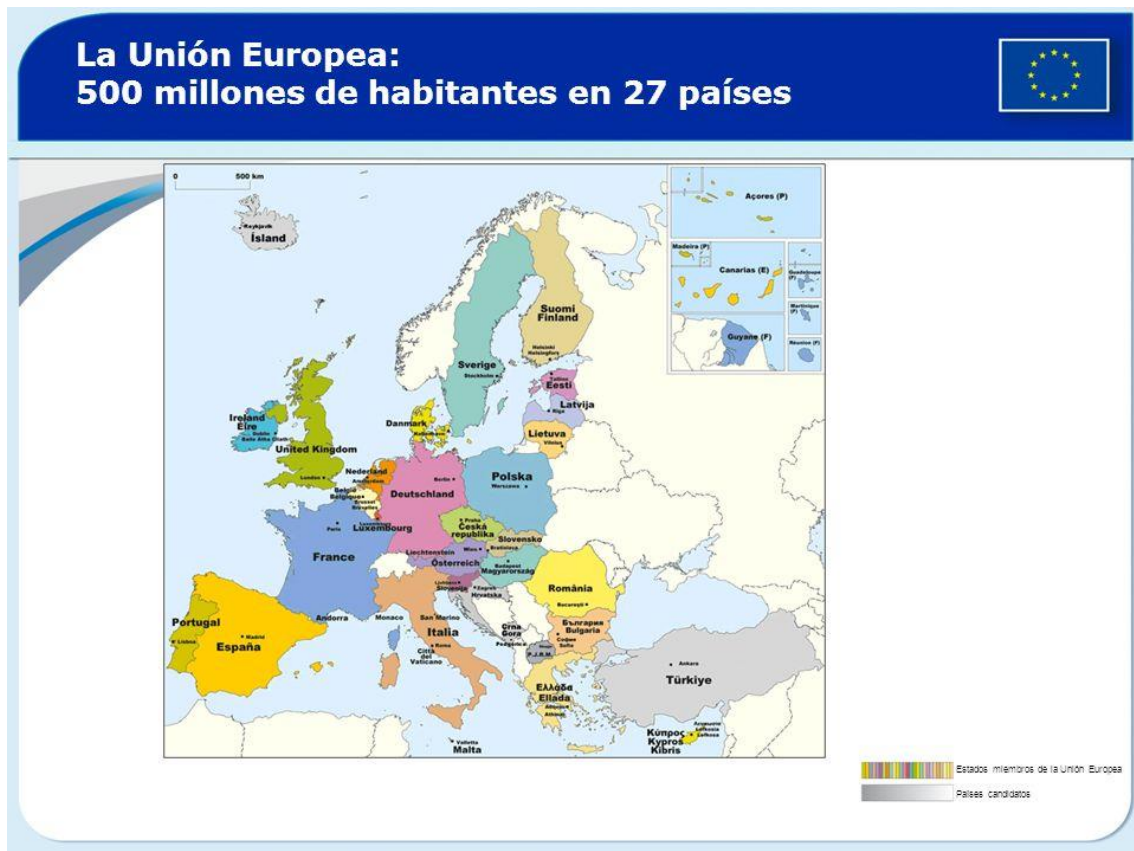
RTVE (2018). Código de Autorregulación RTVE. Obtenido de Señalización de los programas: <http://codigodeautorregulacion.rtve.es/senalizacion-de-los-programas/>

Unión Europea (1997). Directiva 97/36/EC destinada a reforzar la seguridad jurídica y a modernizar el dispositivo de la Directiva 89/552/CEE. DO L 202 de 30.7.1997.

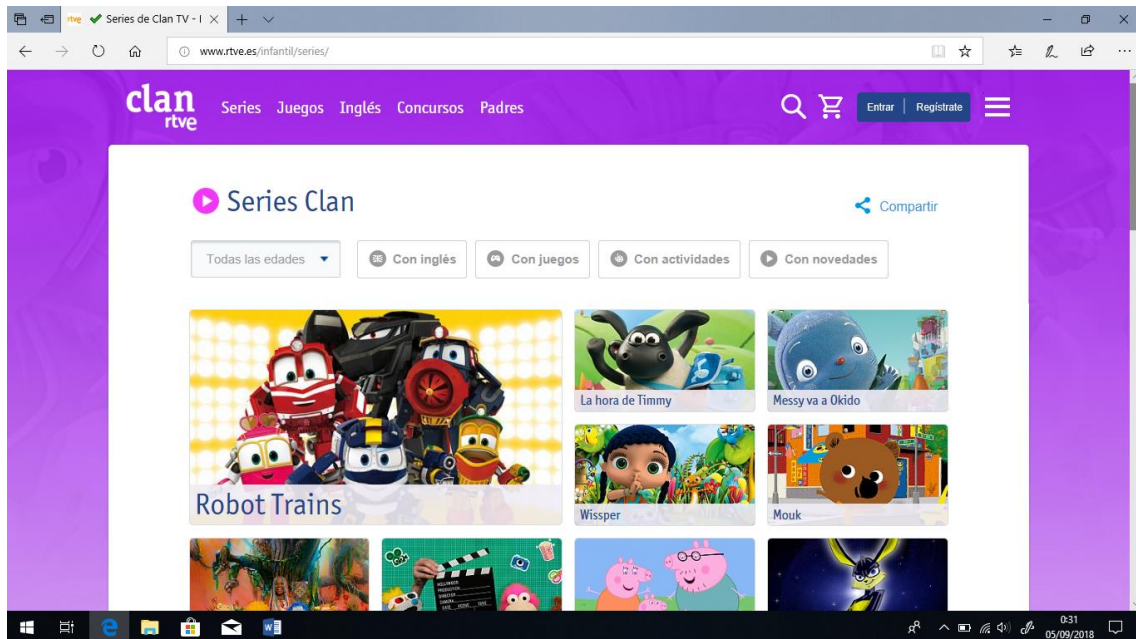
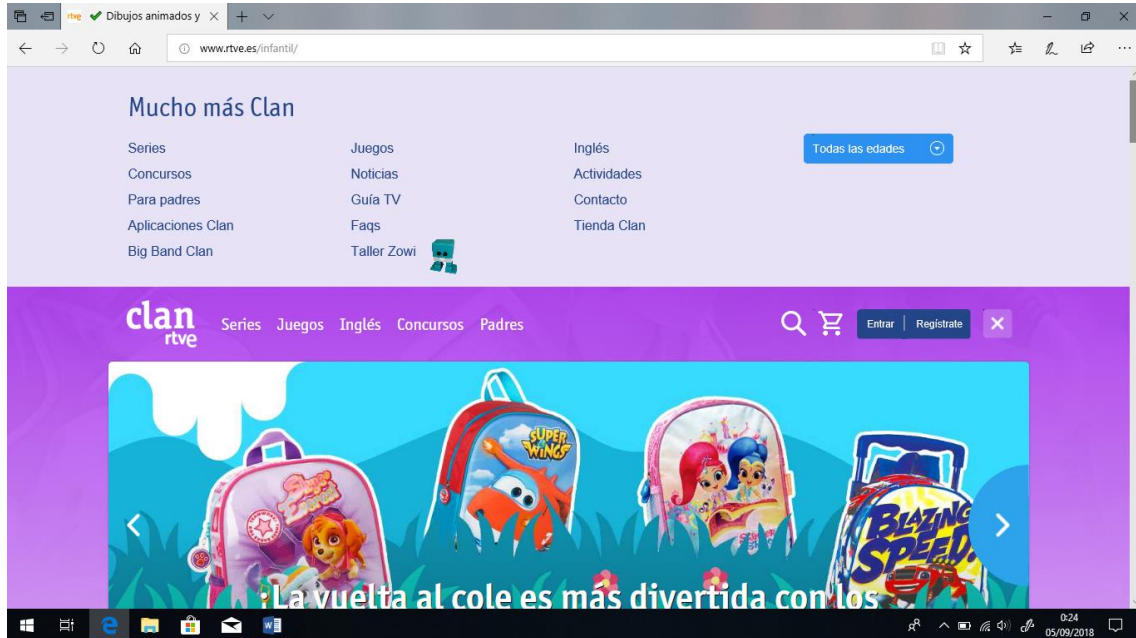
Vázquez Barrio, T. (2011). *¿Qué ven los niños en la televisión?* Universitas, S.A.

ANEXOS

ANEXO 1. Países que forman parte de los estados miembros de la Unión Europea.



ANEXO 2. Capturas de pantalla de la página web de *Clan TV*.



ANEXO 3. Entrevista personal realizada a Fernando Hernández, responsable de los contenidos de Clan TV.

- **¿Qué herramientas cumple el canal de Clan TV de la legislación española?**

Anexo 1.

- **¿Qué señalización utilizan para la clasificación de la programación de Clan TV? (todas sus características y métodos)**

Anexo 2 y 3. Consulta la página de [www. rtve.es](http://www.rtve.es)

- **¿Cómo está organizada la parrilla de este programa? ¿Qué estructura sigue?**

Horarios: de 7 a 9:30: Club despertador, de 9:30 a 13:00 programas dirigidos a la audiencia preescolar, de 13:00 a 15:30 programas dirigidos a una edad más alta entre 8-12 años; de 15:30 a 18:30 programas dirigidos a una audiencia preescolar e infantil, de 17:00 a 21:30 programas dirigidos para una audiencia infantil y subiendo a partir de las 21:30 en edad con otros programas dirigidos a un público juvenil y fuera de las restricciones de protección de la infancia.

- **¿Qué tipo de denuncias recibís por incumplimiento de la normativa?**

Consulta la siguiente página: <http://www.rtve.es/rtve-responde/informes/>

- **¿Qué alcance tiene el canal de Clan TV? (Extensión del programa, países)**

El canal clan se ve en televisión en abierto en todo el territorio nacional. Desde junio de 2017 hay una iniciativa de emitir los mejores programas infantiles de TVE, tanto dibujos animados como series de imagen real, en todo el continente americano, a través de la cadena denominada Clan Internacional.

- **¿Cuenta con recientes novedades de algún tipo?**

Todos los programas infantiles que surgen en los mercados de televisión y a los que se tienen oportunidad de emitir gracias a los derechos de emisión que quedan disponibles o que se consiguen para su emisión en televisión en abierto.

- **¿Ha sufrido algún cambio la programación de Clan TV en los últimos años con motivo de la legislación española?**

Se ha adecuado sobre todo la legislación y la programación con relación a los horarios de emisión y el código de regulación. (Anexo 2).

- **¿Cada cuánto tiempo se hacen análisis o informes sobre el programa de Clan TV?**

Suelen hacerse todos los días y también trimestralmente (comparativos en horarios, con cadenas y tipos de audiencia); principalmente son informes confidenciales porque los elabora el departamento de marketing y audiencias de TVE y son órdenes de trabajo internas.

- **¿Cómo ha evolucionado y avanzado como programa destinado a un público infantil?**

Puedes encontrar información aquí:

<http://www.formulatv.com/noticias/51381/manuel-farelo-director-clan-estamos-trabajando-programa-prime-time/>

Anexos:

Anexo 1:

Mandato Marco:





17/2006 Ley radio televisión Titularidad estatal





UE LEY TELEVISIÓN SIN FRONTERAS



Puedes buscar información para esta pregunta aquí:

Leyes y reales decretos de televisión y RTVE:

- Ley 17/2006, de 5 de junio, de la radio y televisión de titularidad estatal.
- Ley 8/2009, de 28 de agosto, de Financiación de la Corporación RTVE.
- Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual.
- Real Decreto 1004/2010, de 5 de agosto, por el que se desarrolla la Ley 8/2009 de Financiación de la Corporación RTVE.
- Real Decreto 1624/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 7/2010 General de la Comunicación Audiovisual, en lo relativo a la comunicación comercial televisiva
- Mandato Marco a la Corporación RTVE, previsto en el artículo 4 de la Ley 17/2006, de 5 de junio, de la radio y la televisión de titularidad estatal aprobado por los Plenos del Congreso de los Diputados y del Senado.
- Directiva 2010/13/UE, de 10 de marzo de servicios de comunicación audiovisual.

Anexo 2

**SISTEMA DE
CALIFICACIÓN POR
EDADES
DE PRODUCTOS
AUDIOVISUALES**

**Código de Autorregulación
sobre
Contenidos Televisivos e Infancia**

INDICACIONES DE USO DE LA FICHA Y DE LA GUÍA DE CALIFICACIÓN

- El calificador utilizará la **Ficha de Calificación** identificando los datos requeridos en el Punto 1, así como el apartado o apartados del Punto 2 que sean aplicables al programa examinado
- En cada uno de los apartados del Punto 3 se revisará si el programa contiene uno o varios de los contenidos previstos en los subapartados numerados y descritos en vertical (prescriptores) y se marcará la casilla que corresponda de conformidad con los moduladores descritos en horizontal en la parte superior de cada apartado. En los programas de no ficción no serán de aplicación los moduladores basados en la frecuencia, salvo los relativos al apartado 3.7
- Finalizada la revisión del contenido y marcadas las casillas de edad la calificación más alta que haya resultado marcada será la inicialmente aplicable al programa
- Una vez obtenida esa calificación inicial, debe aplicarse la **Guía de Calificación**, para lo que deben tenerse presente las marcas realizadas en los Puntos 1 y 2. Las tablas de la Guía de Calificación darán la calificación definitiva al programa
- La calificación definitiva deberá expresarse, junto con los datos del operador, la fecha de calificación y el programa, al principio de la Ficha
- El calificador pondrá la Ficha de Calificación a disposición de la CNMC en caso de ser solicitada por esta
- Las series, miniseries y TV Movies, así como los largometrajes y cortometrajes que no hayan sido previamente calificados por el ICAA **serán calificados por el operador de televisión en abierto adherido al Código de Autorregulación sobre Contenidos Televisivos e Infancia** que realice la primera emisión televisiva en ámbito estatal a través de alguno de los canales de su responsabilidad

- De conformidad con el Real Decreto-ley 6/2015, de 14 de mayo, los largometrajes y cortometrajes cuya primera exhibición en España se realice en salas, y las series, miniseries y TV Movies cuya primera explotación se realice en vídeo doméstico **serán calificados por el ICAA**

Las calificaciones así otorgadas serán las aplicables por todos los operadores de televisión en abierto adherido al Código de Autorregulación sobre Contenidos Televisivos e Infancia, por lo que deberán ser accesibles para ser consultadas.

En el caso de que una calificación sea cuestionada por la CNMC, será debidamente revisada. Igualmente, en el caso de que un operador de televisión responsable de calificación de productos discrepe de la primera calificación otorgada por otro operador de televisión de conformidad con lo previsto, podrá solicitar su revisión ante la CNMC.

Además, a petición de un operador de televisión responsable de calificación, la primera calificación dada a un producto podrá ser revisada, previa comunicación a la CNMC, transcurridos, al menos, cinco años desde su otorgamiento. Idéntico procedimiento podrá aplicarse a los productos calificados con criterios anteriores al presente sistema de calificación por edades.

En todos los casos, la revisión de una calificación se regirá por el procedimiento establecido en el Código de Autorregulación sobre Contenidos Televisivos e Infancia.

Periodo transitorio: Se establece un periodo transitorio de seis meses para recalificar la librería de los operadores (que no esté calificada por ICAA) para adaptarla a los nuevos criterios.

GLOSARIO de términos

Presencia: Cuando la conducta o la situación se hallan presentes en el programa y se ven en la pantalla

Presentación: Cuando la conducta o la situación se ponen de manifiesto en el programa de manera verbal, mediante explicaciones, alusiones, etc., o gestual

Presencia o presentación accesoria: Presencia o presentación de una situación de forma que por su intensidad, frecuencia o significación no pueda considerarse que constituye el núcleo o contenido principal del programa

Real: No ficción

Realista: Ficción con apariencia real

Irreal: Ficción con apariencia imaginaria

Insinuación de actos sexuales: (i) Dar a entender el deseo de mantener relaciones sexuales mediante demostraciones afectivas o de carácter sexual o erótico, o (ii) dar a entender que se están manteniendo relaciones sexuales sin mostrarlo

Zonas erógenas: Zonas del cuerpo humano que producen excitación sexual o son sensibles a ella

FICHA DE CALIFICACIÓN

OPERADOR		FECHA		PROGRAMA		CALIFICACIÓN	
1.CONTENIDO							

FICCIÓN	GÉNERO	Comedia	Drama	Aventuras	Fantasía	Romanticismo	Animación	Musical	Histórico	Bélico	Oeste	Suspense	Acción/Político	Catástrofes	Ciencia Ficción	Terror
NO FICCIÓN *	GRABADO	Documentales	Reportajes			Debates		Entrevistas			Otros					
* En estos programas no se valorarán los moduladores basados en la frecuencia, excepto los previstos en el apartado 3.7	DIRECTO	Magazine	Debate de actualidad política, social, cultural			Entrevistas		Programa de testimonios o del corazón			Realidad	Otros				
INFORMATIVOS	Excluidos de calificación Advertencia verbal en caso de inadecuación de imágenes para el menor				Telediario/ Boletín	Investigación política o económica de actualidad			Reportaje sobre política o economía de actualidad							
RETRANSMISIONES: Acontecimientos deportivos, musicales, culturales, políticos, corridas y encierros taurinos.					Sin obligación de calificación, excepto aquellos que por su contenido requieran una calificación específica (boxeo, lucha)											

2. CONTENIDOS POSITIVOS PARA LA INFANCIA QUE CONTIENE EL PROGRAMA

2.1. Diseñado o adaptado especialmente para la infancia: presencia de personajes infantiles o del imaginario infantil, tema o tono infantil

2.2. Orientado al refuerzo en el aprendizaje infantil de materias escolares o idiomas

2.3. Fomento de los valores en la infancia: Responsabilidad, solidaridad, igualdad, respeto, amistad, cooperación, tolerancia, comportamiento cívico, protección del medio ambiente

2.4. Dedicado al impulso de la creatividad, la imaginación y el desarrollo de actividades artísticas infantiles

2.5. Diseñado para fomentar entre la infancia la integración de minorías y de personas con discapacidad, o el conocimiento de la diversidad cultural

2.6. Educación y pedagogía adecuada para la formación de la infancia

2.7. Diseñado para la prevención, denuncia o concienciación sobre las drogas, alcohol, sustancias tóxicas, prácticas generadoras de psicopatías u otros temas que generen alarma social y que puedan afectar negativamente a los menores, dirigido específicamente a la infancia

3. CONTENIDOS POTENCIALMENTE PERJUDICIALES PARA LA INFANCIA QUE CONTIENE EL PROGRAMA

3.1. VIOLENCIA	Presencia accesoria, mínima o fugaz	Presencia sin consecuencias relevantes	Presentación negativa o claramente reprochada	Presencia o presentación leve, irreal o fantástica y no detallada	Presencia explícita y realista	Presentación real o realista y detallada	Presencia explícita, real o realista, y detallada o frecuente	Presencia explícita y detallada o positiva, con utilización de recursos potenciadores del impacto	Exaltación de la violencia o recreación en el sufrimiento de la víctima
3.1.1. Violencia física: uso intencionado de la fuerza física generando daños en la víctima (personas, animales, naturaleza): heridas, lesiones, mutilaciones, muerte o destrucción, tortura, secuestro	TP	TP	+7	+7	+12	+12	+16	+18	+18
3.1.2. Violencia psicológica: acoso, amenazas, intimidación, chantaje, abuso, aislamiento	TP	TP	+7	+7	+12	+12	+16	+18	+18
3.1.3. Violación de los derechos humanos y actos contrarios a la libertad o a la dignidad humana: Tráfico de personas, esclavitud, trata de blancas, proxenetismo	+7	+7	+7	+7	+12	+12	+16	+18	+18
3.1.4. Violencia de género: violencia física o psicológica contra una persona por razón de su sexo o tendencia sexual	+7	+7	+7	+7	+12	+12	+16	+18	+18
3.1.5. Violencia doméstica: violencia física o psicológica entre miembros de una familia. Maltrato infantil o a personas dependientes o con discapacidad	+7	+7	+7	+7	+12	+12	+16	+18	+18
3.1.6. Violación, abusos sexuales	+7	+7	+12	+12	+16	+16	+18	+18	+18
3.2. SEXO	Presentación accesoria	Presencia mínima o fugaz	Presencia o presentación sin connotación sexual	Presencia basada en el romanticismo o relación amorosa	Presencia o presentación no accesoria con connotación sexual	Presencia o presentación explícita y detallada, con connotación sexual	Protagonismo de niños, con connotación sexual	Presencia o presentación explícita y detallada, con connotación sexual, y frecuente o con recursos potenciadores del impacto	

3.2.1. Cuerpos desnudos o desnudándose		TP	TP	+7	+12	+16	+16	+16	
3.2.2. Insinuación de actos sexuales	TP	TP		+7	+7	+12	+16	+16	
3.2.3. Actos sexuales (estimulación de zonas erógenas, masturbación, penetración, felación) con genitales no visibles	+7	+7		+12	+12	+16	+16	+18	
3.2.4. Actos sexuales con genitales visibles		+12		+16	+16	+18	+18	+18	
3.2.5. Prostitución	+7	+7	+7	+12	+16	+18	+18	+18	
3.2.6. Sadomasoquismo y vejaciones relacionadas con el sexo. Pedofilia. Zoofilia	+12	+16			+18	+18	+18	X	
3.3. MIEDO O ANGUSTIA	Presencia accesoria, mínima o fugaz	Presencia o potenciación no de la angustia o el miedo	Presencia o presentación con solución positiva inmediata, próxima o previsible	Presencia o presentación irreal o fantástica y no detallada	Presencia o presentación con consecuencias negativas graves	Presencia o presentación detallada de la angustia o el miedo	Protagonismo de niños como causantes o víctimas directas del miedo o la angustia, presentado con realismo	Presencia o presentación detallada y realista de consecuencias negativas graves	Recreación en la generación o efecto del miedo o la angustia, con recursos potenciadores del impacto
3.3.1. Graves conflictos emocionales o situaciones extremas, que generen angustia o miedo	+7	+7	+7	+7	+12	+12	+16	+16	+18
3.3.2. Experiencias traumáticas trágicas e irreversibles, extremo sufrimiento humano o animal, crueldad, inminencia angustiosa de la muerte	+7	+7	+7	+7	+12	+12	+16	+16	+18
3.3.3. Víctimas con lesiones graves o muerte por accidentes o catástrofes naturales (terremotos, tsunamis, inundaciones, avalanchas, meteoritos); hambre, guerra, epidemias, lapidaciones	TP	+7	+7	+7	+12	+12	+12	+16	+18

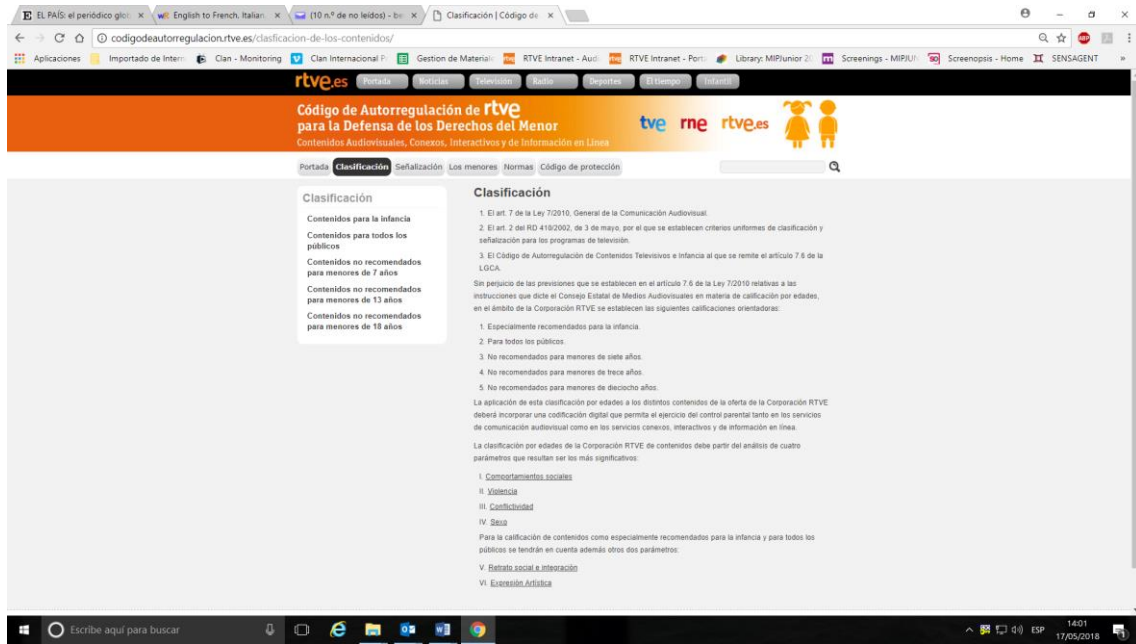
3.3.4. Cadáveres humanos que generen miedo o angustia	TP	+7	+7	+7	+12	+12	+16	+16	+18	
3.3.5. Criaturas de fantasía con actitudes o comportamientos terroríficos (brujas, fantasmas, monstruos, extraterrestres, licántropos, vampiros, muertos vivientes, mutantes, animales malignos)	TP	TP	+7		+12	+12	+12	+16	+18	
3.3.6. Espiritismo, posesiones, exorcismos, presencias diabólicas	TP	+7	+7	+7	+12	+12	+16	+16	+18	
3.4. DROGAS Y SUSTANCIAS TÓXICAS	Presencia o presentación accesoria, mínima o fugaz	Presencia o presentación negativa	Presencia o presentación explícita o detallada, negativa o claramente reprochada	Protagonismo de menores con presencia o presentación negativa o claramente reprochada	Presencia o presentación explícita o detallada (no negativa o no claramente reprochada)	Incitación				
	3.4.1. Fabricación o almacenamiento de drogas ilegales.	TP	+7	+12	+12	+16	+18			
	3.4.2. Uso de sustancias lícitas para provocar efectos psicoactivos (anfetaminas, medicamentos, pegamento) sin prescripción o control médico	TP	+7	+12	+12	+16	+18			
	3.4.3. Consumo de alcohol desmedido o no controlado.	TP	+7	+12	+12	+16	+18			
	3.4.4. Alcoholismo	TP	+7	+12	+16	+18	+18			
	3.4.5. Consumo o distribución de drogas ilegales o presentación de sus efectos	+7	+7	+12	+16	+18	+18			
	3.4.6. Drogadicción o sus efectos	+7	+12	+12	+16	+18	+18			
	3.4.7. Tabaquismo grave.	TP	+7	+7	+12	+16	+16			
	3.5. DISCRIMINACIÓN	Presencia o presentación accesoria,	Presencia o presentación sin consecuencias	Presencia o presentación negativa o con solución positiva inmediata, próxima	Presencia o presentación detallada	Presencia o presentación de las consecuencias	Presencia o presentación positiva			

	mínima y fugaz	relevantes	o previsible			negativas graves			
Hacia personas (enfoque concreto) o hacia países, culturas, ideologías, filosofías, religiones, razas, minorías (enfoque colectivo)	TP	+7	+7	+12	+16	+18			
3.6. CONDUCTAS INIMITABLES	Presentación accesoria	Presencia mínima o fugaz	Presencia o presentación negativa o claramente reprochada	Presencia que responda a los usos del contexto histórico o social y genere distanciamiento	Presencia o presentación explícita	Presencia o presentación explícita continuada	Protagonismo o de menores, con presencia o presentación realista y detallada	Presencia o presentación positiva	Incitación
3.6.1. Comportamientos que lesionan gravemente los derechos de los demás	TP	TP	+7	+7	+12	+16	+16	+18	+18
3.6.2. Corrupción institucional	TP	TP	+7	+7	+12	+12	+16	+16	+18
3.6.3. Actos vandálicos contra el patrimonio o la propiedad, violencia callejera	TP	TP	+7	+7	+12	+12	+16	+16	+18
3.6.4. Hábitos de vida gravemente perjudiciales para la salud. Anorexia. Bulimia. Culto a la extrema delgadez	TP	+7	+7	+12	+12	+16	+16	+18	+18
3.7. LENGUAJE	Presentación accesoria, mínima o esporádica	Presentación infrecuente no accesoria	Presentación frecuente	Protagonismo de niños	Presentación continuada	Presentación atractiva o positiva			
3.7.1. Expresiones, provocaciones, insinuaciones o alusiones violentas, dañinas u ofensivas, indecentes, groseras o con orientación sexual obscena	+7	+7	+12	+16	+16	+16			
3.7.2. Expresiones intolerantes o discriminatorias	+7	+7	+12	+16	+18	+18			

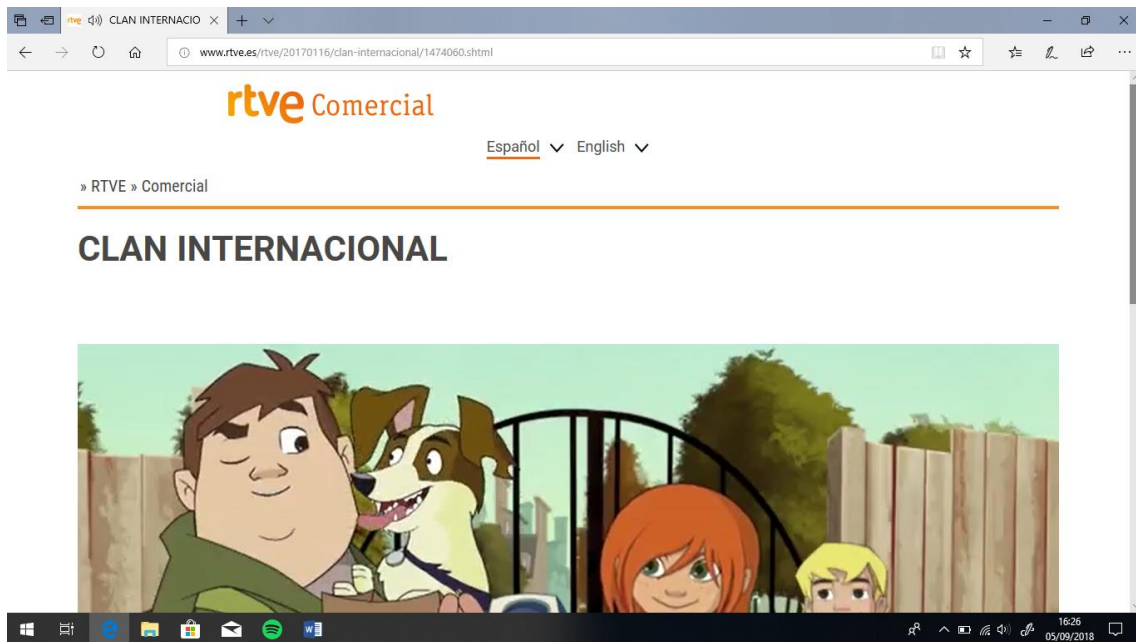
GUÍA DE CALIFICACIÓN

CALIFICACIÓN	SÍMBO LO	CONTENIDOS APARTADO 2	CONTENIDOS APARTADO 3	ATENUANTES	
				FICCIÓN	NO FICCIÓN
ESPECIALMENTE RECOMENDADA PARA LA INFANCIA	INFANTI L	Al menos uno	No		
PARA TODOS LOS PÚBLICOS	TP		Solo con calificaciones TP		
			Con alguna calificación +7	Con al menos un contenido del apartado 2	Con contenidos de los apartados 2.6 o 2.7
PARA MAYORES DE SIETE AÑOS	+7		Con calificación máxima +7		
			Con alguna calificación +12	Con al menos un contenido del apartado 2	Con contenidos de los apartados 2.6 o 2.7
PARA MAYORES DE DOCE AÑOS	+12		Con calificación máxima +12		
PARA MAYORES DE DIECISÉIS AÑOS	+16		Con calificación máxima +16		
PARA MAYORES DE DIECIOCHO AÑOS	+18 y sonido		Con alguna calificación +18	Ningún contenido X	

Anexo 3:



ANEXO 4. Captura de pantalla de la página de *Clan Internacional*.



ANEXO 5. Entrevista a Montserrat García, responsable del departamento del Defensor de la Audiencia de RTVE.

Aclarar en primer lugar que el pasado mes de mayo se modificó la denominación de Defensor del espectador, oyente y usuario de medios interactivos por la de Defensor de la Audiencia, con el fin de crear un lenguaje más inclusivo.

- Qué papel/es desempeña el defensor de espectador en relación a Clan TV?

La función del Defensor de la Audiencia se rige por el Estatuto aprobado en el año 2007:

http://www.rtve.es/contenidos/documentos/Estatuto_defensora.pdf

En su artículo 4 se especifica el procedimiento de su actuación, haciendo hincapié en los grupos de especial preferencia:

4. El Defensor del espectador, oyente y de los medios interactivos de RTVE atenderá las reclamaciones, sugerencias y quejas de los usuarios, sobre contenidos y programación, recabando las explicaciones pertinentes de los profesionales responsables y, en su caso, emitiendo la valoración que juzgue conveniente en virtud de los criterios de referencia. **Atenderá de manera especial** las propuestas, reclamaciones, quejas y sugerencias relacionadas con el derecho a la intimidad, al honor y a la propia imagen de las personas; **con la protección de la infancia y la juventud**; con el respeto de los principios de igualdad y no discriminación de los ciudadanos, en general, todas aquellas que pudieren afectar a derechos fundamentales y libertades públicas recogidos en la Constitución Española.

- ¿Qué tipos de quejas se reciben en Clan TV relacionadas con los menores?

Las quejas que se reciben en la Oficina del Defensor relacionadas con Clan suelen ser subjetivas, de gusto, opiniones sobre determinadas series animadas. También por el horario de algunas series, la repetición de capítulos, la calificación de determinados dibujos y sugerencias. Sobre las quejas que se reciben Clan relacionadas con los menores; este tema tendrías que hablar con sus responsables o en los informes dedicados al menor.

- **¿Cuáles son los canales más habituales para plantear esas quejas?**

En nuestro caso se reciben por correo electrónico; los espectadores se ponen en contacto con nosotros a través del formulario que tenemos habilitado en nuestra web: <http://www.rtve.es/participacion/defensor/>

- **¿Qué protocolo se sigue en su proceso de recepción, tramitación y resolución de dichas quejas desde que llegan hasta que se valoran?**

Una vez recibida la comunicación o queja se siguen varios pasos, dependiendo de su contenido: si son sugerencias, opiniones se remiten a la Dirección de Clan y a la Dirección de Contenidos Infantiles, pero no precisamos respuesta de los responsables.

En el caso de que la queja venga por algún contenido que se considera inadecuado o bien porque no es apropiado para la franja de edad recomendada, en primer lugar, visionamos el capítulo de referencia (si el comunicante especifica alguno en concreto) o varios capítulos de la serie objeto de la comunicación para poder tener un criterio sobre el mensaje que manda a los menores y cómo lo hace.

Si consideramos que el espectador tiene razón los remitimos a la Dirección de Clan y de Contenidos Infantiles para su valoración y para que nos den una respuesta, unos argumentos. En base a esta respuesta contestamos a los espectadores. Si se considera relevante, se trata en el programa mensual que realiza el Defensor, RTVE Responde, y también se trata en el Informe sobre menores que de forma trimestral elaboramos y que se presenta al Consejo de Administración. En el informe se analizan las quejas que consideramos puedan vulnerar el código de protección a la infancia y la juventud y el Defensor realiza las recomendaciones oportunas. En algunos casos se han eliminado capítulos de la parrilla, se ha modificado la calificación de la serie o se cambia el horario de emisión.

- **¿Hay un equipo de trabajo que se encarga de analizar cada caso? ¿Qué tipo de profesionales están representados, en caso de que fuera un departamento el que se encarga de estos menesteres?**

No hay un departamento o profesional dentro de la Oficina del Defensor específico para estos temas. El Defensor cuenta con tres personas en su equipo que se encargan

de todos los temas que nos llegan, no solo referidos a menores. Sin duda, la valoración y recomendación las realiza el propio Defensor.

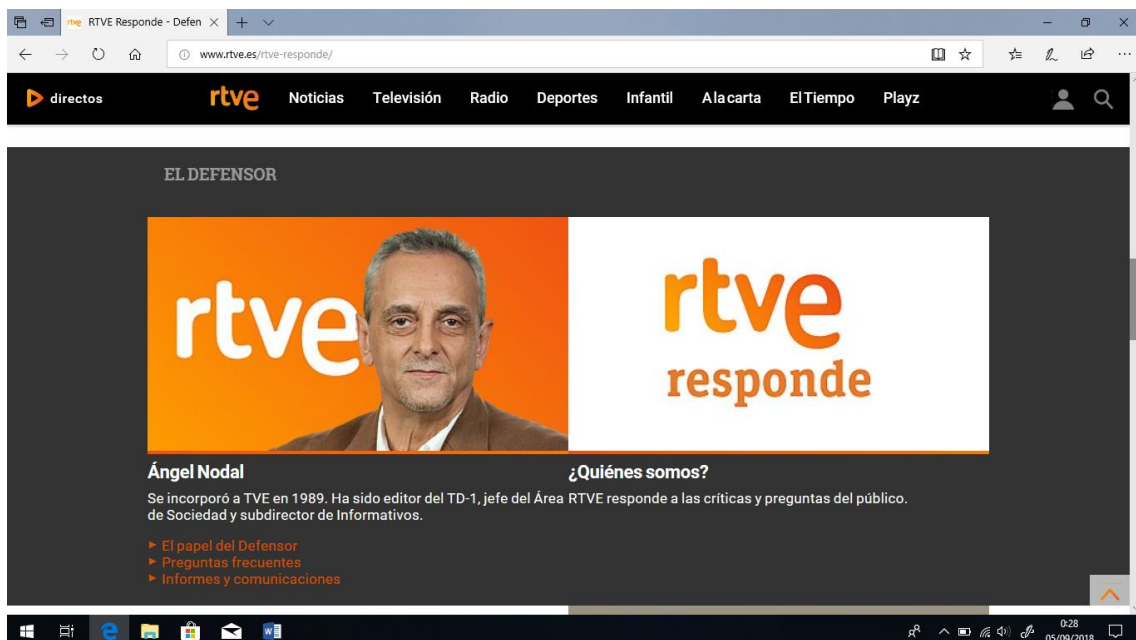
- **¿Cuenta con recientes novedades de algún tipo? Relacionadas con los nuevos patrones de consumo, contenidos audiovisuales, etc.**

Hay novedades en Clan relacionadas con nuevos patrones de consumo. En nuestro caso actuamos de igual forma, independientemente de que la queja relacionada con Clan sea por lo emitido en pantalla como si se refiere a la web infantil.

- **¿Clan tiene pensado llevar a cabo alguna iniciativa de futuro/cambio en relación a los menores?**

Esto corresponde a la Dirección de Clan. No obstante, nos consta de su compromiso con la infancia y la juventud y de sus constantes campañas de concienciación en temas de acoso, igualdad, hábitos saludables, en breve, nos comentó el otro día el director de contenidos infantiles que están realizando una campaña de seguridad vial y que pondrán otra en marcha para despertar el interés por el arte en los más pequeños.

ANEXO 6. Capturas de pantalla de la página del Defensor de la Audiencia, de RTVE. Engloba el Defensor del menor.



ANEXO 7. Clasificación del tipo de quejas por informes y año.

Tipos de quejas:	Primer informe	Segundo informe	Tercer informe	Cuarto informe	Total
Horario de emisión (programación de clan)					
Repeticiones					
Emisión de poco contenido educativo					
Cambios en la programación					
Sugerencias					
Contenidos violentos					
Contenidos inadecuados					
Calificación del contenido					
Emisión de algún contenido concreto					
Series que se emiten demasiado					
Series que no se emiten					
Términos y tonos inadecuados					
Falta de ortografía					
Autopromociones/ publicidad en la web					

ANEXO 8. Capturas de pantalla de la página web *TV Infancia*.



Agradecimientos

A mi tutora Lorena R. Romero- Domínguez, por guiarme en todo el trabajo y ayudarme en todo lo posible.

A mis padres, por estar apoyándome siempre, brindarme esta oportunidad y darme buenos consejos.

A Carlos, por su constante apoyo y motivación en mi día a día.

A mi familia, que a pesar de la distancia siempre ha estado ahí.

A mis amigos, los que me han acompañado durante esta etapa, han confiado en mí y han sabido siempre sacar lo mejor de mí.

Y finalmente, a mis compañeros por su colaboración cuando la he necesitado.

