

Autorregulación en RTVE y representación LGTBI+ a través de los informes del/la Defensor/a de la Audiencia

Self-regulation at RTVE and LGTBI+ representation through the reports of the Audience Ombudsperson

ADOLFO CARRATALÁ

Universitat de València. Av. Blasco Ibáñez, 32. 46010. València (España).

Dirección de correo electrónico: adolfo.carratala@uv.es

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9865-9246>

Recibido/Received: 31/01/2024. Aceptado/Accepted: 05/03/2024.

Cómo citar/How to cite: Carratalá, Adolfo (2024). Autorregulación en RTVE y representación LGTBI+ a través de los informes del/la Defensor/a de la Audiencia.

MariCorners: Revista de Estudios Interdisciplinarios LGTBIA+ y Queer, 1(1), pp. 139-167. DOI: <https://doi.org/10.24197/mcreilq.1.2024.139-167>

Artículo de acceso abierto distribuido bajo una [Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional \(CC-BY 4.0\)](#). / Open access article under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License \(CC-BY 4.0\)](#).

Resumen: El discurso producido y difundido por los medios de comunicación sobre las orientaciones sexuales e identidades de género no normativas es un elemento clave tanto para la autoidentificación de las personas LGTBI+ como para su percepción por el resto de la sociedad. Este artículo examina cómo RTVE ha ejercido la autorregulación del tratamiento que ofrece sobre la comunidad LGTBI+ a partir de un análisis cuantitativo de los informes del/la Defensor/a de la Audiencia publicados entre 2006 y 2021, con el objetivo de conocer qué quejas y sugerencias envía el público receptor y qué respuesta se da a ellas. Los resultados señalan que las comunicaciones de la audiencia se incrementan en los últimos años y que sobre todo se trata de quejas sobre la representación de los hombres gais en el discurso informativo de la televisión. Además, aunque la mayor parte de las quejas reivindican mayor igualdad para las personas LGTBI+, también se observa un movimiento contrario a la visibilidad de esta comunidad en los contenidos de RTVE.

Palabras clave: autorregulación; defensor de la audiencia; LGTBI+; periodismo; RTVE.

Abstract: The media's discourse on non-normative sexual orientations and gender identities is crucial for both the self-identification of LGTBI+ individuals and their perception by society. This paper explores how RTVE has exercised self-regulation in its treatment of the LGTBI+ community, based on a quantitative analysis of the Audience Ombudsman's reports published between 2006 and 2021, with the aim of finding out what complaints and suggestions are sent by the audience and how they are responded to. The findings show that audience communication has increased in recent years and that it is mainly complaints about the representation of gay men in television news discourse. Furthermore, although most of the complaints demand greater equality for LGTBI+ people, there is also a movement against the visibility of this community in RTVE's content.

Keywords: self-regulation; audience ombudsperson; LGTBI+; journalism; RTVE.

INTRODUCCIÓN

La comunidad LGTBI+ ha sido objeto de un tratamiento mediático que tradicionalmente ha oscilado entre su invisibilización y su representación negativa, sujeta a códigos que favorecían imágenes estigmatizadoras o ridiculizantes (Albertini, 2012). Esta mirada de los medios hacia la diversidad afectivo-sexual y de género ha constituido un elemento afianzador de la estructura cisheteropatriarcal que articula la organización social y valida solo determinadas maneras en que los individuos pueden expresarse y relacionarse entre sí. Por ese motivo, la lucha por la igualdad de las personas LGTBI+ ha situado entre sus objetivos prioritarios transformar el discurso mediático, como demuestra el surgimiento de la histórica organización GLAAD (*Gay and Lesbian Alliance Against Defamation*), que apareció en Estados Unidos en 1985 para denunciar el modo en que la prensa del momento abordaba el impacto que el VIH/SIDA estaba teniendo sobre la comunidad LGTBI+, y que hoy sigue luchando por que los medios traten con precisión y rigor las realidades del colectivo, todavía infrarrepresentadas y afectadas por prejuicios. Así, por ejemplo, en su último informe relativo a la temporada 2022-23, GLAAD (2023) constató la presencia de 596 personajes LGTBI+ en las series estadounidenses (el 5,4 % de ellos personas trans), una cifra que supone una disminución respecto al dato del año anterior (637).

La adecuada cobertura de la comunidad LGTBI+ debe figurar entre los principios éticos y deontológicos sobre los que ha de llevarse a cabo la producción de contenidos mediáticos, tanto periodísticos como de entretenimiento o ficción (Carratalá, 2017, 2023c). Diversos instrumentos de carácter heterorregulador y también mecanismos de autorregulación pueden resultar útiles para contribuir al correcto cumplimiento de este deber, que todavía debe ser mayor en el caso de los medios de comunicación de titularidad pública o que reciben financiación de carácter público (Carratalá, 2023b). Entre los instrumentos con los que los medios cuentan para velar por la autorregulación de sus contenidos, destaca la figura del/la defensor/a del lector/a o de la audiencia, presente en algunos periódicos y también en ciertas cadenas de radio y televisión. Este órgano supone una garantía para el público receptor, que puede dirigirse a él con el propósito de pedir explicaciones y cuestionar la calidad ética de determinados contenidos. Este trabajo pone el foco en la figura del/la Defensor/a de la Audiencia de RTVE, para conocer qué tipo de quejas y

sugerencias sobre el modo en que los canales del ente público abordan el tratamiento de la comunidad LGTBI+ ha tenido que gestionar durante un periodo de quince años, y así analizar el peso y alcance de estas comunicaciones en una etapa de claros avances legales para la protección de las personas LGTBI+ (R. Córdoba, 2021), pero también de incremento del discurso de odio contra ellas (Carratalá y Herrero-Jiménez, 2019).

1. MARCO TEÓRICO

1. 1. La defensa de la audiencia como mecanismo autorregulador

La figura del/la defensor/a de la audiencia es un recurso del que se dotan algunos medios de comunicación para mostrar ante la sociedad su elevado compromiso con el cumplimiento de las normas éticas y deontológicas que deben regir el quehacer periodístico. Contar con un/a profesional que ejerce dicha función supone, a priori, toda una declaración de intenciones a propósito del valor que el medio en cuestión concede al rigor ético y la diligencia de sus actuaciones, así como a la transparencia con la que pretende dar cuenta de su trabajo a sus públicos. De acuerdo con Herrera Damas (2007), esta figura puede ser comprendida como un órgano unipersonal que vela por el correcto comportamiento ético y deontológico de un medio ante la evidente comisión de errores, y su aparición se explica por dos factores: el *media criticism* (la revisión crítica de la actividad de los medios) y el poder de las audiencias.

Este órgano, cuyo origen se sitúa a finales de los años sesenta, constituye uno de los mecanismos que académicos y profesionales de la comunicación consideran más eficaces para la autorregulación del trabajo periodístico, solo por detrás de otros instrumentos como, por ejemplo, los códigos deontológicos y las recomendaciones y resoluciones de los Consejos de prensa o de la información, tal y como concluyó Real Rodríguez tras encuestar a docentes y periodistas (2018). Otras herramientas, como los estatutos de redacción o los libros de estilo, serían vistas como menos efectivas. Con todo, solo el 25 % de quienes participaron en dicho estudio reconocieron que sus empresas contaban con la figura de defensor/a de la audiencia. Además, parece ser un órgano desconocido o confuso para la ciudadanía (Maciá Barber, 2011).

Pese a ello, el trabajo de quienes ejercen la defensa de la audiencia desde los medios de comunicación ha comportado claros beneficios para estos en términos de rendición de cuentas hacia sus públicos y de

incremento de confianza hacia su labor, factor clave en contextos como el actual, en el que la falta de credibilidad en los medios periodísticos favorece que la ciudadanía acuda a otros actores del escenario mediático híbrido para cubrir sus necesidades informativas, aunque ello implique en ocasiones exponerse a fuentes generadoras de desinformación (Carratalá, 2023a; Palau et al., 2022). Como señalan Palau-Sampio et al. (2016), el/la defensor/a de la audiencia constituye, por tanto, una herramienta clave para garantizar la transparencia, la independencia y la calidad de los contenidos difundidos por los medios de comunicación.

Entre las funciones de esta figura destaca, en primer lugar, la de recibir, investigar y dar respuesta a las quejas del público, cubriendo así un déficit tradicional de los medios, que históricamente no han prestado la atención debida a sus audiencias. Como indica Aznar (1999), las quejas enviadas a este órgano pueden responder a tres causas: 1) erratas, errores o inexactitudes poco importantes; 2) errores más graves y cuestiones controvertidas sobre el tratamiento de algunas noticias u otros contenidos; y 3) el impacto directo de una información en un miembro de la audiencia y su insatisfacción sobre cómo ha sido abordada. Aunque existen variaciones sobre el papel del/la defensor/a de la audiencia según los medios, este autor añade que son características comunes la falta de capacidad sancionadora y la no intervención en contenidos de opinión.

1. 2. El/la Defensor/a de la Audiencia en RTVE

La figura del/la Defensor/a de la Audiencia de RTVE arranca en febrero de 2006, momento en el que la Dirección General, bajo el mando de la académica Carmen Caffarel, publica una resolución por la que se crea la que en un primer momento se llamaría la Oficina del Defensor del Telespectador y Radioyente, al frente de la cual se situó el periodista y profesor Manuel Alonso Erausquin. En noviembre de 2007, el Consejo de Administración de la Corporación RTVE acordó crear la institución del Defensor del Espectador, del Oyente y del Usuario de los Medios Interactivos de RTVE, así como la aprobación de su estatuto. Este documento detalla que la función del órgano recién creado consistiría en «defender el derecho de los ciudadanos a una información veraz, independiente y plural, y a un entretenimiento digno y participativo, acorde con la función de servicio público que la Ley 17/ 2006, de 5 de junio, encomienda a RTVE» y, en su punto 16, añadía que «el defensor prestará especial atención a las quejas relativas a los colectivos más

necesitados de protección, como la infancia, los inmigrantes y las personas discapacitadas» (RTVE, 2007: 16). El estatuto no recoge ninguna referencia explícita a las personas LGTBI+ ni a la diversidad afectivo-sexual y de género.

Quintas-Froufe y Vázquez-Gestal (2020), a la hora de señalar los principales objetivos de este órgano en RTVE, destacan el de promover el conocimiento de los derechos que asisten a la ciudadanía como usuaria de los medios de comunicación, así como el estimular su actitud crítica ante la recepción de esos contenidos, dos cometidos de especial relevancia en el caso del papel de un servicio público de radiotelevisión.

Actualmente, el envío de quejas, sugerencias y reclamaciones a la Defensora de la Audiencia se lleva a cabo mediante un formulario en línea disponible en la sección que esta figura tiene en la página web del ente. La Defensora tramita todas las quejas referidas a contenidos de RTVE, siempre que estos hayan sido emitidos durante los 30 días anteriores a la reclamación. La respuesta debe ofrecerse también en un plazo máximo de 30 días, aportando las explicaciones recibidas. Contempla, asimismo, la posibilidad de enviar las sugerencias que estime de interés a las áreas de gestión correspondientes. Las comunicaciones de la audiencia no pueden ser anónimas y, por tanto, se exige la identificación de quienes participan mediante la obligatoriedad de indicar nombre, apellidos, edad, correo electrónico y localidad. Además, si se desea intervenir en el programa *RTVE Responde* que la Defensora presenta una vez al mes en TVE, el/la usuario/a puede reflejar también su número de teléfono.

Desde su creación en 2006, la figura ha ido recibiendo diversas denominaciones, en una progresiva búsqueda de una fórmula que respondiera a criterios de inclusividad y lenguaje no sexista: Defensor del telespectador y del radioyente (2006), Defensor del telespectador, oyente y usuario de medios interactivos (2008), Defensora del espectador, oyente y usuario de medios interactivos (2009), Defensora del espectador, oyente e internauta (2010), Defensor del espectador, oyente y usuario de medios interactivos (2014) y, por último, Defensor/a de la Audiencia de RTVE (categoría con la que se identifica a este órgano unipersonal desde 2018). Desde septiembre de 2021, la periodista María Escario ejerce la función de Defensora de la Audiencia de RTVE.

1. 3. Regulación de contenidos sobre la comunidad LGTBI+

El modo en que los medios de comunicación abordan el tratamiento de las minorías sociales y los grupos vulnerables es una cuestión central en el marco de las pautas deontológicas que deben guiar la producción de contenidos periodísticos y, por tanto, constituye una preocupación para los mecanismos tanto de heterorregulación como de autorregulación ética de las instituciones mediáticas (Suárez-Villegas, 2015). Así, por ejemplo, el trabajo de los consejos audiovisuales que operan en España dedica una atención preferente a supervisar la manera en que televisiones y radios cubren la realidad de los colectivos históricamente infrarrepresentados o sometidos a representaciones basadas en prejuicios y estereotipos. El tratamiento de las personas LGTBI+ se revela como un tema clave desde este punto de vista. Una investigación sobre las actuaciones que el Consejo Audiovisual de Cataluña (CAC) y el Consejo del Audiovisual de Andalucía (CAA) habían desarrollado entre 2004 y 2019 a propósito de contenidos potencialmente discriminatorios hacia determinados grupos y comunidades reveló que los pronunciamientos relacionados con el análisis de contenidos que podrían mostrar discriminación hacia la población LGTBI+ representaban el 5,8 % del total, una atención menor que la dedicada al examen de coberturas vinculadas a la desigualdad por sexo/género (46,8 %), racismo/xenofobia (13,5 %) o creencias y prácticas religiosas (6,4 %). Además, hasta el año 2011 no se observó una actuación sobre posible discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género en contenidos audiovisuales (Herrero-Jiménez y Carratalá, 2021). Estos consejos audiovisuales han editado asimismo documentos que recogen pautas para la adecuada cobertura del colectivo, como las guías *Recomendaciones sobre el tratamiento de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales (LGBTI) en los medios audiovisuales*, publicada por el CAC en 2017, y *Recomendaciones para el tratamiento informativo del colectivo trans*, editada por el CAA en 2021.

En este sentido, también desde el ámbito activista se han elaborado guías y manuales dirigidos a los medios de comunicación y periodistas para facilitar el adecuado tratamiento mediático de las realidades LGTBI+. En el marco del contexto español, son varios los documentos aparecidos en las últimas dos décadas con este propósito, entre ellos el *Decálogo* (Revista Infogai i Col·lectiu Gai de Barcelona, 2011), la *Guía para el tratamiento informativo de las noticias relacionadas con la transexualidad* (Asociación de Transexuales de Andalucía, 2011) y la *Guía de buenas prácticas para el tratamiento de la diversidad sexual y de*

género en los medios de comunicación (Comisiones Obreras-Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Transexuales y Bisexuales, 2017).

Asimismo, desde el ámbito legislativo, las diversas normas autonómicas aprobadas en los últimos años con el objetivo de mejorar la protección de las personas LGTBI+ y erradicar su discriminación han contemplado en su articulado algunas cuestiones dirigidas a cómo los medios de comunicación deben abordar el tratamiento de esta comunidad. Como recogen Carratalá y Herrero-Jiménez (2019, p. 68), «la mayoría de las normativas hacen referencia expresa al fomento de la emisión de contenidos inclusivos y que muestren la diversidad» así como a la necesidad de dotarse de códigos deontológicos que incorporen el respeto a la igualdad y la prohibición de discriminación tanto en contenidos informativos y de publicidad, como en el lenguaje empleado, y de emitir contenidos que contribuyan a una percepción del colectivo alejada de los estereotipos, proyectando así una imagen más equilibrada, objetiva y diversa de la población LGTBI+. También la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI, contempla una sección, la séptima, dedicada a «Medidas en el ámbito de los medios de comunicación social e internet». Este apartado incluye tres artículos, dos de ellos destinados, correspondientemente, a la «Igualdad de trato y no discriminación en la publicidad y en los medios de comunicación social» y a la «Promoción de la adopción de acuerdos de autorregulación», esto último con el objetivo de «contribuir a la concienciación, divulgación y transmisión del respeto a la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales y la diversidad familiar de las personas LGTBI» (BOE, 2023).

En cualquier caso, los debates sobre cómo los medios de comunicación deben cubrir las vidas LGTBI+ desde una mirada precisa y basada en criterios de igualdad y no discriminación son constantes y se encuentran, a menudo, con nuevas preguntas a las que dar respuesta. Prueba de ello fue, por ejemplo, el artículo publicado por la Defensora del lector del diario *El País*, Soledad Alcaide, en febrero de 2023 con el título «Un cóctel explosivo de suicidio, menores, acoso y transexualidad para el debate periodístico», en el que la periodista tuvo que dar cuenta a la audiencia de su periódico del modo en que la cabecera fue tomando decisiones sobre cómo abordar la cobertura de la noticia de dos menores que saltaron de un tercer piso en Sallent, uno de ellos un chico transexual, fallecido, al que sin embargo el medio trató en femenino «ante la falta de

información precisa» y «tras una reflexión interna». Días después, conocido el recordatorio que los padres y la familia dedicaron al chico, el diario comenzó a referirse al menor con el género masculino.

2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

El objetivo de esta investigación es conocer qué presencia tienen los temas relacionados con la comunidad LGTBI+ en las actuaciones desarrolladas por el/la Defensor/a de la Audiencia de RTVE desde el inicio de sus funciones en 2006. El estudio busca dar respuesta a las siguientes preguntas de investigación:

PI1: ¿Cuál es la evolución y el carácter de las quejas/sugerencias relativas a contenidos sobre la comunidad LGTBI+ recibidas por el/la Defensor/a de la Audiencia de RTVE en el periodo 2006-2021?

PI2: ¿Sobre qué identidades LGTBI+ versan estas comunicaciones?

PI3: ¿A propósito de qué contenidos y programas se plantean las quejas/sugerencias formuladas por la audiencia?

PI4: ¿Qué postura (a favor o contra la visibilidad de la comunidad LGTBI+ en los contenidos de RTVE) se identifica en estas comunicaciones?

PI5: ¿Cuál es el asunto central y motivación de las quejas/sugerencias?

PI6: ¿Qué respuesta da RTVE a las quejas/sugerencias recibidas?

Para responder a ellas, se realiza un análisis de contenido a partir de variables cuantitativas y cualitativas sobre el conjunto de quejas y sugerencias evaluadas por este órgano a propósito del tratamiento que los diferentes medios del ente público hacen de la diversidad afectivo-sexual y de género, tanto en contenidos periodísticos como en programas de ficción y espacios publicitarios. De este modo, se busca examinar, por un lado, el número de actuaciones vinculadas con esta temática y su evolución durante el periodo comprendido entre 2006 y 2021. Por otro lado, el trabajo persigue conocer cuáles son las características dominantes en estas actuaciones a partir del análisis de las variables categóricas recogidas en la siguiente tabla:

Tabla 1*Variables observadas durante el análisis de los informes*

Variable	Categorías
Naturaleza de la comunicación	Queja, Sugerencia
Medio aludido	TVE, RNE, Web, Otros
Población aludida	LGTBI+, Homosexual, Gay, Lesbiana, Bisexual, Trans, Intersexual
Tipo de contenido	Informativo, Infoentretenimiento, Entretenimiento, Ficción, Publicidad, No se indica, Otros
Programa específico	(Opción abierta, en función de lo señalado en cada caso)
Orientación de la queja/sugerencia	A favor (de la visibilidad de la comunidad LGTBI+ y su adecuado tratamiento deontológico), En contra (de la visibilidad de la comunidad LGTBI+), No aplica
Asunto central	(Como viene categorizado en los propios informes): Ausencia, Desinformación, Errores, Exceso, Igualdad, Morbo, Parcialidad, Presencia, Otros
Motivación	Adoctrinamiento, Discriminación, Estereotipo, LGTBIfobia, Invisibilización, Lenguaje, Visibilización, Otros
Respuesta	Aparece en el propio Informe, Se ofrece respuesta tras contactar con área responsable, Se ofrece respuesta en el programa <i>RTVE Responde</i> , Se ofrece respuesta tras revisar programa, Se ofrece respuesta ofrecida por la Presidencia, Se ofrece respuesta sin consultar con área responsable, Se remite a Unidades de Gestión, No se indica

En primer lugar, se procedió a la descarga de todos los informes publicados por el/la Defensor/a de la Audiencia de RTVE en la página web de la corporación. Estos documentos fueron, al inicio, de periodicidad anual (2006-2007), en 2008 pasaron a publicarse con carácter cuatrimestral y, ya a partir de 2009, su regularidad es trimestral. En total, se obtuvieron 57 informes. Una vez descargados, la identificación de quejas o sugerencias vinculadas con la comunidad LGTBI+ se llevó a cabo mediante la búsqueda a partir de nueve palabras clave (homosexual, gay, gai, lesb*, bisexual, trans*, intersex, LGTB*, homofob*). Tras este rastreo a través de los 57 informes, se localizaron un total de 93 actuaciones

diferentes, que fueron sometidas al análisis de contenido anteriormente indicado con el propósito de conocer a fondo sus características.

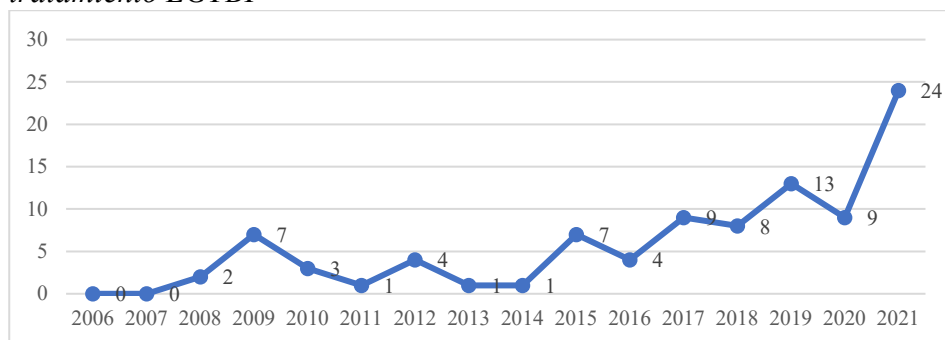
3. RESULTADOS

3.1. Descripción general de las quejas/sugerencias sobre la representación de las personas LGTBI+

La identificación de los 93 pronunciamientos del/la Defensor/a de RTVE a propósito de quejas o sugerencias sobre el modo en que el ente público aborda las realidades LGTBI+ muestra una distribución desigual a lo largo de los 15 años que abarca el periodo de estudio, con una tendencia de crecimiento que, aun no siendo constante, se observa con claridad a partir del año 2014. Como se puede comprobar en el Gráfico 1, los dos primeros ejercicios en los que actuó este órgano, 2006 y 2007, no registraron ninguna mención a quejas o sugerencias relativas a contenidos sobre la comunidad LGTBI+. Es en 2008 cuando comienzan a visibilizarse estas cuestiones en los informes del/la Defensor/a de la Audiencia. A partir de ese momento, todos los años habrá algún caso que exija que esta figura gestione algún mensaje del público receptor en torno a la representación de la diversidad afectivo-sexual y de género, destacando, por el número de quejas o sugerencias que concentran, los ejercicios de 2017, 2019 y, sobre todo, 2021, último año de la etapa examinada, que llegó a registrar 24 casos, la cuarta parte del total de la muestra.

Gráfico 1

Distribución quejas/sugerencias recogidas en los informes sobre el tratamiento LGTBI+



Nota: N=93.

En cuanto al origen de las quejas o sugerencias que son objeto de atención para este órgano, la mayor parte de las veces (88 %) los informes publicados no ofrecen detalles sobre qué actor remite la comunicación que da inicio a su actuación. En un 9 % de los casos, se hace referencia a ello mediante fórmulas genéricas, como «dos espectadores», «un espectador» o «el oyente», o también haciendo alusión a la orientación sexual de las personas que han tramitado la queja, como podemos observar en el informe del primer trimestre de 2017, en el que se indica que «una pareja homosexual» ha sido quien se ha puesto en contacto con el Defensor, aunque sin ofrecer más datos. Solo en tres ocasiones se precisa con claridad quién se ha puesto en contacto con este órgano: una de ellas se señala que ha sido el grupo municipal en el Ayuntamiento de Alcalá de Henares ‘Somos Alcalá’ en 2018, a través de carta, y otros dos casos surgen a partir de dos misivas enviadas por la Federación Estatal de Gais, Lesbianas, Transexuales, Bisexuales y más (FELGTB+), ambas registradas en 2009.

En relación con el número de personas que firma cada una de las solicitudes de intervención por parte del/la Defensor/a de la Audiencia de RTVE examinadas, el análisis revela que los informes no recogen casi nunca este dato, que se encuentra ausente en el 84 % de las quejas consignadas. Si se sabe, en cambio, que el 11 % de las quejas han sido remitidas por entre uno y diez individuos. En un caso, se habla de que fueron «numerosas», sin precisar cuántas, las personas firmantes (en concreto, a propósito de la queja por «la presencia de Samantha Hudson en el especial de Nochevieja de *Cachitos*», recogida en el cuarto informe de 2021). Un año antes, las quejas dirigidas al programa *MasterChef Celebrity* por el comportamiento del concursante Florentino Fernández, quien «perpetúa continuamente comentarios ofensivos contra el colectivo homosexual», contó con el respaldo de 46 firmantes. Y dos de las 93 quejas analizadas contaron con más de medio millar de apoyos. En 2012 (segundo informe anual), 520 personas se opusieron al «contenido homófobo en la homilía del obispo de Alcalá de Henares» durante la misa retransmitida por La 2 y en 2021 (primer informe), 524 miembros de la audiencia se quejaron por lo que consideraban «declaraciones antifeministas» durante un debate sobre la ‘ley trans’ emitido en el programa *GenPlayz*.

Esta primera aproximación a los 93 casos identificados permite observar asimismo que la mayor parte de las actuaciones (94,6 %) tienen relación con quejas a propósito de contenidos vinculados con la comunidad LGTBI+, mientras que en los 15 años revisados tan solo se han

registrado cinco sugerencias sobre cómo los medios públicos estatales deberían abordar esta cobertura. En cuanto a qué canal de todos los que engloba RTVE es el que ha emitido el contenido, o es objeto de sugerencia, destaca con claridad la televisión, con sus diferentes canales (73 %), seguida de Radio Nacional de España, también con sus distintas emisoras (18 %), y, posteriormente, la web de la corporación (8 %). El informe del primer trimestre de 2021 recoge una queja que hace referencia a una de las redes sociales de Samantha Vallejo, jurado del programa *MasterChef*, por haber publicado un «comentario homófobo» en ella, tema sobre el que el Defensor de la Audiencia se declara «sin competencia» por haber tenido lugar fuera de los medios de difusión que son responsabilidad de la corporación pública.

Para finalizar esta radiografía general de las quejas y sugerencias registradas durante el periodo de análisis, cabe indicar que la mayor parte de los episodios examinados, casi la mitad (49 %), se relacionan con contenidos sobre personas homosexuales, sin indicar más detalles. En segundo lugar, se situarían cuestiones vinculadas con hombres gais (17 %), seguidas de casos sobre el tratamiento de personas trans (16 %). Con menor frecuencia, el/la Defensor/a de la Audiencia debe evaluar quejas/sugerencias sobre la comunidad LGTBI+ en su conjunto (7 %), mujeres lesbianas (4 %), personas bisexuales (1 %) e intersexuales (1 %). Un 5% del total de las actuaciones se corresponden con casos que atañen, simultáneamente, a varios de los grupos que integran el colectivo.

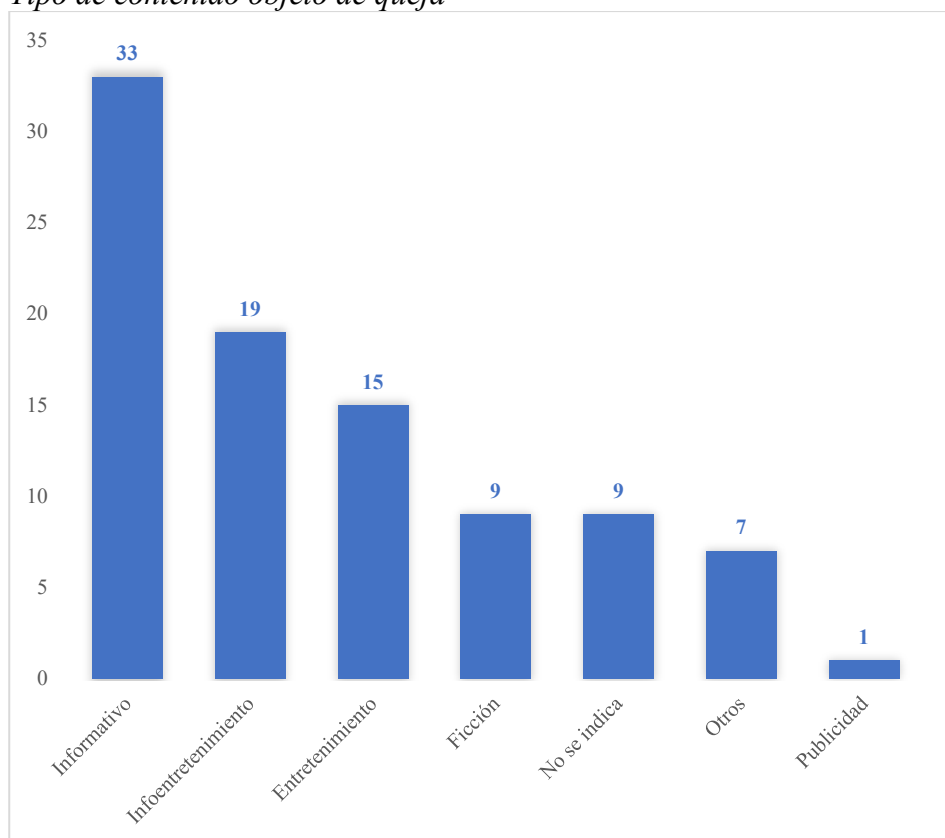
3. 2. Tipo de contenidos y programas objeto de quejas/sugerencias

El análisis de los 93 casos relacionados con el tratamiento de la población LGTBI+ por parte de los medios públicos recogidos por el/la Defensor/a de la Audiencia en sus informes revela que la amplia mayoría de actuaciones están vinculadas con la cobertura que esta comunidad recibe en los contenidos informativos. Como puede observarse en el Gráfico 2, estas quejas/sugerencias representan en torno a una de cada tres (35 %). Los contenidos considerados como infoentretenimiento, habitualmente enmarcados en programas de tipo magazine tanto televisivos como radiofónicos, que combinan aspectos más periodísticos con otros de carácter más distendido, son objeto de atención para el 20 % de las comunicaciones recibidas por este órgano. Los contenidos de entretenimiento (16 %), como concursos y programas de espectáculo, y los de ficción (10 %) tienen un peso algo menor. Por último, en varios casos

(10 %) no se especifica el tipo de contenido, o se vinculan con formatos de diversa índole (redes sociales, servicios religiosos televisados...) y solo en el último informe de 2020 se recoge una queja (1 %) que hacía referencia al formato publicitario, concretamente a un «anuncio de corte ideológico sobre LGTBI» del que solo se indica que habría sido emitido en el canal infantil Clan. El documento no especifica qué respuesta se da a esta queja.

Gráfico 2

Tipo de contenido objeto de queja



Nota: N=93.

Con el objetivo de ahondar en la identificación de los espacios que más recurrentemente aparecen en los informes del/la Defensor/a de la Audiencia, se recogen en la Tabla 2 aquellos programas que registran al menos dos quejas/sugerencias durante el periodo de estudio. Este listado

permite distinguir cuatro grupos. En primer lugar, destaca el *Telediario* como el formato que en mayor número de ocasiones es objeto de comunicaciones dirigidas al Defensor/a de la Audiencia de RTVE, con un total de 21 quejas. Se trata de actuaciones que se registran a lo largo de todo el periodo de análisis (la primera data de 2009 y la última aparece recogida en el informe del tercer trimestre de 2021) y que hacen referencia al tratamiento periodístico que el principal programa informativo de la cadena pública otorga a la diversidad afectivo-sexual y de género. Posteriormente, se profundizará más en el tipo de contenidos del *Telediario* que son merecedores de atención por parte de este órgano. En segundo lugar, aparecen la web de RTVE y el programa *MasterChef*, con cuatro quejas cada uno. En el caso del concurso culinario, se registran quejas en el año 2015, 2020 y 2021, por ejemplo, porque «en la prueba dedicada al amor no había ninguna pareja homosexual» o porque «un concursante llama a otro "dramaqueen" y no dicen nada de que es homofobia». Con tres quejas cada uno, aparecen los programas *GenPlayz*, *Amigas y conocidas*, *El día del Señor* (que se corresponde con la emisión en directo de una misa católica cada domingo a través del segundo canal de TVE) y *Servir Proteger*, una serie de ficción sobre la que el/la Defensor/a recibe quejas porque «aparecen escenas con lesbianas en horario infantil», como se lee en el segundo informe de 2018, o porque «salen dos chicas besándose, hay lesbianas y transexuales», como se recoge, también, en el tercer informe de 2019. Por último, con dos quejas, se encuentran los magazines *La Hora de la 1*, de TVE, así como *Hoy empieza todo* y *No es un día cualquiera*. También recibió el mismo número de quejas el *talent show* musical *Operación Triunfo*, en un caso por considerar una «falta de respeto al colectivo LGTBI» la interpretación de «la canción que decía ‘mariconez’» de Mecano (cuarto informe de 2018) y, en otro, porque «se han escuchado comentarios homófobos», como quedó recogido en el primer informe de 2020.

Tabla 2*Programas/espacios de RTVE objeto de dos o más quejas/sugerencias*

Programa	Nº Quejas
<i>Telediario</i>	21
<i>MasterChef</i>	4
<i>Web</i>	4
<i>GenPlayz</i>	3
<i>Amigas y conocidas</i>	3
<i>El día del Señor</i>	3
<i>Servir y proteger</i>	3
<i>La Hora de la 1</i>	2
<i>Hoy empieza todo</i>	2
<i>Operación Triunfo</i>	2
<i>No es un día cualquiera</i>	2

3. 3. Quejas/sugerencias a favor y contra la diversidad LGTBI+

Como ha quedado de manifiesto en el epígrafe anterior, las quejas/sugerencias recibidas por el/la Defensor/a de la Audiencia muestran diversas orientaciones en relación con la actitud de esta hacia la presencia de las realidades LGTBI+ en los medios de titularidad pública. En ocasiones, la comunicación que motiva el pronunciamiento de este órgano evidencia que quien se dirige a él se muestra a favor de que la televisión, radio y webs de RTVE den cobertura a la diversidad afectivo-sexual y de género y que lo hagan con un discurso adecuado desde el punto de vista deontológico. Otras veces, en cambio, la queja o sugerencia registrada revela un interés por cuestionar y sancionar que estos canales den espacio a las orientaciones sexuales e identidades de género no normativas. El análisis desarrollado muestra que las primeras son, en cualquier caso, mayoritarias, pues el 66 % de todos los casos examinados se corresponden con actuaciones que valoran positivamente la visibilidad del colectivo LGTBI+ en los medios públicos y defienden su adecuado tratamiento. No obstante, el 19 % de las quejas/sugerencias denotan una actitud contraria a esa cobertura, mientras que en un 15 % de los casos no es posible deducir a partir de la información de los informes qué mirada, pro o anti-diversidad, hay detrás de la comunicación dirigida al/la Defensor/a.

Entre las quejas recibidas con una orientación favorable a la visibilidad de las personas LGTBI+ y sus vidas, en los canales de RTVE

se encuentran aquellas que echan en falta una mayor presencia de las realidades que afectan al colectivo en los contenidos emitidos por la corporación. Por ejemplo, son varios los casos en los que desde la audiencia se señala que TVE debería aumentar la programación especial con ocasión de la celebración del Orgullo LGTBI+ durante el mes de junio. Se observa en el tercer informe de 2009, que se hace eco de una queja porque «no hubo programa especial dedicado al día del Orgullo Gay» y, años más tarde, también en el tercer informe de 2017, que recoge otra comunicación de la audiencia porque «no se hizo un especial el Día del Orgullo LGTBI». Otras veces el cuestionamiento está vinculado al hecho de que la cobertura mediática que se hace de la comunidad adolece de inclusividad y representatividad porque, por ejemplo, se invisibiliza a las mujeres lesbianas durante la información que se dedicó a la marcha del Orgullo, como se lee en el segundo informe del año 2009, o porque en el programa radiofónico *A partir de hoy* «hablaron de la transexualidad femenina, pero no sacaron ningún caso de transexualidad masculina», como se reflejó en el primer informe de 2020. En otros casos, se denuncia que RTVE no dé alguna noticia relacionada con la comunidad LGTBI+, como fue la protesta organizada por el «colectivo gay» con ocasión de la visita del Papa a España (cuarto informe de 2010) o de una agresión homófoba ocurrida en una discoteca de Barcelona (primer informe de 2017). En esta categoría de quejas que revelan una actitud de la audiencia favorable a la cobertura mediática del colectivo se encuentran también las comunicaciones a propósito de un incorrecto tratamiento de la diversidad, como, por ejemplo, muestra la queja por el uso de la palabra hermafrodita en lugar de la voz intersexual (segundo informe de 2009) o porque en la emisión del festival de Eurovisión «se dobló a la presentadora trans con voz de hombre» (segundo informe de 2021).

Justo una mirada opuesta sobre el papel que los medios públicos deben jugar en la visibilidad de las minorías, y concretamente en el tratamiento de las personas LGTBI+, se observa en las quejas que consideran excesiva la representación de la comunidad en determinados programas de RTVE. Así, por ejemplo, se reconoce en la comunicación dirigida al Defensor en 2010 porque la serie *Amar en tiempos revueltos* incluye a «muchos personajes homosexuales» (segundo informe) o la registrada en 2014 porque en el *Telediario* «dan muchas noticias sobre homosexuales» (cuarto informe). Otras comunicaciones revelan cierta preocupación por lo que señalan como una promoción de las sexualidades no normativas desde los medios públicos, como se observa en la queja reflejada en el primer

informe de 2015 porque la serie «*El Ministerio del Tiempo* fomenta la homosexualidad en horario infantil» o la que se lee en el tercer informe de 2017, que denuncia que en el programa radiofónico *Cartogramas* «hacen apología de la homosexualidad».

La evolución de las diferentes quejas examinadas a lo largo del periodo de análisis revela que solo hubo un año, 2010, en el que se registraron más quejas contrarias que a favor de la presencia de las personas LGTBI+ en los medios públicos. En el resto de los ejercicios siempre han dominado estas últimas, que han sido claramente hegemónicas en el último año estudiado, 2021, cuando se localizaron 14 quejas favorables a la diversidad afectivo-sexual y de género en RTVE y solo dos contrarias. Esta última categoría de quejas fue especialmente habitual en el año 2019, cuando sumaron cinco casos, frente a los siete que revelaban una mirada comprometida con la visibilidad del colectivo.

3. 4. Asunto central y motivación de las quejas/sugerencias analizadas

La información que recogen los informes publicados por el/la Defensor/a de la Audiencia de RTVE permite profundizar tanto en el asunto central en torno al que gira la queja o sugerencia como en la motivación que justifica la misma.

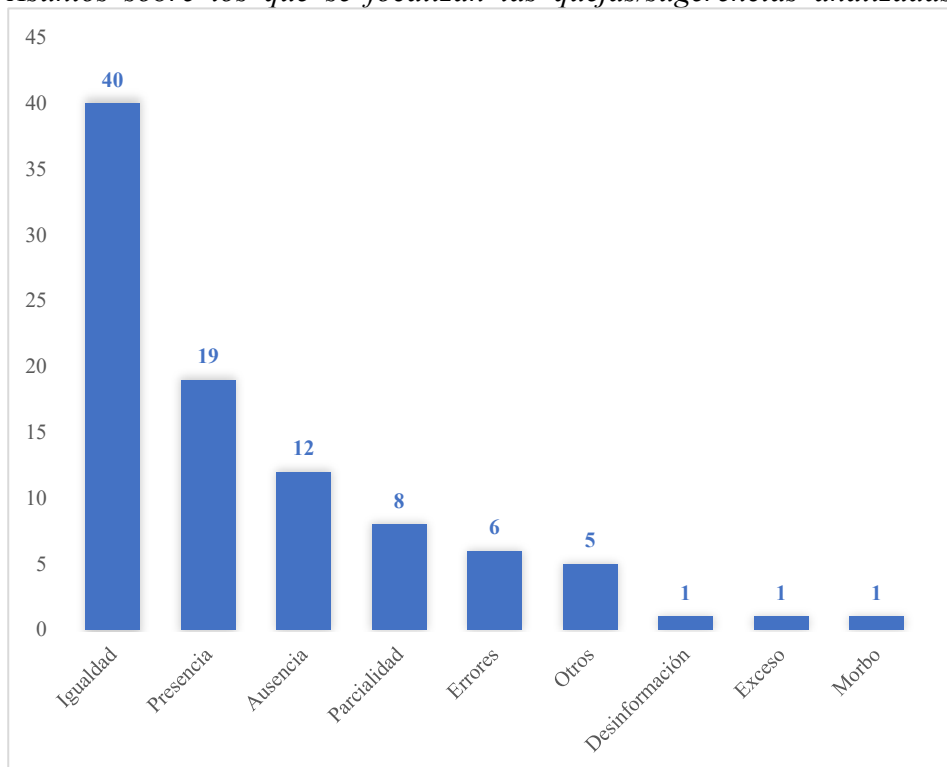
En relación con los temas que dominan las comunicaciones recibidas por este órgano, destacan las cuestiones de Igualdad, que representan el 43 % del total de las actuaciones reflejadas en los informes del/la Defensor/a. De este modo, son mayoría las quejas o sugerencias que señalan determinados contenidos de la radiotelevisión pública por resultar discriminatorios para las personas LGTBI+, especialmente frente al modo en que se representa la población cisheterosexual. Muestra de ello es, por ejemplo, la queja recogida en el cuarto informe del año 2019 a propósito de una pieza emitida en el programa *Corazón* de TVE, en la que se informó de la boda del hijo del político socialista José Bono, que contrajo matrimonio con su novio. La noticia empleó la fórmula «se casa con su compañero», una expresión que, en opinión de la persona que tramitó la queja, mostraba que la cadena hacía «distinción entre parejas homosexuales y heterosexuales». En esta categoría de Igualdad se encuentran también las comunicaciones que alertan de contenidos que pueden resultar prejuiciosos para parte de la comunidad LGTBI+, como se observa en uno de los casos recogidos en el tercer informe de 2019 en relación con una información emitida por RNE sobre el VIH, en la que

«solo hacen referencia a las relaciones entre hombres». Del mismo modo, son habituales en esta categoría las quejas que denuncian haber sido testigos de expresiones o comentarios LGTBIfóbicos en algún espacio de los canales públicos, como revelan los siguientes ejemplos: la expresión «eso son mariconadas» en el programa *Asuntos Propios* de RNE (primer informe de 2009), la emisión en Radio 3 de una canción «soez y homófoba», de la que no se dan más detalles (segundo informe de 2015), la narración de «chistes de mal gusto, racistas, homófobos» en el programa televisivo *No es un sábado cualquiera* (tercer informe de 2017), la inclusión de «comentarios homófobos» en la serie *Acacias 38* (tercer informe de 2019) o la presencia de «contenido transfóbico» en la película *Te quiero, imbécil* (cuarto informe de 2021).

Junto con las quejas relacionadas con asuntos de Igualdad, son relativamente frecuentes (20 %) las que aluden a temas de Presencia. Se trata, en la mayoría de los casos, de comunicaciones que evidencian un ánimo contrario a la visibilidad LGTBI+ y muestran desacuerdo con la emisión de noticias sobre, por ejemplo, un sacerdote gay que sale del armario al considerar que «hace daño a los cristianos» (cuarto informe de 2015) o la información de que el cantante Pablo Alborán «se ha declarado homosexual» (segundo informe de 2020). En tercer lugar (13%), se sitúan quejas justo por el asunto opuesto, la Ausencia de determinadas realidades, como refleja, a modo de muestra, la tramitada porque en el documental *La memoria homosexual* emitido por TVE «se dio menos visibilidad a las lesbianas y a los hombres trans» (segundo informe de 2021). Con menor frecuencia se observan quejas sobre Parcialidad (9 %), Errores (7 %), Desinformación (1 %), Morbo (1 %) y Exceso (1 %), tal y como puede observarse en el Gráfico 3.

Gráfico 3

Asuntos sobre los que se focalizan las quejas/sugerencias analizadas



Nota: N=93.

Si se dirige la atención a cuál es la motivación que justifica la queja o sugerencia dirigida al/la Defensor/a de la Audiencia de RTVE, se observa que una de cada cuatro comunicaciones (25%) tienen que ver con la advertencia de LGTBIfobia en los contenidos emitidos por los canales públicos. Responden a esta categoría las quejas que denuncian, por ejemplo, que en el programa radiofónico *Alborada* «relacionaron la pederastia con la homosexualidad como conducta desviada», como se lee en el segundo informe de 2016, o que en el concurso culinario *MasterChef Celebrity*, uno de los concursantes, el humorista Florentino Fernández, «perpetúa continuamente comentarios ofensivos contra el colectivo homosexual», como recoge el cuarto informe de 2020. No obstante, destacan bajo esta etiqueta las quejas que se reciben a propósito de los discursos difundidos en el marco del programa *El día del Señor*. Cuatro de las quejas analizadas, registradas entre 2012 y 2019, responden a la

voluntad de llamar la atención y denunciar las palabras expresadas por los participantes en ese servicio católico, muy particularmente el obispo de Alcalá de Henares, Juan Antonio Reig Pla. En el siguiente epígrafe, dedicado a la tramitación de las quejas, se profundizará en ello.

La segunda motivación más usual es la de la visibilización (17 %), razón que explica quejas habitualmente contrarias a la presencia de las personas LGTBI+ en los contenidos de los medios públicos, como se observa en la comunicación de un espectador que mostraba su oposición a la emisión de «la Gala Drag Queen con homosexuales que no aportan nada», tal y como recoge el primer informe de 2019. Al contrario, las quejas que encuentran su origen en la denuncia de invisibilización (12%) llaman la atención sobre cómo los canales de RTVE excluyen a menudo a parte o a la totalidad de la comunidad LGTBI+, como se observa en la queja sobre el hecho de que en una edición del *Telediario* «no dijeron que en el holocausto asesinaron a judíos gitanos, homosexuales y católicos», como refleja el primer informe de 2020. Las reclamaciones sobre un mal empleo del lenguaje representan el 11 % del total y se concretan en denuncias por el «uso de género masculino en mujer transexual» (cuarto informe de 2011) o porque «un reportero se refiere al colectivo de "gays y lesbianas"», lo que «deja fuera a mucha gente» (tercer informe de 2021). Menor presencia tienen las quejas por la presencia de estereotipos (5 %) (por ejemplo, a propósito de una pieza del *Telediario* «sobre el VIH con imágenes de una pareja de hombres y la bandera gay», que registra el cuarto informe de 2018) o discriminación (5 %), como se observa en la denuncia de que «en *GenPlayz* niegan el lesbianismo», presente en el primer informe de 2021. Por último, el 4 % de las quejas encuentran su motivación en la percepción de adoctrinamiento en ciertos contenidos, mientras que el 21 % se corresponde con otros motivos, de diversa índole.

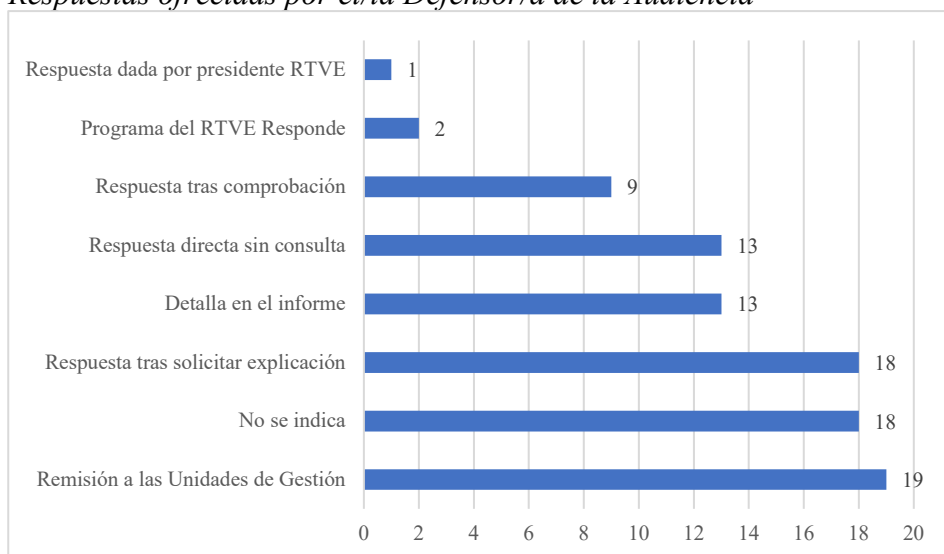
3. 5. Tramitación y respuesta a las quejas/sugerencias

El Gráfico 4 muestra la información que los informes revisados ofrecen sobre la respuesta dada a las quejas recibidas por el/la Defensor/a de la Audiencia de RTVE. En un 19 % de los casos, no hay referencia alguna a cuál es la tramitación que se lleva a cabo de la queja o sugerencia recibida. En el resto de las comunicaciones sí se indica, con mayor o menor detalle, de qué manera se ha decidido gestionar la solicitud recibida por parte de la audiencia. En ocasiones, esta información es algo genérica y no permite conocer con exactitud cuál ha sido la resolución final del caso. Así

ocurre con las quejas sobre las que se indica que «se remiten a las Unidades de Gestión para su conocimiento» (20 %), «obtienen respuesta una vez solicitado informe, explicación o aclaración al área responsable» (18 %), «se les ofrece una respuesta directa sin ser necesario consultar con el área responsable» (14 %) o «se les da respuesta una vez comprobado o visionado el programa objeto de la comunicación» (10 %), sin profundizar más.

Gráfico 4

Respuestas ofrecidas por el/la Defensor/a de la Audiencia



Nota: N=93.

En un solo caso, el informe del Defensor señala que «se les ofrece la respuesta sobre el tema que dio el Presidente de RTVE». Se trata de una comunicación firmada por tres personas que se quejan porque «no se hizo un especial el Día del Orgullo LGTBI» (tercer informe de 2017). Y en otros dos casos, los informes señalan que el tema fue directamente tratado en el programa con el que el/la Defensor/a de la Audiencia cuenta en TVE, llamado *RTVE Responde*, por la entrevista «a un personaje machista y homófobo» en el espacio radiofónico *Es otro programa millennial* (tercer informe de 2019) y por una «pieza sobre la Ley Trans» emitida en el *Telediario* en la que «hablan como si los niños tuvieran identidad sexual definidas» (sic.) (primer informe de 2021).

En el 14 % de los casos restantes, el propio informe expone con detalle y precisión la respuesta que el/la Defensor/a de la Audiencia ofrece a quienes le han hecho llegar la queja o sugerencia. Ocurre, por ejemplo, con la queja recibida en 2012 sobre el «contenido homófobo en la homilía del obispo de Alcalá de Henares», ya anteriormente referida. En este caso, la Defensora explica que «TVE no tiene ninguna participación en el contenido de lo que en ellas se dice, son en directo e intervenir en ellas sería un acto de censura». Tras añadir que el tema fue abordado en el Consejo de Administración de la Corporación, que se mostró dividido ante los hechos, concluye que «como defensora respeta todas las opiniones que se ajusten al marco constitucional. No comparte las afirmaciones del obispo de Alcalá de Henares, como tampoco comparte otras sobre diferentes asuntos que se ofrecen por los distintos canales de RTVE». En 2018, otra queja sobre las manifestaciones del mismo religioso, la respuesta ofrecida por el Defensor fue que las opiniones vertidas durante la emisión de la misa «forman parte de la libertad de expresión que tenemos garantizada todos los españoles». También en 2012, ante otra comunicación que denunciaba «la imagen ofrecida de los homosexuales» en el reportaje *Paraíso arcoíris* emitido por el programa *Repór* de TVE, la Defensora contestó que desde el espacio aseguraban no haber mostrado una «imagen sesgada del colectivo homosexual» ni haber generalizado la idea de que este solo busca «diversión y sexo desenfrenado», para añadir, más tarde, que no entran a juzgar unas prácticas «aunque no nos gusten o nos provoquen repulsión». La Defensora concluyó que, en su opinión, el formato había cumplido su objetivo: «contar una realidad».

En ocasiones, las respuestas ofrecidas en el informe incluyen información sobre cómo se ha subsanado el problema e incluso disculpas por parte del responsable del contenido objeto de la queja. Como ejemplo del primer caso se encuentra la explicación dada a la reclamación por el empleo del género masculino en una noticia sobre una mujer transexual publicada en la web de RTVE (cuarto informe de 2011). La Defensora señala que, tras preguntar al equipo de interactivos, este respondió que se había producido un error en la traducción de una noticia recibida por parte de la agencia AFP y que la redacción sería corregida, además de incorporar una nota de rectificación, como efectivamente así se hizo (Imagen 1). La Defensora aprovechó el caso para recordar que la norma de la corporación, establecida por la Fundéu, sostiene que «si la persona a la que se hace referencia se ha convertido en mujer hablaremos de una transexual y si se ha convertido en hombre, un transexual».

Figura 1

Noticia corregida tras la recepción de una queja de la audiencia

Una diputada transexual simboliza el cambio en la católica Polonia

- ▶ Anna Grodzka, de 57 años, logra un asiento por el Movimiento Palikot
- ▶ Este partido ha sido la sorpresa y ha sido la tercera fuerza más votada
- ▶ En un país fuertemente católico, ha tenido éxito con un discurso anticlerical

10.10.2011 | 16:59 horas Por RTVE.ES / AGENCIAS

**Tras consultar con la Fundéu este artículo ha sido modificado al nombrar por error a la diputada transexual con el género masculino.*

Fuente: RTVE.es.

Otra queja recogida en el tercer informe de 2017, a propósito de la participación del psicólogo forense Javier Urra en el programa *La Mañana* de TVE, quien «se ha atrevido a afirmar que el índice de criminalidad entre homosexuales es mayor que entre heterosexuales; habiendo dado a entender que somos personas más desequilibradas», como recogía el firmante de la comunicación, encontró respuesta en el propio aludido, con quien contactó el Defensor, a quien Urra transmitió: «Pido disculpas, pido perdón, si se interpreta de mis palabras que los homosexuales son más agresivos que los heterosexuales, no es así. Me refería a que la pareja que ha sentido un amor muy profundo, entre homosexuales, cuando es homicida o asesino, se produce lo que es muy similar al síndrome de Amok, golpear por ejemplo con un cuchillo reiteradamente. Pero en conclusión, los homosexuales y los heterosexuales no se diferencian por el grado de violencia, y lo digo yo, el primer defensor del menor que encargó el único estudio que se ha hecho sobre la adopción por parte de los homosexuales».

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La investigación desarrollada evidencia que la figura del/la Defensor/a de la Audiencia de RTVE actúa como un órgano de autorregulación de gran importancia para velar por el cumplimiento ético y deontológico de los contenidos emitidos por los medios públicos y que, junto con otros objetos de atención, dedica parte de su trabajo a la observación del tratamiento de las personas LGTBI+. En este sentido, el conjunto de las quejas y sugerencias examinadas en este estudio se corresponden con la segunda tipología que Aznar (1999) establecía a la hora de categorizar las causas que motivan que la audiencia se dirija a esta figura: errores graves y cuestiones controvertidas sobre el tratamiento de algunas noticias u otros contenidos, en este caso a propósito de una comunidad vulnerable históricamente infrarrepresentada y estigmatizada por los medios de comunicación al no adecuarse a la normatividad cisheterosexual.

El trabajo ha permitido constatar asimismo que se observa una evolución positiva en la recepción de quejas/sugerencias sobre esta cuestión por parte de la audiencia. El análisis muestra un claro incremento en los últimos años de la etapa examinada, pese a que la progresión no es del todo lineal a lo largo del periodo de estudio. Sí es de interés subrayar que es en la segunda década del siglo XXI cuando la audiencia de los medios públicos muestra una mayor preocupación por cómo se lleva a cabo la cobertura de las vidas LGTBI+, tras los avances legislativos logrados durante los años previos de gobierno socialista (ley de matrimonio igualitario en 2005, ley de identidad de género en 2007...). Esta preocupación ciudadana por que la igualdad social, y también mediática, siga a la igualdad legal es un fenómeno que también ha quedado recogido en investigaciones previas sobre la actuación de los consejos audiovisuales que operan en España, que comenzaron a trabajar sobre esta cuestión a partir de 2011 (Herrero-Jiménez y Carratalá, 2021). Las comunicaciones que envían oyentes y televidentes se concretan, en la mayor parte de las ocasiones, en acciones reactivas (quejas) y son pocas las propositivas (sugerencias).

La descripción de resultados también ha mostrado que, una vez más, hay una mayor presencia de aquello que tiene que ver con los hombres gais cuando se aborda la visibilidad LGTBI+. Dos de cada tres actuaciones del Defensor/a se han llevado a cabo a partir de cuestiones relacionadas con «homosexuales» u hombres gais, lo que podría apuntar, al mismo tiempo,

a una menor representación del resto de identidades del colectivo en los medios públicos, como han recogido investigaciones previas (Canet, 2018), y/o a una menor sensibilización por parte de la audiencia ante su tratamiento en los mismos, aunque también podría deberse a otros factores. Futuros estudios deberán indagar en ello. Otro rasgo dominante es la hegemonía de los canales televisivos, sobre todo *La 1*, como los que se encuentran principalmente en el foco, muy por delante de los radiofónicos, así como los programas informativos, especialmente el *Telediario*, una constante que podría estar relacionada con una mayor fiscalización por parte del público de los contenidos periodísticos, a los que quizás la audiencia exija un cumplimiento más riguroso de los códigos éticos. A pesar de ello, la significativa presencia de quejas relacionadas con formatos de infoentretenimiento también apunta a un creciente escrutinio por parte del público de programas en los que, por su tono y carácter, quizás sus responsables entendían que era más factible reproducir algunas lógicas de representación discriminatorias con las realidades LGTBI+.

La investigación ha revelado que la mayor parte de las quejas y sugerencias recibidas por el Defensor/a de la Audiencia han sido motivadas por una actitud favorable a la visibilidad de la comunidad LGTBI+ en los canales del ente público y exigente con que su presencia se vea acompañada de un discurso éticamente adecuado. En todo caso, es necesario observar y profundizar en el análisis de aquellas comunicaciones que, en sentido contrario, responden a una lógica anti-género y que demuestran, en definitiva, la existencia de audiencias activas de fuerzas contrapropuestas: a favor y en contra de la visibilidad LGTBI+. Como han revelado los datos, son más las quejas formuladas porque se da cobertura a las disidencias con el sistema cisheteronormativo (17 %) que aquellas que denuncian la invisibilización de la diversidad afectivo-sexual y de género (12 %). Esta polarización en torno a la representación LGTBI+ se evidencia todavía de manera más notable en los últimos años, pues el 59 % de las quejas/sugerencias contrarias a estas realidades se han concentrado en los últimos cuatro ejercicios del periodo de análisis, etapa en la que se registran, en cambio, el 55, 7% del total de quejas/sugerencias examinadas a favor de su visibilidad. Esta dinámica debe ser objeto de estudio en futuras investigaciones, desde una perspectiva que sitúe el fenómeno en un contexto de incremento del discurso de odio y de las voces de la ultraderecha en el espacio público (Carratalá, 2023a).

Con todo, son claramente mayoría las voces de la audiencia que se rebelan contra la falta de igualdad en los medios públicos, que todavía

sostienen principalmente las lógicas cisheteronormativas (Carratalá, 2023b), y contra la LGTBIfobia. La respuesta de RTVE a estas quejas apenas se detalla y muestra, en cambio, una actitud muy tibia que, sin sanción de ningún tipo, basa su dictamen en el carácter de emisión en directo y la no posibilidad de censura previa de algunos programas, así como en el respeto a la libertad de expresión. Futuros análisis deberán abordar si el modo en que la radiotelevisión pública evalúa la forma en que representa a la comunidad LGBTI+, a partir de la aprobación de la ley estatal de 2023 que protege y garantiza los derechos del colectivo, muestra algunas mejoras, como también la adecuación de respuesta que se ofrece a los requerimientos de la audiencia, pues los informes examinados hablan, en ocasiones, de «colectivo homosexual», para aludir a la comunidad LGBTI+, o de hombres que «se convierten» en mujer para hacer referencia a mujeres trans, lo que apunta asimismo a una necesaria incorporación de perspectiva LGBTI+ en el trabajo del/la Defensor/a.

BIBLIOGRAFÍA

- Albertini, Pierre (2012). Medios de comunicación. En Louis-Georges Tin (Dir.), *Diccionario Akal de la homofobia* (pp. 338-344). Ediciones Akal.
- Alcaide, Soledad (2023, 26 de febrero). Un cóctel explosivo de suicidio, menores, acoso y transexualidad para el debate periodístico. *El País*. <https://elpais.com/opinion/2023-02-26/un-coctel-explosivo-de-suicidio-menores-acoso-y-transexualidad-para-el-debate-periodistico.html>
- Aznar, Hugo (1999). El ombudsman, como mecanismo de autorregulación. *Revista Latina de Comunicación Social*, 13, 49-54. DOI: <https://doi.org/10.4185/RLCS-1999/07>
- BOE (2023). *Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI*. Boletín Oficial del Estado. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-5366>
- CAA (2021). *Recomendaciones para el tratamiento informativo del colectivo trans*. Consejo Audiovisual de Andalucía. <https://fape.es/wp-content/uploads/2021/07/Tratamiento-informativo-colectivo-trans.pdf>

- CAC (2017). *Recomendaciones sobre el tratamiento de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales (LGBTI) en los medios audiovisuales*. Consell de l'Audiovisual de Catalunya. https://www.cac.cat/sites/default/files/2018-02/Recomanacions_LGBTI_ES.pdf
- Canet, Vicent (2018). *Home, gai i jove: La imatge del col·lectiu LGBTI als mitjans*. Grup de Periodistes Ramon Barnils. https://www.media.cat/wp-content/uploads/2018/05/Informe_LGTBI.pdf
- Carratalá, Adolfo (2017). El tratamiento de colectivos vulnerables en el periodismo de sociedad. En Beatriz Peña Acuña y Juan José Jover López (Coord.), *Periodismo especializado* (p. 71-98). ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana).
- Carratalá, Adolfo (2023a). Disinformation and sexual and gender diversity in Spain: Twitter users' response, and the perception of LGBTQI+ organisations. *Social Sciences*, 12(4), 206. DOI: <https://doi.org/10.3390/socsci12040206>
- Carratalá, Adolfo (2023b). Far Removed from Heteronormativity: Marriage and Same-Sex Couples in a Spanish TV News Program (2011–2020). *International Journal of Communication*, 17, 2265–2285. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/19518>
- Carratalá, Adolfo (2023c). Pautas para una correcta cobertura de las personas trans en los medios: un análisis crítico y comparativo de ocho decálogos. En Juan Carlos Suárez Villegas y Sergio Marín Conejo (Ed.), *Debates en torno a la comunicación, la igualdad de género y los derechos humanos* (pp. 99-117). Dykinson.
- Carratalá, Adolfo y Herrero-Jiménez, Beatriz (2019). La regulación contra el discurso de odio hacia el colectivo LGTBI en los medios. *Revista de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación*, 6(12), 58-80. DOI: <https://doi.org/10.24137/raeic.6.12.3>
- GLAAD (2023). *Where We Are on TV 2022-2023*. GLAAD. <https://assets.glaad.org/m/114d72edf8a779a6/original/GLAAD-2022-23-Where-We-Are-on-TV.pdf>
- Herrera Damas, Susana (2007). El defensor de la audiencia: claves para entender el contexto de su aparición. *Palabra clave*, 10(1). <https://revistas.unisabana.edu.co/index.php/palabraclave/article/view/1272>
- Herrero Jiménez, Beatriz y Carratalá, Adolfo (2021). The proceedings of Spanish Audiovisual Councils on discriminatory discourse.

- Communication & Society*, 34(4), 99-115. DOI: <https://doi.org/10.15581/003.34.4.99-115>
- Maciá Barber, Carlos (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. En Juan Carlos Suárez Villegas (Ed.), *La ética de la comunicación a comienzos del siglo XXI* (p. 460-471). Universidad de Sevilla.
- Palau-Sempio, Dolors, Carratalá, Adolfo, Tarullo, Raquel y Crisóstomo, Paz (2022). Quality recognition as a prescriber against disinformation. *Comunicar*, 30(72), 59-70. DOI: <https://doi.org/10.3916/C72-2022-05>
- Palau-Sempio, Dolors, Gutiérrez-Lozano, Juan Francisco y Gómez-Mompert, Josep Lluís (2016). «Ombudsman» y lectores activos. La interacción en torno a la calidad periodística. *Revista Latina de Comunicación Social*, 71, 1344-1364. DOI: <https://doi.org/10.4185/RLCS-2016-1149>
- Quintas-Froufe, Natalia y Vázquez-Gestal, Montserrat (2020). El Defensor de la audiencia de RTVE como mediador en la resolución de reclamaciones sobre el canal infantil Clan (2010-2015). *Quaderns del CAC*, 23(46), 25-34. https://www.cac.cat/sites/default/files/2020-09/Q46_Quintas_Vazquez_ES.pdf
- R. Córdoba, Cristina (2021). La situación actual del Colectivo LGTBI en España: Un análisis legislativo de los derechos reconocidos y la protección de víctimas de discriminación por orientación sexual y/o identidad o expresión de género. *EHQUIDAD. Revista Internacional De Políticas De Bienestar Y Trabajo Social*, 16, 141-164. <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2021.0017>
- Real Rodríguez, Elena (2018). La profesión periodística ante sus retos éticos: Autorregulación profesional y comunicativa frente a regulación. La situación en España. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 24(1), 341-360. DOI: <https://doi.org/10.5209/ESMP.59954>
- RTVE (2007). *Acuerdo del consejo de administración de 29 de noviembre de 2007 por el que se aprueba el estatuto del defensor del espectador, oyente y usuario de medios interactivos*. Radio Televisión Española. http://www.rtve.es/contenidos/documentos/Estatuto_defensor.pdf
- Suárez-Villegas, Juan Carlos (2015). La Comisión de Deontología como referente de la autorregulación del periodismo: apuntes doctrinales

sobre el periodismo digital. *Communication & Society*, 28(3), 135-152. DOI: <https://doi.org/10.15581/003.28.35956>