INFORME SEMESTRAL

2018

CONSELL DE LA CIUTADANIA

CORPORACIÓ VALENCIANA
DE MITJANS DE COMUNICACIÓ

ÍNDEX DE CONTINGUTS

iii **Presentació de la Presidenta**

vii **Sobre el Consell de la Ciutadania**

ix **Principals accions del Consell de la Ciutadania**

xiii **Gestió de suggeriments i queixes. Informe estadístic**

xxii ***Mencions***

1 **Sobre el valencià en À Punt Mèdia**

9 **À Punt per a la diversitat i la inclusió**

19 **Idees i programes sobre ciència per À Punt**

23 **À Punt per la infància i la joventut**

29 **À Punt i la diversitat sexual, familiar i de gènere**

39 ***Nota bene***

Total de pàgines: ***62***

Publicat originalment en format digital el 18/02/2019.

www.cvmc.es

Adreça electrònica: c.ciutadania@cvmc.es

Polígon Accés Ademús, s/n
46100 Burjassot (València)

Aquest informe és públic i ha sigut editat internament pel Consell de la Ciutadania de la CVMC.

La reproducció total o parcial, ús o distribució de l'informe requereixen referència bibliogràfica de la font original.

L'autoria correspon al Consell de la Ciutadania.

Al text es respecten els diversos estils de les autories individuals que originalment redactaren cada part.

Fotografies: Pixabay, Les Corts, À Punt Mèdia, altres.

PRESENTACIÓ DE LA PRESIDENTA

Julia Sevilla Merino

La Llei 6/2016 de 15 de juliol, de la Generalitat, del Servei Públic de Radiodifusió i Televisió d'àmbit Autonòmic, de Titularitat de la Generalitat, forma part del desenvolupament del dret, reconegut en l'article 20 de la Constitució Espanyola, a «*expressar i difondre lliurement els pensaments, les idees i les opinions*» i a «*comunicar o rebre lliurement informació veraç per qualsevol mitjà de difusió*» al que el preàmbul de la Llei afig …«*a donar contingut al dret col·lectiu al foment i difusió de la llengua i cultura pròpies*».

El dret a la informació és un dels drets reconeguts en totes les Constitucions des dels inicis de les declaracions de drets: «*La lliure comunicació de pensaments i opinions és un dels drets més valuosos de l'home: per tant qualsevol ciutadà pot parlar, escriure i imprimir lliurement, sempre que responga de l'abús d'aqueixa llibertat en els casos determinats per la Llei*» (art. 11 de la Declaració de Drets de l'Home i del ciutadà de 1789). També figura en el constitucionalisme espanyol des de les Constitució de Cadis en la qual figura per partida doble: protegir la llibertat política i d'impremta (art. 131) i com a dret dels ciutadans: «*Tots els espanyols tenen llibertat d'escriure i publicar les seues idees sense necessitat de llicència…*» (art. 371).

Aquest dret que sempre s'ha mantingut en les Constitucions espanyoles apareix també, com hem vist, en la Constitució actual, és un dret doble: a comunicar lliurement informació del qual són titulars els diferents mitjans de comunicació, els propietaris i personal que treballa en aquests, i a rebre lliurement informació, dret del qual la ciutadania és titular. És aquest dret de la ciutadania el que sustenta el dret dels mitjans de comunicació que té un caràcter essencial per a la societat i l'Estat democràtic com a mitjà que la ciutadania puga exercir el seu dret i es puga constituir una opinió pública lliure.

En aquest sentit s'ha pronunciat el Tribunal Constitucional (TC) en una de les seues primeres sentències… «*La preservació d'una comunicació pública lliure (art. 20 CE) sense la qual no hi ha societat lliure ni, per tant, sobirania popular, exigeix la garantia de certs drets fonamentals comuns a tots els ciutadans i la interdicció amb caràcter general de determinades actuacions del poder, però també una especial consideració als mitjans que asseguren la comunicació social i, en raó d'això, als qui professionalment els serveixen*» (STC 6/81).

La informació que la Constitució garanteix és la informació veraç com una protecció per a la ciutadania que no vol dir que un mitjà de comunicació sols puga difondre allò del que té una absoluta seguretat que és veritat… «*Quan la Constitució requereix que la informació siga veraç no està tant privant de protecció a les informacions que puguen resultar*

errònies, o senzillament no provades en judici, com establint un específic haver de diligència sobre l'informador a qui es pot i es deu exigir que el que transmeta com a fets haja sigut contrastat amb dades objectives, privant així de la garantia constitucional a qui, defraudant el dret de tots a la comunicació, actue amb menyspreu a la veracitat o falsedat del comunicat. L'ordenament no presta la seua tutela a tal conducta negligent ni menys a qui comunica com a fets simples rumors, o el que és pitjor, meres insinuacions insidioses» (STC).

És precisament el caràcter de condició necessària per a l'existència d'una societat lliure, com a mostra del recorregut històric i constitucional d'aquest dret, la que justifica la configuració, en paraules de Peréz Royo, d'aquest dret: *1r* Reconeixement de la clàusula de consciència i el secret professional per als i les periodistes, tant respecte als canvis en la línia editorial dels mitjans com respecte a l'exoneració total o parcial dels i les professionals de l'haver de col·laboració amb la justícia en la investigació de determinats fets. *2n* Abolició de la censura prèvia com ho va entendre el TC (STC52/83)... «*qualsevol mesura limitativa de l'elaboració o difusió d'una obra de l'esperit, especialment en fer-la dependre del previ examen oficial del seu contingut*». I *3r*, necessitat de resolució judicial per a acordar el segrest de publicacions, enregistraments i altres mitjans d'informació.

Aquests drets-llibertats tenen el seu límit en el punt 4 del propi article: «*respecte als drets reconeguts en el Títol I i en els preceptes de les lleis que ho desenvolupen i, especialment, en el dret a l'honor, a la intimitat, a la pròpia imatge i ala protecció de la joventut i de la infància*».

I en aquest marc legal, que no s'esgota amb les referències constitucionals i jurisprudencials referides, és en el qual cal entendre la creació i funció del Consell de la Ciutadania com un dels òrgans de la CVMC.

És ben conegut el procés que ha «patit» la creació d'un mitjà de comunicació propi de la nostra Comunitat fins a l'aprovació per les Corts de la Llei 6/2016 que, sincerament esperem, no tinga reculada. El paper dels mitjans de comunicació és de gran transcendència en una democràcia avançada com, malgrat a o gràcies als últims vaivens, podem qualificar la que vivim. La trilogia que teòricament caracteritza els mitjans de comunicació, especialment els de naturalesa audiovisual, d'informar, formar i entretindre, ha de ser duta a terme amb respecte als mandats constitucionals de l'Estat democràtic: separar l'opinió de la informació, comunicar informació de forma diligent, és a dir, amb escrupolós respecte a les normes de deontologia professional que impedeixen difondre mers rumors o les simples especulacions, respectar el pluralisme en tots els àmbits (polític, cultural, lingüístic, etc.),

garantir els drets que la Constitució protegeix en aquest àmbit, assegurar la crítica a poders i institucions encara que siga molesta o fins i tot feridora, si amb això es contribueix al debat públic en una societat plural, preservar els drets específics de sectors socials, especialment vulnerables, el respecte als límits en l'ús dels missatges publicitaris, etc. (Marc Carrillo).

I és en aquest àmbit del dret a la informació, des del qual es podrien continuar aportant nombroses cites i opinions doctrinals, en el qual s'emmarca el nostre Consell de la Ciutadania. Amb pocs o cap precedent idèntic en l'àmbit dels mitjans de comunicació, pot dir-se que encaixa en les garanties de la ciutadania respecte a la seua participació i funcions. Un òrgan format per 4 persones en funció del seu caràcter «*expert*» i les 9 restants «*entre els persones proposades per associacions i entitats de la Comunitat Valenciana*» tal com figura en l'article 20.3. en el qual també es diu «*la composició del Consell haurà de garantir la paritat de gènere*».

La duració del mandat és de cinc anys i, això requereix un comentari, realitzarà una sessió ordinària almenys una vegada cada tres mesos, sense prejudici d'altres sessions extraordinàries en el supòsit que preveja el seu reglament o quan així ho requerisca el Consell Rector per ser preceptiu o necessari, segons el parer d'aquest últim, el seu pronunciament. El Consell Rector va considerar que es podien fer tres sessions trimestrals sense que de moment s'haja superat aquest nombre.

Si tenim en compte les funcions encomanades per la pròpia Llei (a. 20.8) podem pensar si resulta insuficient el nombre previst de reunions encara que les possibilitat de fer reunions extraordinàries podria, com la prevista a Castelló, completar la funció encomanada i donar a conéixer aquest òrgan singular de la CVMC.

Estimem molt positiu la utilització del llenguatge inclusiu al llarg de la normativa així com en tots els escrits i comunicacions de la Corporació. Més important encara és la aposta per la paritat dels òrgans de la Corporació precursora de l'aprovació de la reforma del Reglament de les Corts i de les lleis reguladores de les institucions de la Generalitat per a garantir la paritat de gènere en els seus òrgans. Desitgem que aquesta regulació pionera en la normativa del nostre Estat, continue present en tota l'actuació d'À Punt Media.

Corporació
Valenciana
de Mitjans de
Comunicació
à

SOBRE EL CONSELL DE LA CIUTADANIA

La Llei 6/2016, de 15 de juliol, de la Generalitat, del servei públic de radiodifusió i televisió d'àmbit autonòmic, de titularitat de la Generalitat, va preveure el Consell de la Ciutadania de la Corporació Valenciana dels Mitjans de Comunicació per a assistir el Consell Rector de la CVMC i la Direcció General de la SAMC i, alhora, oferir una perspectiva àmplia de la diversitat que hi ha a la societat. Així doncs, la justificació de la creació del Consell de la Ciutadania, com a òrgan independent en el marc de la CVMC, està en oferir participació ciutadana i garantir millor els drets de la ciutadania.

Com destaca el reglament orgànic del Consell de la Ciutadania, la pluralitat en la composició del Consell de la Ciutadania (CdC) té com a objectiu que el conjunt de la societat valenciana puga veure reflectits els seus interessos en la programació i els continguts que despleguen els diversos mitjans públics de la Generalitat. Així, des de la seua constitució el passat mes d'abril de 2018, aquest òrgan ciutadà està format per 13 membres que presten la seua col·laboració:

- JULIA SEVILLA, seleccionada a proposta de les principals associacions de defensa de la igualtat entre dones i homes, més tard triada presidenta del CdC;
- TOÑO ABAD, seleccionat a proposta de les principals associacions del sector de la defensa dels drets del col·lectiu LGTBI, més tard triat vicepresident del CdC;
- LUCÍA PERIS i FERNANDO MÓNER seleccionats a proposta de les associacions de consumidors i usuaris més representatives;
- VICENTE MUÑOZ PUELLES, seleccionat a proposta del Consell Valencià de Cultura;
- VERÒNICA CANTÓ, seleccionada a proposta de l'Acadèmia Valenciana de la Llengua;
- FERNANDO VILAR, seleccionat a proposta del Consell Valencià d'Universitats i de Formació Superior;
- NURIA TENDEIRO, seleccionada a proposta de la plataforma del Tercer Sector d'Acció Social de la Comunitat Valenciana;
- ANDRIY YAKÚBUV, seleccionat a proposta del Consell Valencià de la Joventut;
- PILAR DEVESA, seleccionada en convocatòria pública del Consell Rector;
- JOSÉ REIG, seleccionat en convocatòria pública del Consell Rector de la CVMC;
- MARÍA TERESA PUERTES, seleccionada en convocatòria pública del Consell Rector de la CVMC; i
- JOSÉ IGNACIO PASTOR, seleccionat en convocatòria pública del Consell Rector de la CVMC.

D'una banda, el Consell de la Ciutadania és l'òrgan assessor en matèria de programació i continguts de la Corporació Valenciana de Mitjans de Comunicació. Assessora el Consell Rector i la Direcció General en la definició i avaluació de les polítiques i estratègies de comunicació dels diferents mitjans i serveis de la CVMC. Les persones membres del Consell de la Ciutadania també tenen la missió d'oferir la perspectiva de les diferents audiències i identificar qüestions i demandes que puguen ser rellevants perquè siguen considerades.

D'altra banda, és funció del Consell de la Ciutadania exercir la defensa de l'audiència, rebent i instruint, mitjançant els mitjans habilitats a aquest efecte, les queixes de la ciutadania, contribuint a capacitar l'audiència per a un exercici crític, actiu i exigent en la seua demanda per un procés comunicatiu democràtic i de qualitat.

En compliment de l'encàrrec legal d'emetre «un informe semestral sobre el desenvolupament de les programacions dels diversos mitjans i serveis de la Corporació» (apartat «c» del punt 8 de l'article 20 de la Llei 6/2016, de la Generalitat), el present es aprova, fa públic davant la ciutadania valenciana i s'entrega al President del Consell Rector de la CVMC a Castelló, el 18 de febrer de 2019.

El Consell de la Ciutadania el dia de la seua constitució, 13.04.2018, amb el President del Consell Rector de la CVMC, Enrique Soriano.

PRINCIPALS ACCIONS DEL CONSELL DE LA CIUTADANIA

Des que el passat dia 13 d'abril es va constituir formalment el Consell de la Ciutadania de la CVMC fins al 31 de desembre s'han dut a terme diverses accions que poden classificar-se en: reunions ordinàries; reunions amb altres agents, creació de grups de treball, realització d'informes i posada en marxa del sistema d'atenció i escolta dels usuaris.

REUNIONS ORDINÀRIES: Entre les accions que s'han dut a terme pel Consell de Ciutadania des de la seua constitució a 31 de desembre del 2018 cal destacar les reunions ordinàries del mateix que han sigut 10 (13 d'abril, 23 d'abril -dos sessions per a la constitució i votacions-, 7 de maig, 28 de maig, 18 de juny, 17 de juliol, 10 de setembre, 24 de setembre, 22 d'octubre , 12 de novembre i 18 de desembre).

GRUPS DE TREBALL

D'altra banda, en la reunió del 7 de maig del 2018, el Consell de la Ciutadania va acordar la constitució de tres grups de treball per a portar endavant les funcions encomanades.

Estos grups que s'han reunit diverses vegades al llarg d'aquest període i de forma independent a les reunions del consell per a desenvolupar les tasques específiques dels mateixos són:

- Escolta Activa
- Observatori
- Grup per a la revisió del contracte programa

Fruit del treball dels grups s'han posat en marxa les accions següents:

Escolta Activa: Des d'aquest grup es va acordar la posada en marxa d'uns protocols que permeten la fàcil comunicació de les persones usuàries, dels serveis que presta À Punt, perquè a través de les seues queixes i els seus suggeriments es puga construir un servei que responga el més fidelment possible als extrems que recull la norma que els regula, i principalment permeta la participació de totes les persones de la Comunitat Valenciana.

El **protocol** esmentat permet que a través de diferents mitjans (les tecnologies de la informació i comunicació, correu postal, etc.) es produïsca el contacte amb la ciutadania, i que mitjançant sistemes fàcils i formularis senzills puguen fer arribar a la Corporació les queixes i els suggeriments.

Així mateix aquest procediment i les seues eines han possibilitat la interacció de teleespectadors, radiooients i usuaris de mitjans interactius, abastant tots els serveis de la Corporació.

El formulari es troba en la pàgina web de la corporació en l'apartat del Consell de la Ciutadania:

https://www.cvmc.es/es/consejo-de-la-ciudadania/ Pot completar-se *on line* o be omplir-lo, imprimir-lo i remetre'l per correu ordinari a la Corporació Valenciana de Mitjans de Comunicació Consell de la Ciutadania, Polígon Accés Ademús s/n 46100 Burjassot (València) .

A 31 de desembre i des de la posada en marxa d'aquest sistema s'han atés un total de 51 entre suggeriments i queixes.

Observatori: L'objectiu de la comissió de treball dins del Consell de la Ciutadania per a establir les bases per a posar en marxa un Observatori de la Programació de la nova radiotelevisió valenciana, era dissenyar un dispositiu que permetrà analitzar les emissions de la plataforma À Punt i emetre informes sobre el grau de compliment de les obligacions de respecte i foment de la pluralitat i la diversitat en la programació i en les emissions. Aquestes obligacions deriven tan de la Llei 6/2016 com del propi Mandat Marc aprovat per les Corts Valencianes.

En absència de mitjans propis per al desenvolupament d'eixe dispositiu d'observació, ens dirigírem a un catedràtic de la UV (Facultat de Comunicació) i un professor-investigador de la Universitat Politècnica de València per a tractar d'establir unes bases de col·laboració. Que permeten diferents vies d'anàlisi:

1) *Detecció de persones mitjançant reconeixement facial, la qual cosa facilita la identificació d'actors públics, prèviament introduïts en el sistema.*

2) *Textualització de les intervencions orals dels actors per a la seua anàlisi lingüística i de contingut posterior.*

a. *Detecció dels «temes»*

3) *Nivells inicials d'anàlisis del contingut (sentiment o orientació) a partir de diccionaris d'expressions*

a. *Detecció de freqüències lingüístiques*

b. *Detecció de biaixos lingüístics*

4) *Anàlisis del llenguatge visual de plans*

a. *Detecció de pautes icòniques*

5) *Seguiment de la conversa en xarxes per a mesurar l'impacte*

a. *Analítica de xarxes*

A finals de desembre del 2018 es va plantejar una reunió amb el Consell Rector per a presentar aquest sistema d'anàlisi que s'està desenvolupant.

Contracte Programa: El tercer grup havia d'analitzar la proposta d'acord del Consell, d'aprovació del contracte programa de la Corporació Valenciana de Mitjans de Comunicació. La intenció dels membres del Consell de la Ciutadania era i és complir la funció que té assignada per la normativa: Llei 6/ 2016 de 15 de juliol, especialment la Secció tercera (art. 20 a 21) i la Resolució de 27 de setembre del 2017 per la qual s'aprova el Reglament orgànic del Consell de la Ciutadania.

El grup de treball va fer les seues consideracions a la proposta d'acord, i en la reunió del dilluns 28 de maig del 2018, el Consell de la Ciutadania va acordar remetre al Consell Rector de la Corporació Valenciana de Mitjans de Comunicació, l'**informe** elaborat sobre la proposta d'acord del Consell, d'aprovació del contracte programa de la Corporació Valenciana de Mitjans de Comunicació, a fi que el Consell Rector remetera al Consell de la Generalitat l'informe esmentat, amb la finalitat de millorar la redacció de la proposta d'acord sense canviar el contingut essencial.

Membres del Consell de la Ciutadania, així com representants del Consell Rector de la CVMC i la Directora general de la SAMC, entre altres, amb el Molt Honorable President de la Generalitat, en unes jornades sobre mitjans de comunicació, en octubre del 2018.

Entre les accions que s'han dut a terme cabria destacar la mantinguda amb el Consell rector, el dia 11 de juliol y la Audiència amb el Molt Excel·lent President de Les Corts Valencianes, les/els portaveus dels Grups parlamentaris i les/els integrants de la Comissió de Radiotelevisió Valenciana i de l'Espai Audiovisual.

REUNIÓ AMB EL CONSELL RECTOR: Va tindre lloc l'11 de juliol i en la mateixa es duc a terme la presentació dels membres; dels grups de treball organitzats a l'intern del mateix, amb els seus principals objectius i línies d'acció; i es plantejà la necessitat de posar en marxa el sistema de queixes en la web de la corporació.

Una imatge del Consell Rector

REUNIÓ AMB LA DIRECTORA GENERAL DE LA SAMC. Dins d'aquest apartat de reunions extraordinàries, destaca la mantinguda dins de la sessió ordinària del 24 de setembre amb la Sra. Empar Marco, Directora general d'À Punt, en la qual es van traslladar aspectes de funcionament del Consell i se li va fer arribar la necessitat de visibilitzar-ho, tant en la pàgina web com en els altres plataformes mediàtiques de la corporació.

Imatge de la reunió amb Empar Marc

TROBADA EN LES CORTS: Va tindre lloc el 17 de Juliol del 201/8, en el Palau de Les Corts, on va tindre lloc una audiència amb el Molt Excel·lent President de Les Corts Valencianes, Enric Morera, les/els portaveus dels Grups parlamentaris i les/els integrants de la Comissió de Radiotelevisió Valenciana i de l'Espai Audiovisual.

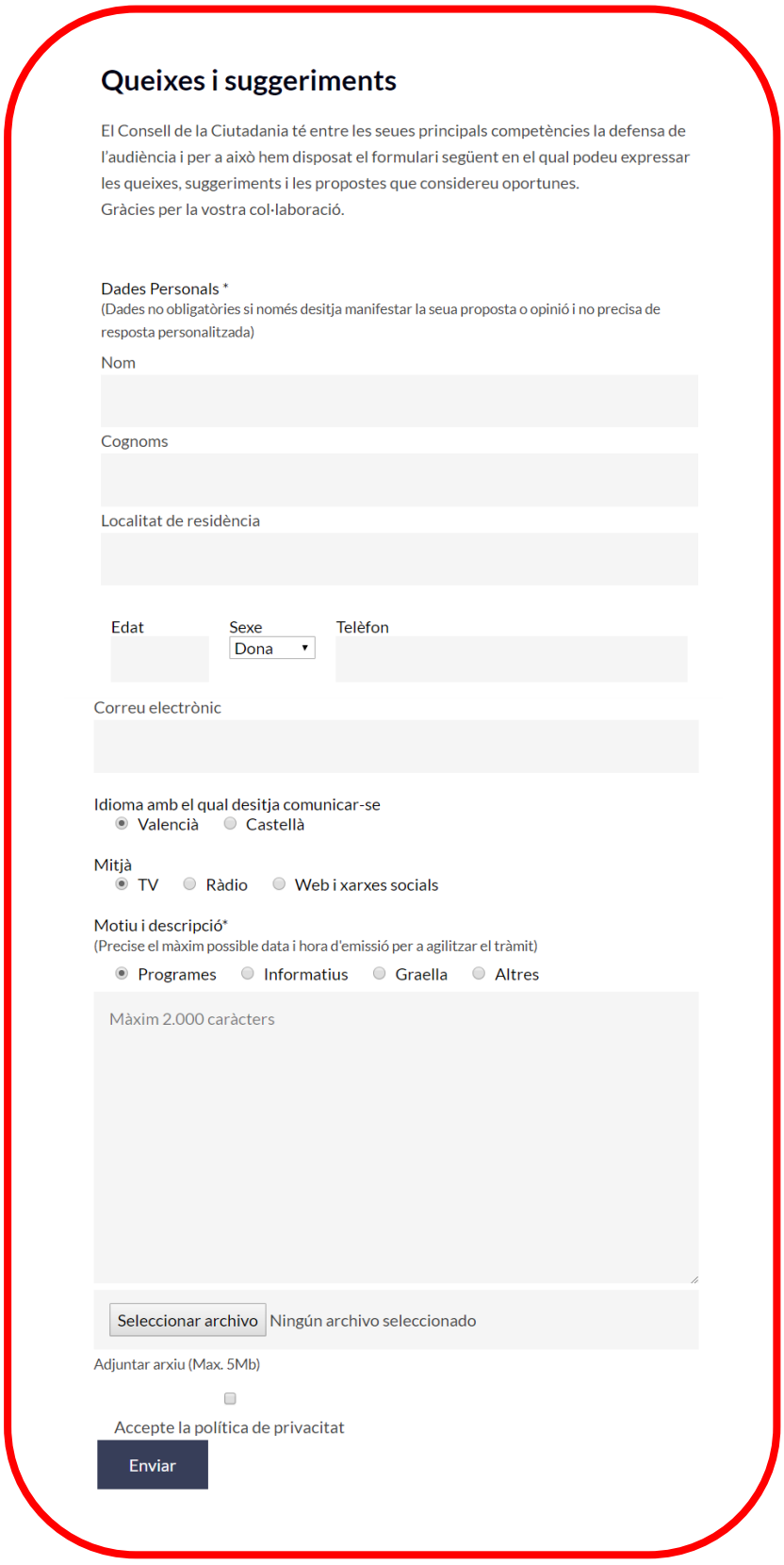
En la reunió que va començar amb una presentació deis assistentes, es varen contar les tasques realitzades per el Consell i els grups de treball que s'han establit; i es ressaltà la importància del CdC per garantir l'èxit de la nova televisió. La reunió va concloure posant de manifest que el Consell té molt interès en fer contactes amb la Comissió de RTVV i en treballar per a aconseguir una televisió plural i representativa. Qüestió aquesta a la qual el president de la Comissió, Sr. Josep Francesc Almeria, va contestar que la casa està oberta per a totes i tots i esperen que la relació entre Les Corts i el Consell de Ciutadania funcione de la millor manera possible.

Dreta: imatges de la recepció en Les Corts

Presentació de les emissions televisives,
9 de juny de 2018

Presentació dels nous estudis i programació de la ràdio,
1 d'octubre de 2018

GESTIÓ DE SUGGERIMENTS I QUEIXES.
INFORME ESTADÍSTIC



Queixes i suggeriments

El Consell de la Ciutadania té entre les seues principals competències la defensa de l'audiència i per a això hem disposat el formulari següent en el qual podeu expressar les queixes, suggeriments i les propostes que considereu oportunes.
Gràcies per la vostra col·laboració.

Dades Personals *
(Dades no obligatòries si només desitja manifestar la seua proposta o opinió i no precisa de resposta personalitzada)

Nom

Cognoms

Localitat de residència

Edat | Sexe: Dona | Telèfon

Correu electrònic

Idioma amb el qual desitja comunicar-se
Valencià Castellà

Mitjà
TV Ràdio Web i xarxes socials

Motiu i descripció*
(Precise el màxim possible data i hora d'emissió per a agilitzar el tràmit)
Programes Informatius Graella Altres

Màxim 2.000 caràcters

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Adjuntar arxiu (Max. 5Mb)

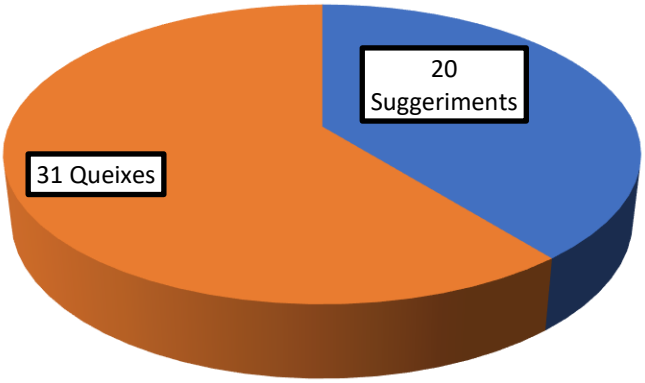
Accepte la política de privacitat

Enviar

Formulari en la pàgina web de la CVMC

EVOLUCIÓ EN EL TEMPS

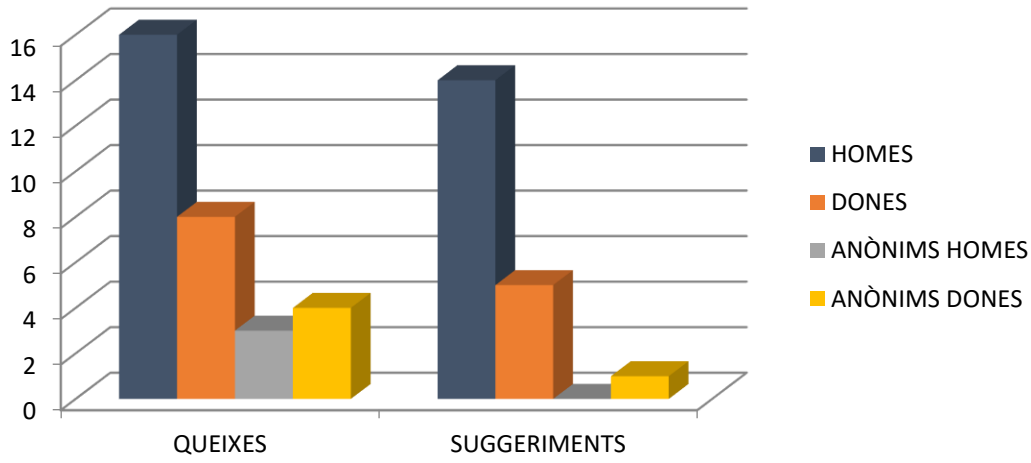
A data 31 de desembre de 2018 s'han rebut 51 queixes i suggeriments.



PER SEXE

La majoria de les queixes i suggeriments rebuts provenen d'homes (33) mentre que la resta són de dones (18).

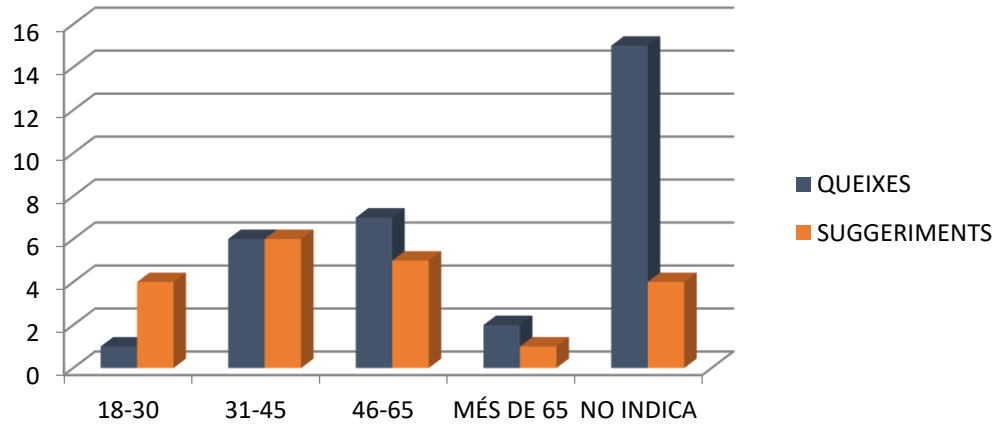
	QUEIXES	SUGGERIMENTS
HOMES	16	14
DONES	8	5
ANÒNIMS HOMES	3	0
ANÒNIMS DONES	4	1



PER EDAT

Si diferenciem per edats, les franges que més queixes i suggeriments han presentat són les de 31 a 45 i de 46 a 65 anys. Els de més de 65 tan sols n'han presentat 3.

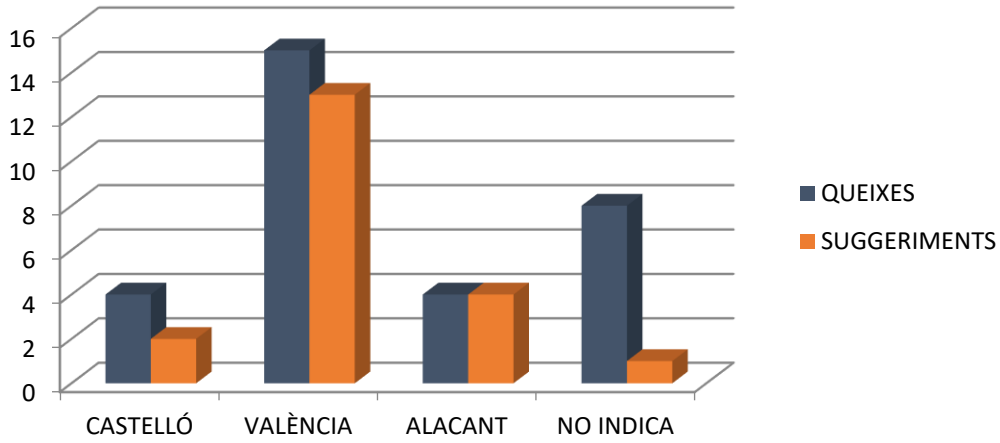
	QUEIXES	SUGGERIMENTS
18-30	1	4
31-45	6	6
46-65	7	5
MÉS DE 65	2	1
NO INDICA	15	4



PER LOCALITAT

La major part de queixes i suggeriments provenen de la província de València.

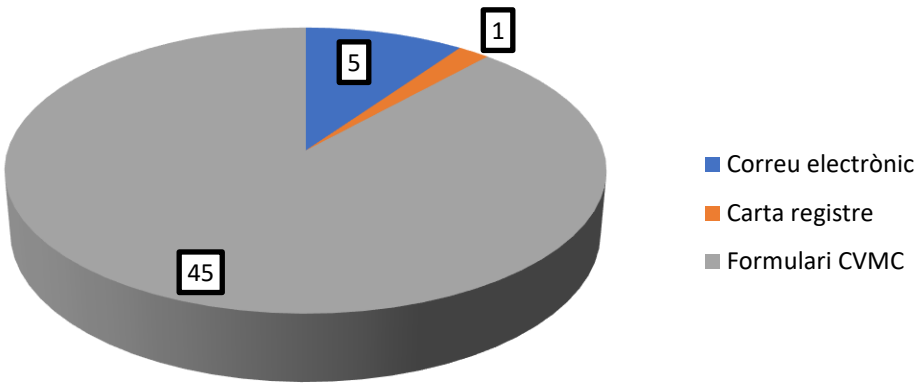
	QUEIXES	SUGGERIMENTS
CASTELLÓ	4	2
VALÈNCIA	15	13
ALACANT	4	4
NO INDICA	8	1

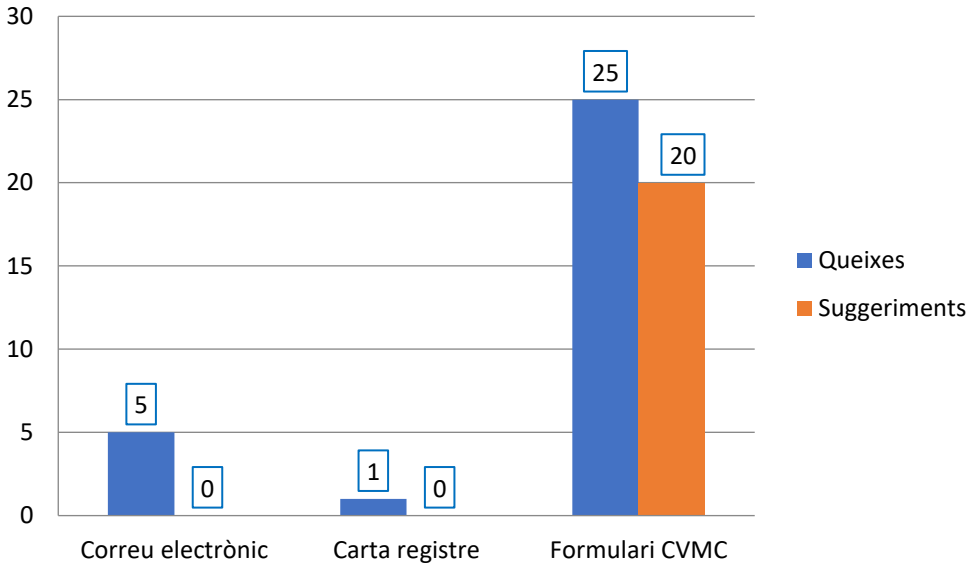


MITJANS DE RECEPCIÓ I DISTRIBUCIÓ PER MESOS

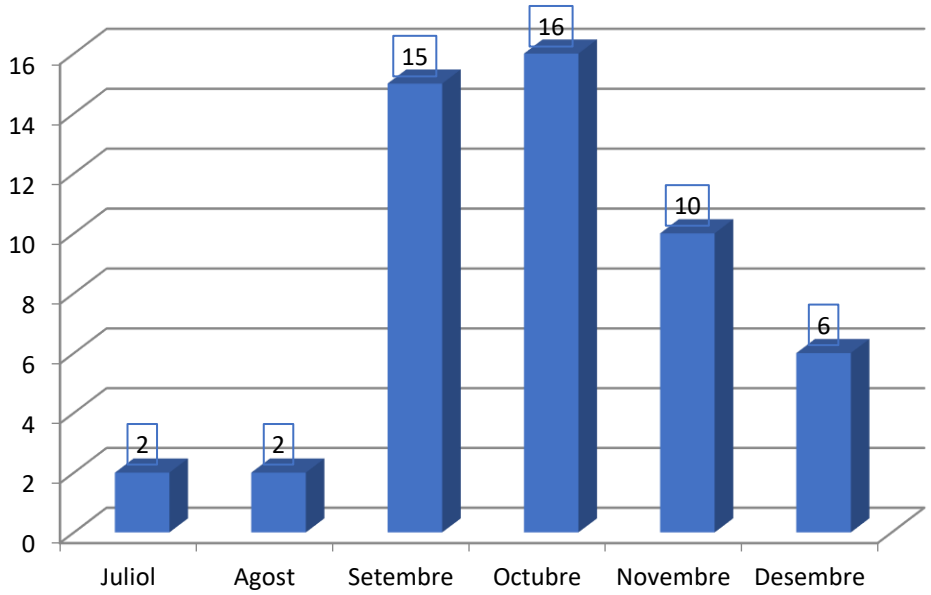
El formulari de queixes i suggeriments elaborat pel Consell de la Ciutadania es va publicar en la pàgina web de la Corporació Valenciana de Mitjans de Comunicació, en la pestanya de Consell de la Ciutadania, a l'agost de 2018. Per tant, tenint en compte que les emissions de TV comencen al juny de 2018 i que l'accés al formulari és de finals del mes d'agost, hi ha un increment de les queixes i suggeriments a partir de setembre d'enguany.

Quant als mitjans de recepció de les queixes i suggeriments, majoritàriament es presenten a través del formulari, un 88,2%, li segueix les presentades a través de correu electrònic, un 9,8%, i finalment el 2% presentat per registre.

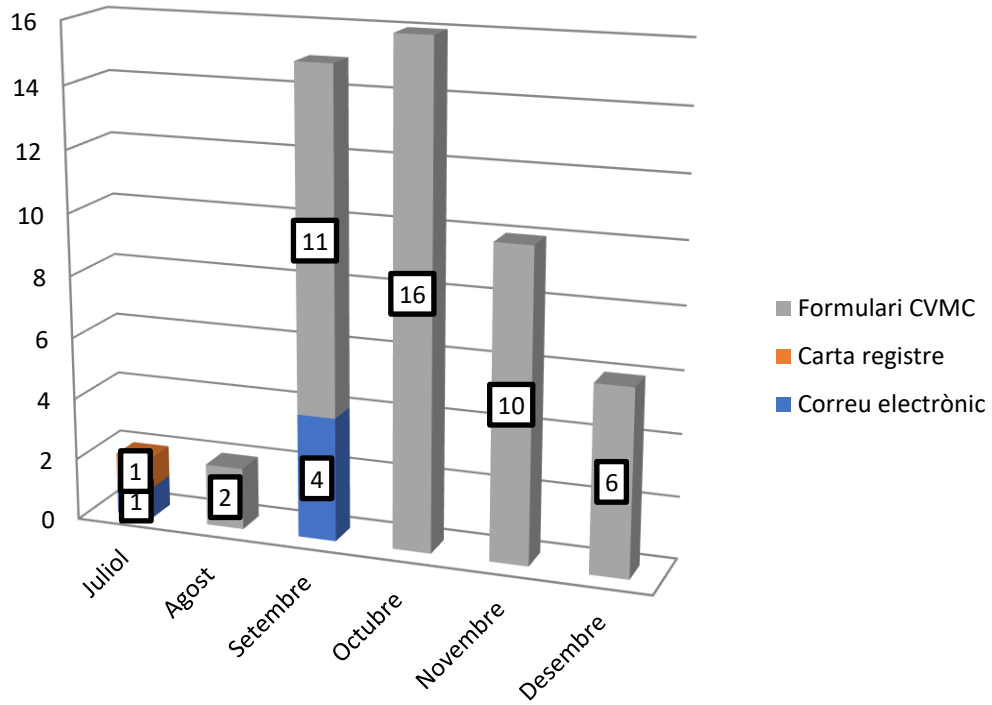




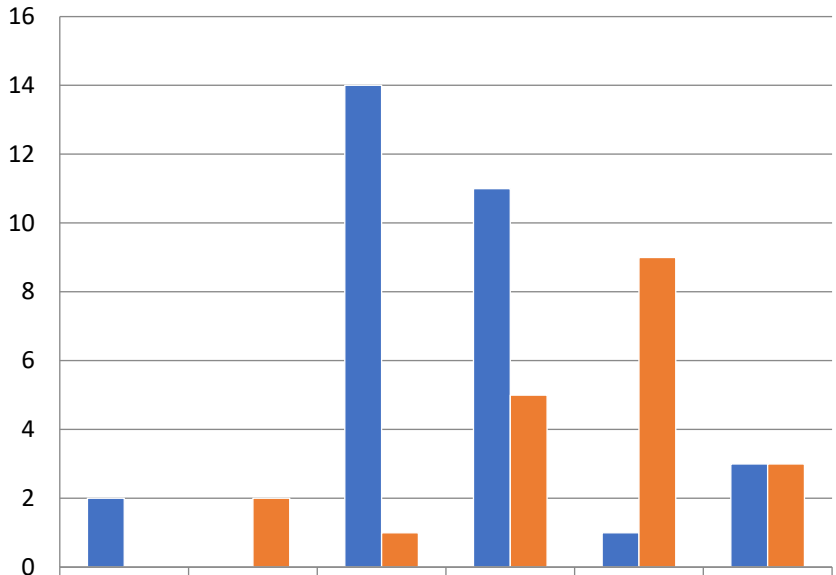
DISTRIBUCIÓ PER MESOS



MITJÀ DE RECEPCIÓ EN CADA MES

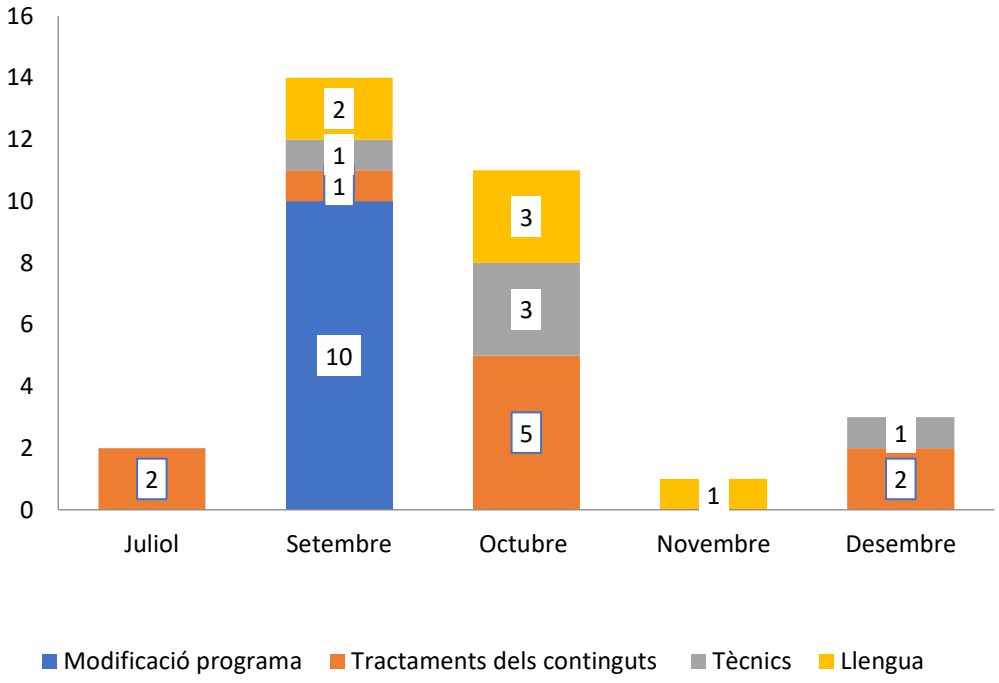


DISTRIBUCIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS PER MESOS

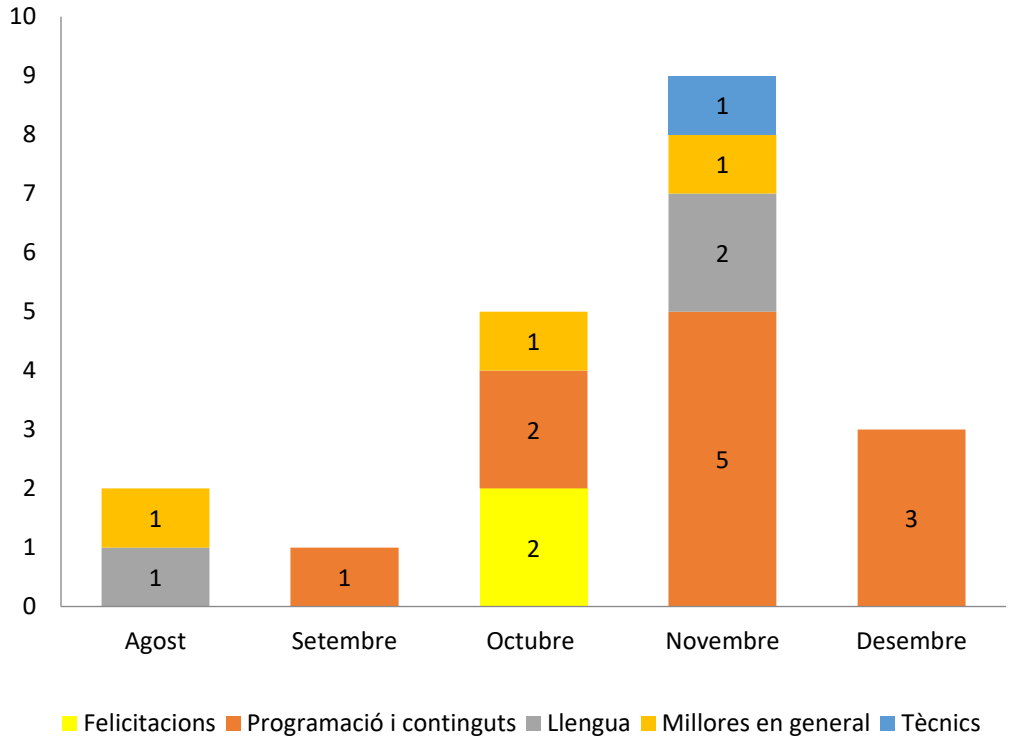


	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Queixes	2	0	14	11	1	3
Suggeriments	0	2	1	5	9	3

DISTRIBUCIÓ QUEIXES PER TEMÀTICA I MESOS

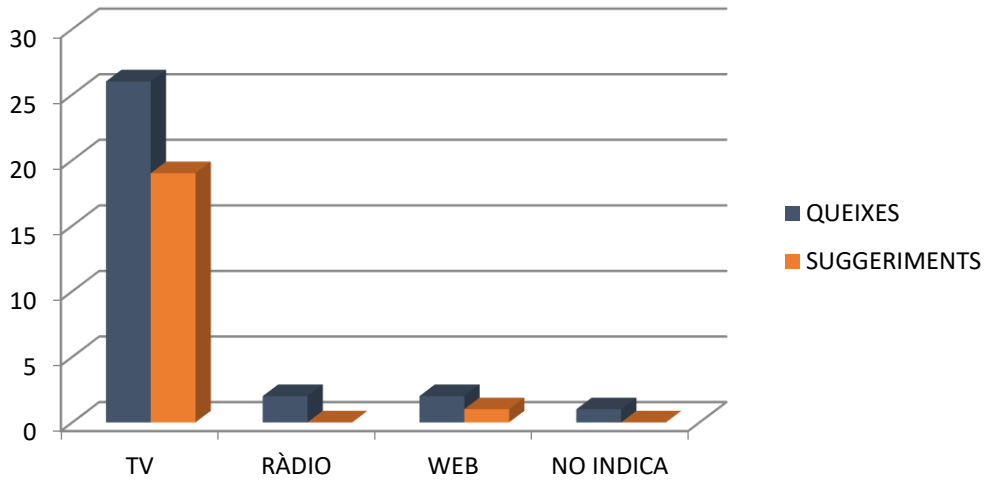


DISTRIBUCIÓ SUGGERIMENTS PER TEMÀTICA I MESOS



MITJÀ MOTIU DE LA QUEIXA O DEL SUGGERIMENT

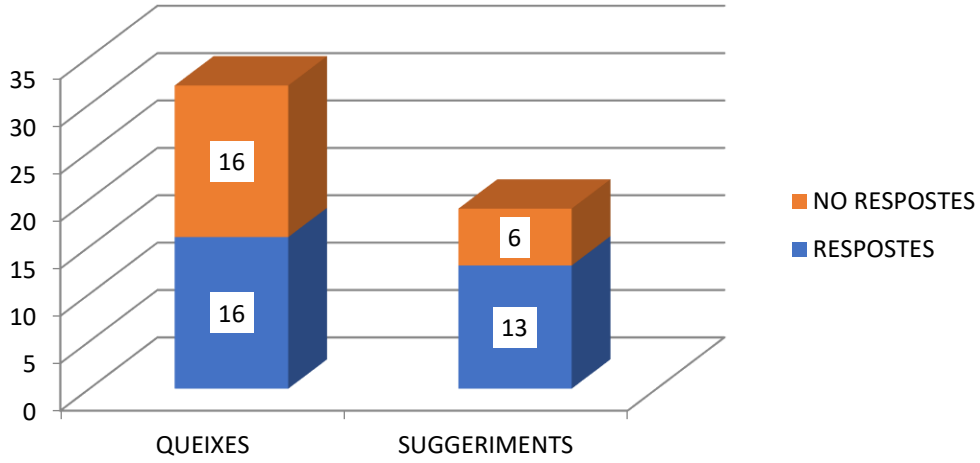
	QUEIXES	SUGGERIMENTS
TV	26	19
RÀDIO	2	0
WEB	2	1
NO INDICA	1	0



TEMPS DE RESPOSTA DES QUE ES REP LA QUEIXA O EL SUGGERIMENT

De les 32 queixes rebudes, es té constància de resposta de 16. El menor temps de resposta des de la recepció de la queixa ha sigut de 2 dies mentre que el major ha sigut de 30 dies.

En el cas dels 19 suggeriments, se n'han respost 13. El menor temps transcorregut des de la recepció del suggeriment ha sigut de 2 dies. El major temps que ha passat fins que se li ha donat resposta ha sigut de 30 dies.



* * *

PROPOSTES DE MILLORA EN EL SISTEMA DE RECEPCIÓ I TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES I ELS SUGGERIMENTS

a) Excel registre de queixes

a1) Unir les dues columnes de data resposta i resolució posant en el seu lloc «situació d'expedient», on s'hauria d'especificar si està en tràmit o tancat, i punxant en eixa resposta s'obri una nova finestra amb un resum dels tràmits realitzats en aquest expedient.

a2) Columna de queixes i suggeriments posar només «Q/S».

a3) Afegir columna amb idioma sol·licitat per part de la persona usuària al qual ha accedit al sistema de reclamacions.

a4) Possibilitat de punxar en el número d'expedient i que aparega una nova finestra amb tots els documents annexos degudament escanejats, incloent el formulari inicial.

b) Observacions a punts pendents

b1) Agilitar el procediment de tramitació de queixes i suggeriments des que es reben fins que s'inicia aquest tràmit. Actualment s'ha acurtat els temps de resposta als ciutadans i ciutadanes que plantegen una queixa, a causa de la distribució dels torns entre els consellers del Consell de la Ciutadania per a donar resposta. No obstant això, cal agilitar aquests terminis, sense haver d'esperar que se celebre una reunió perquè es procedisca a la distribució de les queixes rebudes, i ja que s'han establit torns per ordre alfabètic entre els consellers, des de la CVMC es faciliten als consellers establint un calendari anual.
S'establirà un termini de 5 dies per a procedir a la contestació des que rep el Conseller la queixa o suggeriment, excepte per a temàtiques que per la seua complexitat requerisquen debat i aportacions dels membres del Consell de la Ciutadania, que tindrà un termini més ample fins a la propera reunió quinzenal o mensual del Consell.

b2) Tenim estructurat el procediment de tramitació de queixes fins al seu enviament a la Direcció General d'À Punt. No obstant això, és necessari assegurar la resposta per part de la direcció de l'ens a l'efecte de tindre coneixement i poder donar per tancat el mateix. En cas contrari, i si no tenim coneixement de la resposta des de la direcció o departament o de la persona que està tramitant la queixa, pot donar lloc al que ja està ocorrent i és que es reiteren algunes de les queixes. D'aquesta manera, estem immersos en un cercle sense que es puga procedir al tancament de l'expedient tant si és favorable com si no ho és. No cal oblidar que aquestes dades són importants a l'hora de poder elaborar un informe trimestral, semestral o anual.

b3) En primer lloc hem de saber quan es remet l'expedient a la Direcció General d'À Punt i així ha de constar en l'Excel, i en segon lloc ha de figurar també quan respon la pròpia Direcció General.

b4) Els membres del Consell de Ciutadania hem de tindre accés mitjançant una intranet a la base Excel.

b5) El grup de treball farà un seguiment i traçabilitat de les queixes i suggeriments plantejats al Consell de la Ciutadania.

Totes aquestes propostes de millora i punts pendents s'han d'aprovar en el si del Consell de Ciutadania i després de la seua aprovació, remetre'l al Consell Rector.

El Consell de la Ciutadania agraeix a la jurista de la CVMC Violeta Pardo l'assumpció de l'exercici interí de les funcions de Secretaria, així com l'atenció prestada per la resta del personal de l'ens, particularment la col·laboració en qüestions administratives d'Isabel Perucho i Vicen Tendero.

SOBRE EL VALENCIÀ EN À PUNT MÈDIA

MARC LEGAL

La **Llei 6/2016**, de 15 de juliol, de la Generalitat, del Servei Públic de Radiodifusió i Televisió d'Àmbit Autonòmic, de Titularitat de la Generalitat, en el seu preàmbul diu «Les valencianes i els valencians fa temps que transiten un llarg camí per a dotar-se de mitjans de comunicació audiovisual públics a través dels quals contribuir a donar satisfacció no solament al dret constitucional a «expressar i difondre lliurement els pensaments, les idees i les opinions» i «comunicar o rebre lliurement informació veraç per qualsevol mitjà de difusió», sinó també per a donar contingut al dret col·lectiu al foment i la difusió de la llengua i la cultura pròpies.

En l'*article 2. El servei públic audiovisual* s'afirma que «1. El servei públic audiovisual de titularitat de la Generalitat és un servei essencial d'interés econòmic general, necessari per a la vertebració i la cohesió territorial de la Comunitat Valenciana, com també per al manteniment de la nostra identitat com a poble, la nostra cultura i la nostra llengua, que té per objecte satisfer les necessitats d'informació, cultura, educació i entreteniment dels ciutadans i la societat de la Comunitat.»

En l'a*rticle 3. El contingut del servei públic* es diu que «2. Aquesta funció comprèn la producció, edició i difusió de continguts per a canals de ràdio i televisió a través dels diferents sistemes de transmissió digital fixa o en mobilitat, com també per a la multidifusió a través d'Internet mitjançant diferents tecnologies o plataformes; fins i tot amb el desenvolupament de nous serveis connexos o interactius susceptibles d'enriquir o completar l'oferta de continguts, amb programacions diverses i equilibrades per a tota mena de públic, en una difusió oberta, de manera accessible i en valencià, que es completarà amb l'emissió multilingüe de les obres audiovisuals en castellà i anglés o, si escau, en versió original. En aquest supòsit, se'n garantirà el subtitulat al valencià i castellà.» i «3. Aquests continguts audiovisuals han de ser un instrument essencial per al foment de la creativitat i la producció de béns culturals de la nostra Comunitat i per al desenvolupament de la societat de la informació i la comunicació per a aconseguir el foment de la nostra

cultura mediàtica, que ha de dinamitzar i normalitzar la nostra llengua, la nostra identitat i la nostra diversitat cultural en el marc d'una nova societat del coneixement.»

En l'*article 5. Principis que cal observar en la prestació del servei públic*, s'afirma en el punt «n) Promoure la cohesió territorial i la diversitat lingüística mitjançant la difusió en valencià, que serà la llengua vehicular dels mitjans públics que depenguen de Generalitat Valenciana.»

El **Mandat Marc** de Les Corts, en el seu preàmbul diu que **«**Correspon a aquest mandat marc traslladar les directrius de les Corts Valencianes a la CVMC per donar compliment als objectius generals de la prestació del servei públic de radiotelevisió, de forma que aquest siga un element de vertebració de la realitat social, econòmica i cultural de la Comunitat Valenciana i de la seua diversitat territorial, la promoció de la llengua valenciana [...] També s'ha de comprometre amb els objectius de qualitat democràtica i en la defensa del pluralisme, en la promoció del valencià, en la desgovernamentalització, en la independència i la responsabilitat professional, en l'impuls del sector audiovisual i en la promoció de les noves tecnologies.»

I en l'*article 7 Promoció de la llengua i la cultura valencianes* consigna el següent: «1. En un espai audiovisual obert i multilingüe, el valencià és la llengua vehicular d'acord amb l'article 5.*n* de la Llei 6/2016, un instrument fonamental com a eix vertebrador de l'espai valencià de comunicació. Almenys el 35% del temps d'emissió anual serà d'obres audiovisuals de productores valencianes independents i producció original en valencià. En aquest sentit, quan es tracte d'obres en altres llengües caldrà doblar o subtitular en valencià, excepte en les obres originals en castellà. En aquest últim cas i segons les característiques de l'obra, es podrà optar entre difondre-les en la versió original, subtitular-les o doblar-les.[...] La CVMC i les societats prestadores de serveis de ràdio i televisió han de prestar una atenció especial als productes audiovisuals realitzats en versió original en valencià i difondre'ls. [...] Es prendran mesures per a incentivar que la publicitat emesa en la CVMC i les societats prestadores de serveis de ràdio i televisió valencianes siga, preferentment, en la llengua pròpia.»

En la Proposta d'acord del Consell, d'aprovació del **contracte programa** de la Corporació Valenciana de Mitjans de Comunicació s'afirma que: «Un dels objectius fonamentals de la CVMC és la promoció de la llengua i la cultura valencianes. [...] Els mitjans de comunicació públics valencians, a més de tindre el valencià com a llengua vehicular de les emissions i com a llengua institucional de les comunicacions, tenen la missió de contribuir a la millora de l'ús social del valencià. En aquest sentit, la CVMC ha de realitzar iniciatives per a promoure i fomentar l'ús del valencià, siga a través d'iniciatives pròpies o en cooperació amb institucions, entitats o organismes que tinguen aquest mateix objecte.» I en el mateix text, pel que fa a l'emissió de la publicitat, s'observa que: «Els espais publicitaris han de ser preferentment en valencià, que és la llengua institucional i vehicular dels nostres mitjans. Amb aquest fi s'ha signat un conveni amb la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport mitjançant el qual s'aportaran incentius a la publicitat en valencià a les empreses que ho requerisquen, per a qualsevol dels mitjans d'À Punt.»

Per últim, en el **Llibre d'estil** de la CVMC, en el punt *2.1.4. Promoció de la llengua i cultura valencianes s'afirma que:* «Un dels objectius fonamentals de la CVMC és la promoció de la llengua i cultura valencianes [...] Les persones que treballen a la Corporació Valenciana de Mitjans de Comunicació, en possessió de la corresponent acreditació lingüística en valencià, han de fer un ús correcte i respectuós de la llengua d'acord amb aquest llibre d'estil, que serà un document actualitzat periòdicament a fi d'adaptar-lo als canvis socials i a l'evolució del valencià en la nostra societat. En aquest sentit, la CVMC emprendrà iniciatives per a promoure l'ús del valencià i fomentar-ne l'ús, bé a través d'accions pròpies, o bé en cooperació amb institucions, entitats o organismes.» I en el punt *2.5.1.4. La llengua de la publicitat* es consigna que: «Els espais publicitaris han de ser preferentment en valencià, que és la llengua institucional i vehicular dels nostres mitjans. Per tal de facilitar la consecució d'aquest objectiu, posarem a disposició dels anunciants serveis d'assessorament lingüístic.»

OBSERVACIONS SOBRE EL VALENCIÀ EN À PUNT MEDIA

Per tant, d'acord amb el marc legal establit, el valencià és la llengua vehicular de les emissions i la llengua institucional de les comunicacions dels mitjans de comunicació públics valencians, que a més han de contribuir a la millora del seu ús social com a element de vertebració de la realitat social, econòmica i cultural de la Comunitat Valenciana i ser un reflex de la seua diversitat territorial.

I À Punt Mèdia compleix estrictament el mandat legal en les seues emissions televisives, radiofòniques i digitals en l'ús de la llengua pròpia i esdevé un element de cohesió social i territorial, així com també contribueix a la normalització del valencià i a mostrar-ne la seua diversitat. Tot això en funció de la complexa realitat sociolingüística de la Comunitat Valenciana i tenint en compte les possibilitats del valencià al nostre territori en la situació actual.

En eixe sentit, es destaca l'ús del valencià en el doblatge de pel·lícules, sèries d'animació, sèries de ficció i documentals, que es presenta de manera natural, gens artificiosa, dins dels límits de l'estàndard, amb gran riquesa lingüística.

Volem fer constar que des del Consell de la Ciutadania hem detectat, ocasionalment, l'existència d'algunes persones contractades per les empreses productores que no s'expressen en valencià en programes realitzats amb producció externa. Recomanem tindre-ho en compte i que s'adopten mesures per a afavorir que en tot moment les persones contractades per les empreses productores, especialment aquelles que han d'aparéixer en antena, s'expressen en valencià; aconseguint així que el valencià siga també la llengua vehicular en tots els programes de producció aliena.

D'altra banda, també s'observen algunes qüestions que caldrà millorar: en primer lloc, el tema de la publicitat, que majoritàriament s'ofereix en castellà, excepte la que té un caràcter institucional o d'algunes empreses molt arrelades al territori valencià. D'altra banda, és constatable que l'empobriment fonètic de la societat, fruit de la interferència lingüística del castellà, especialment entre els més joves, té el seu reflex en À Punt, i així es pot observar en fenòmens fonètics com ara la sonorització i l'ensordiment de

les sibil·lants, la pronunciació de les palatals, o l'obertura de les vocals, entre d'altres, en algunes de les persones que són les cares i les veus dels programes radiofònics i televisius.

En el *Llibre d'estil* de la CVMC s'afirma que «en la mesura que els professionals que hi treballen s'expressen en un valencià actual, àgil, adequat i genuí, el model de llengua tindrà una gran acceptació social, aconseguirà l'eficàcia comunicativa que pretén i servirà de model a la societat valenciana». Per això convé també tindre cura de la tria lingüística que es fa en tot moment, perquè l'ús espontani de la llengua no és incompatible amb l'ús normatiu, de la mateixa manera que l'oralitat no ha de significar col·loquialitat. En eixe sentit és fonamental assolir un model de llengua natural, flexible, que siga pràctic i funcional tant en l'escriptura com en l'oralitat, que puga descriure la realitat valenciana del segle XXI, que reflectisca la diversitat d'accents de les nostres comarques i que també puga ser sentit com a propi per les comarques castellanoparlants, perquè un dels principals objectius d'À Punt Mèdia ha de ser dignificar el valencià i fomentar l'autoestima dels seus parlants.

EL REPORTERISME A PEU DE CARRER

Algunes qüestions relacionades amb la vehicularitat lingüística en les emissions en directe.

La Comunitat Valenciana alberga una pluralitat d'identitats diverses que conviuen per tot arreu i un dels majors reptes de la CVMC és treballar per convertir-se en un espill versemblant on es reflectisquen honestament totes elles.

Des del Consell de Ciutadania ens preocupa que totes les persones que viuen al nostre territori se senten acollides quan intervenen com a interlocutores en els diferents programes de la seua radiotelevisió pública. Especialment quan es tracta d'emissions en directe i, en concret, entrevistes espontànies, no pactades amb previsió. En aquest sentit, una persona que és seleccionada a l'atzar, a peu de carrer, per ser entrevistada en directe haurà de ser abordada des de la premissa del respecte davant l'acte comunicatiu que ve motivat pel mateix mitjà, atenent el fet que la/l'entrevistador no coneix

l'idioma que parla -o pot comprendre- la seua interlocutora i, en conseqüència, pot exposar-se a exercir conductes vinculades al prejudici i actituds de caràcter discriminatori en el desenvolupament de l'entrevista.

A continuació exposem dos casos que, creiem, mereixen una especial atenció per part de les i els periodistes que exerceixen el reporterisme de major proximitat: un tipus de periodisme urgent, basat en la immediatesa, raó per la qual és tan necessari que siga exercit des de la consciència i les cures.

Article 8
Diversitat i cohesió social
"La CVMC i les societats prestadores de serveis de ràdio i televisió han d'afavorir el coneixement i facilitar la relació i la comprensió mútua entre totes les persones i grups socials. Han de donar veu i, des d'una mirada inclusiva, atendre la diversitat i les minories socials tenint en compte la diversitat lingüística d'aquestes minories"
MANDAT MARC

EL TERRITORI I LA DIVERSITAT LINGÜÍSTICA

Quan una persona té accés en directe a aparéixer en el discurs del mitjà públic i a formar part d'ell, aquesta serà interpel·lada en valencià com que és la llengua vehicular de la CVMC, encara que el / la periodista es trobe en un municipi castellanoparlant. Donarem a totes les persones víctimes d'un *canutazo* l'oportunitat de mantenir la llengua vehicular en tot moment, tot i que pot ser l'entrevistada sol·licite explícitament l'aclariment d'un terme o un canvi de llengua al castellà, per tal que l'acte comunicatiu puga tindre lloc amb eficiència. Si es dóna aquesta situació en ple directe, sense negociació prèvia, l'entrevistador/a s'encarregarà que l'entrevista es desenvolupe amb el mateix interés periodístic, atenent la necessitat de canviar breu i excepcionalment de llengua per afavorir la participació de la diversitat i protegir les persones d'un tractament informatiu deshonest amb la realitat social. Per a la resta d'intervencions, el valencià tornarà a ser vehicle principal d'interacció amb l'entorn.

Com que la nostra radiotelevisió pública té l'objectiu d'integrar la diversitat social valenciana, l'entrevistadora o entrevistador del directe evitarà substituir un entrevistat per un altre, solament per qüestió lingüística. Tampoc es negarà a parlar-li momentàniament en castellà, donat el cas que ha sigut el mateix mitjà qui ha establert el primer contacte amb un interés periodístic

concret, pot ser situant a la persona entrevistada en una posició de vulnerabilitat. Tractarem de respectar la situació i les necessitats de les persones a les quals exposem públicament, per motivar les pràctiques inclusives i garantir la dignificació *en viu* de totes les persones i les identitats socials.

LA LLENGUA I LA DIVERSITAT ÈTNICA

L'ètnia d'una persona no és garantia per a la comprensió d'un idioma. No donarem res per fet. Entrevistar una persona amb trets ètnics no suposarà que haja d'entendre millor el castellà que el valencià. De fet, una persona amb trets ètnics no ha de ser necessàriament una persona migrant, procedent d'un altre país. Milers de persones descendents de migrants naixen des de fa dècades en la nostra Comunitat i parlen valencià com a llengua vehicular dels seus processos de sociabilitat. Per a evitar actituds discriminatòries, donarem a totes les persones que entrevistem en directe l'oportunitat d'expressar-se en valencià i enriquirem els discursos dels nostres mitjans públics amb varietat i diversitat de veus i formes de parlar la nostra llengua. Tots i totes les valencianes tindran la possibilitat de sentir-se representades d'una forma respectuosa i versemblant en els seus mitjans públics.

CONTEXT

Els nivells d'acceptació de la diversitat i els esforços invertits per a la inclusió i la no discriminació social determinen el tipus de comunitat en la qual vivim. En la Comunitat Valenciana, els col·lectius socials treballen per a aconseguir polítiques públiques que promoguen avanços integrals cap a la igualtat d'oportunitats. No obstant això, a Europa i Amèrica l'auge de la ultradreta fa tremolar les polítiques públiques d'inclusió social i de la diversitat que defensen el dret de les persones a ser diverses i a gaudir dels drets socials i fonamentals que arrepleguen tant la Carta Internacional de Drets Humans com la Carta Social Europea.

La ciutadania, davant els canvis sociopolítics que es succeeixen per tot arreu, i advertint la tendència populista que enalteix la discriminació i exclusió com a bandera, disposa dels mitjans de comunicació públics com a eina determinant per a informar-se i, també, fer-se escoltar front a les vulneracions socials. I la ciutadania valenciana ho té present i garantit amb la seua eina de participació a través del Consell de la Ciutadania de la Corporació Valenciana de Mitjans de Comunicació, i també amb l'Estratègia Valenciana per a la Igualtat de Tracte, la No-Discriminació i la Prevenció de Delictes d'Odi 2019-2024 de la Generalitat Valenciana, presentada recentment i que preveu accions i mesures de sensibilització i prevenció en l'àmbit dels mitjans de comunicació.

Per a una societat d'avantguarda, el fet de disposar d'un mitjà públic valent i conscient en la defensa de la professionalitat, la pluralitat i la cohesió social és vital per a motivar la retroalimentació d'actituds i pràctiques inclusives en l'esfera social. És un fet que el mitjà se sent un espill que reflecteix la societat, però la societat mateixa es mira també davant la pantalla per a definir-se. La forma en la qual els discursos s'apropien de determinats trets dels col·lectius socials ens indicarà què volem per a nosaltres com a grup de convivència: una societat comparativa, de diferències, o una societat que promoga la igualtat de tracte.

La diversitat social constitueix una amalgama heterogènia de sectors de població diferents, com són les persones amb discapacitat, les persones LGTBI, majors i menors, les persones migrants, les minories ètniques i religioses, i les persones en processos d'inclusió i exclusió social (on ens podem trobar els col·lectius anteriors i, a més, persones privades de llibertat, treballadors/es sexuals, refugiats i refugiades, persones en situació de pobresa, dones víctimes de violència masclista i/o amb dificultats afegides, persones amb VIH, amb addiccions, persones sense llar i persones aturades, entre d'altres). El que uneix a aquests col·lectius és la situació de partida desavantatjosa que pateixen, en moltes ocasions, a l'hora de veure reconeguts i garantits els seus drets i, a vegades, a l'hora de veure's identitàriament reconeguts en el discurs dels mitjans de comunicació.

Per a motivar una línia integral i transversal de promoció de la diversitat i *bontracte* en els discursos d' À Punt Mèdia, a continuació proposem diferents reptes i recomanacions per a millorar la generació de continguts de la nostra radiotelevisió pública.

REPTES I RECOMANACIONS PER A MILLORAR EL TRACTAMENT

El llibre *Periodistas contra la Xenofobia,* editat per CEAR-Euskadi, assenyala que «els mitjans de comunicació són corresponsables de la creació d'un clima, un ambient i un context cultural, en el qual la xenofòbia i el racisme no tenen cabuda». Per això, cal preguntar-se quina és la finalitat de la informació: alarmista o de convivència?

Els mitjans de comunicació, especialment els mitjans públics, han de contribuir a la normalització de la diversitat social valenciana i a visibilitzar aquelles realitats que per estar generalment invisibilitzades semblen no existir. Amb aquest fi, han d'evitar enfocaments superficials, així com articular esforços per a capacitar periodistes i editors/es per a no discriminar en l'agenda i oferir un tractament inclusiu de la realitat de la pobresa, l'exclusió, la diversitat social i cultural i també de les persones que les protagonitzen. Aquestes realitats s'han d'abordar des d'un enfocament transversal en la cobertura de totes les grans temàtiques. En eixe sentit, el/la professional

d'À Punt ha de realitzar un esforç de formació i actualització contínues i la direcció ha de facilitar els processos formatius. Des del Consell de la Ciutadania recomanem una sèrie de referències bibliogràfiques (més avall) per al tractament informatiu de realitats socials diverses.

Proposem també que, a través del comité d'empresa, de la direcció de l'ens i/o del propi CVMC, es dissenye un pla formatiu per als/les professionals d'À Punt sobre tractament informatiu, llenguatge inclusiu i millora en la implementació de les realitats socials i culturals diverses en els mitjans públics: Formació en tractament informatiu sobre persones amb discapacitat, població migrant, comunitat gitana, persones sense llar, lgtbiq+, homofòbia, islamofòbia, racisme, xenofòbia, delictes d'odi, diversitat cultural, igualtat de tracte... Tant per al disseny com per al desenvolupament del pla es buscaria la col·laboració i assessorament de les entitats socials que en la Comunitat Valenciana treballen aquestes realitats i llenguatges de la diversitat i la inclusió.

Entre els reptes:

- Un esforç de formació i actualització contínues per part del / la professional sobre diversitat lgtbiq+, discapacitat, interculturalitat, minories ètniques, migracions, llenguatge inclusiu, pobresa, exclusió social, cooperació i desenvolupament.
- Un esforç de l'empresa en el disseny d'un pla formatiu per als/les professionals d'À Punt sobre tractament informatiu, llenguatge inclusiu i millora en la implementació de les realitats socials i culturals diverses en els mitjans públics.
- Espais específics en À Punt sobre aspectes de la diversitat social i cultural de la Comunitat Valenciana.
- Els mitjans han d'evitar enfocaments superficials, així com articular esforços per a capacitar a periodistes i editors per a no discriminar en l'agenda a les persones i abordar aquestes realitats des d'un enfocament transversal en la cobertura de totes les grans temàtiques.
- Presència més estable i normalitzada en À Punt de les persones

d'origen estranger, de persones de confessions religioses diverses, de minories ètniques, de persones amb discapacitat i altres persones i/o col·lectius en risc d'exclusió amb la finalitat de promoure discursos des de la inclusió, les relacions interculturals i el concepte de ciutadania. En ocasions, seria necessari un acompanyament des de les entitats socials.

- Promoció de discursos d'inclusió:
    - Abordar informativament aspectes quotidians que transmeten una imatge de normalitat de les persones, col·lectius, realitats de la diversitat social.
    - Modificar la perspectiva de la realitat: la diversitat social i cultural és un repte, una oportunitat per a la societat; no un problema ni una amenaça.
    - Reflectir la diversitat social i cultural també des de l'òptica de l'economia social.
    - Fugir del discurs de promoció de la por i la senyalització de la diferència cultural.
    - Posar els problemes de les persones i col·lectius de la diversitat i/o en risc d'exclusió, i no tant les solucions, en el focus informatiu contribuïx a reforçar estereotips negatius. No obstant això, informar dels avanços i les alternatives promou la convivència.

- **Com millorar el tractament?**
    - Trencant amb les visions estereotipades de la pobresa, tenim sempre en compte causes i conseqüències d'aquesta realitat.
    - Tenint cura amb la reproducció del llenguatge i discurs discriminatori d'alguns partits, grups i/o representants del mateixos. Un exemple interessant podria ser la creació d'un departament anti-Fake News, anti-rumors o desmentir aquest tipus d'informacions que promoguen alguns grups i/o persones.

- Parlant més de les conseqüències i sentències sancionadores dels discursos d'odi; es denuncia poc però hi ha centenars de sentències sancionadores.
- Ometent en les informacions la identificació del país de procedència, grup ètnic, color de pell o religió dels protagonistes de successos si no cal per a la comprensió global de la notícia, sobretot en els titulars.
- Evitant les estratègies de sobreatenció: el tractament de la immigració no ha de circumscriure's a fenòmens com els *cayucos* o polèmiques per l'ús de peces religioses. Representar llocs i col·lectius des de successos espectaculars és deformar la realitat.
- No associant a les persones migrants amb la desocupació o la massificació de servicis públics, per a conscienciar a la ciutadania autòctona de què no és l'única propietària legítima de l'espai públic. Les diferents esferes han de canviar per a acomodar persones d'origen estranger i autòctones.
- No considerant el col·lectiu migrant com un inassimilable cultural, no insistint en suposades diferències culturals irreconciliables i evitant identificar la seua religió amb actituds fonamentalistes.
- Transmetent representacions pròpies d'una comunitat heterogènia, i no d'una segregada en grups nacionals o ètnics.
- Sent equànimes en l'ús de fonts informatives, tenint en compte migrants i col·lectius socials també en aquelles informacions que es refereixen al conjunt de la ciutadania.
- Distingint els conflictes laborals, veïnals o polítics dels conflictes racistes.
- Mostrant a la persona migrant com a subjecte amb capacitat d'agència, mai com a víctima. Això ajudarà al seu apoderament.
- Renunciant a les imatges dramàtiques: la iconografia de la despossessió representa el col·lectiu de forma distorsionada.

- Incorporant la perspectiva de gènere en totes les realitats de pobresa, exclusió i diversitat.
- Respectant la intimitat de les persones, especialment de les menors. No han d'obtindre's imatges invasives sense comptar amb autorització dels seus protagonistes.
- Els mitjans de comunicació han de valorar la discapacitat com d'utilitat i interés públic.
- Trencar amb l'enfocament de la discapacitat vinculada al concepte d'assistència passiva i substituir-ho per conceptes d'inclusió i participació activa en la vida econòmica i social.
- Formar-se en aspectes educatius, jurídics, tècnics, metges, ètics i inclús polítics. Els / Les professionals necessiten formació específica per a tractar la discapacitat amb propietat sense òptiques negatives.
- Trencar amb l'òptica assistencialista.
- Trencar amb la imatge de la discapacitat lligada a successos.
- Reflectir la discapacitat des de la normalitat.
- En l'aspecte gràfic, tant les fotografies com les imatges audiovisuals arrepleguen sovint els aspectes més extrems. Certs canals de televisió inclús paguen per gravar amb seguretat els aspectes més marginals d'alguns barris.
- Incorporar dades de context, anàlisis històriques, etc. i comptant amb periodistes especializados/as en realitats desconegudes i estereotipades com és el cas de les minories ètniques.
    - Deixar d'associar la comunitat gitana amb activitats delictives, masclisme o analfabetisme. Les generalitats i el to sensacionalista de textos i titulars incrementen l'exclusió.
    - Quan ens referim a una persona particular per un fet de la seua responsabilitat, evitar citar l'ètnia si no és estrictament necessari per a la comprensió global de la

notícia. Si la pertinença ètnica es considera una dada rellevant, aquest no té per què ser exclòs del cos de la notícia; no obstant això, en titulars l'estereotip negatiu es multiplica.

- Lladres, traficants, vagues, violents, analfabets, marginals... Erradicar els estereotips negatius i, sobretot, la seua presència en els titulars. De vegades el cos de la notícia és correcte, però la generalització i la criminalització figuren just en els espais més visibles com l'encapçalament.
- Evitar, en el cas dels mitjans audiovisuals, les imatges de situacions extremes que porten a identificar un cas particular amb una imatge col·lectiva (droga, infravivenda...)
- Busquem imatges que promoguen la inclusió social i les actituds positives en la comunitat (escolarització, ocupació, convivència...) Aquestes imatges promouen una identificació visual normalitzada de la comunitat.
- Donant la paraula a la comunitat gitana, inclús en notícies que no es refereixen a ella, per a normalitzar la seua presència en els mitjans.
- Consultant amb les distintes associacions que representen a les persones gitanes i comptant amb experts i tècnics.
- Contrastant les versions institucionals.

BIBLIOGRAFIA RECOMANADA PER AL TRACTAMENT DE LA INCLUSIÓ I LA DIVERSITAT

1. *¿Cómo informar de colectivos en riesgo de exclusión? Personas migrantes, personas con discapacidad y comunidad gitana.* Edita Rede Galega contra a Pobreza (EAPN Galicia) y Asociación Galega de Reporteiros Solidarios (Agareso) *https://www.eapn.es/publicaciones/77/guia-para-periodistas-como-informar-de-colectivos-en-riesgos-de-exclusion*
2. *Decálogo para un uso apropiado de la imagen social de las personas con discapacidad* – CERMI Estatal. *https://www.cermi.es/sites/default/files/docs/colecciones/Dec_logo_para_uso_IMAGEN_SOCIAL.Folleto.pdf*
3. *Guía básica para interpretar los indicadores de desigualdad, pobreza y exclusión social.* Edita EAPN España. *https://www.eapn.es/publicaciones/235/guia-basica-para-interpretar-los-indicadores-de-desigualdad-pobreza-y-exclusion-social*
4. *Medios de comunicación e identidad romaní: Un proyecto europeo de lucha contra la discriminación del colectivo Romaní.* Edita: *www.romaidentity*. En colaboración con la Red Onda Local de Andalucía y Asociación de Emisoras Municipales y Ciudadanas de Andalucía de Radio y Televisión. *https://huellasgitanas.emartv.es/wp-content/uploads/guia-estilo-romaidentity.pdf*
5. *Guía práctica para periodistas: Igualdad de trato, medios de comunicación y comunidad gitana.* Edita: Fundación Secretariado Gitano. *https://www.gitanos.org/centro_documentacion/publicaciones/fichas/54587.html*
6. *Recomendaciones para el tratamiento de la Comunidad Gitana en los medios de comunicación.* Edita: Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades. Coordina: KAMIRA. Federación de asociaciones de mujeres gitanas. *http://www.inmujer.gob.es/publicacioneselectronicas/documentacion/Documentos/DE1691.pdf*
7. *Guia d'estil sobre sensellarisme. Podries ser tu.* Edita: Ajuntament de Barcelona y Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar. *http://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wpcontent/uploads/2016/11/doc_2.pdf*
8. *Observatorio de la Islamofobia en los medios.* Por un periodismo inclusivo frente a la islamofobia. *http://www.observatorioislamofobia.org/* Edita: Instituto Europeo del Mediterráneo (IEMed) y Fundación Alfanar

9. *Deu propostes contra el discurs xenòfob als mitjans de comunicació. Preguntes sobre els textos periodístics.* Una publicación de CEAR PV y la Unió de Periodistes financiado por la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusive de la Generalitat Valenciana.
   http://www.unioperiodistes.org/wp-content/uploads/2017/12/deu_propostes_contra_xenofobia_als_mmcc-1.pdf
10. *Periodistas contra la Xenofobia.* Edita: CEAR Euskadi.
    https://www.cear-euskadi.org/producto/periodistas-contra-la-xenofobia/
11. *SENSETÒPICS. Tratamiento informativo de los medios valencianos escritos de entradas de personas migrantes y refugiades*
    https://www.sensetopics.org/
12. *10 recomendaciones a los medios de comunicación para el tratamiento de la violencia homófoba* – COLEGAS
13. *Recomendaciones sobre el tratamiento de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales (LGBTI) en los medios audiovisuales*. Editan el Consell de l'Audiovisual de Catalunya, la Generalitat de Catalunya i el Col·legi de Periodistes de Catalunya.
    https://www.cac.cat/sites/default/files/201802/Recomanacions_LGBTI_ES.pdf
14. *Guía de estilo: Personas privadas de libertad y el voluntariado penitenciario.* Edita EAPN España.
    https://www.eapn.es/publicaciones/234/guia-de-estilo-personas-privadas-de-libertad-y-el-voluntariado-penitenciario

LA DIVULGACIÓ CIENTÍFICA

Hi ha una necessitat urgent de donar a conéixer la ciència al gran públic. Òbviament, no es tracta de convertir les persones en expertes en ciència, sinó de proporcionar-los uns coneixements científics suficients perquè puguen entendre el món que els envolta i s'adapten millor a ell.

De fet, la ciència no és un element alié a la cultura ni un apèndix o complement d'aquesta, sinó una de les seues manifestacions principals, com la literatura o l'art.

Donada la seua rellevància, i tenint en compte que està parcialment sufragada pels ciutadans, la societat valenciana té el dret a ser informada dels treballs dels seus científics, tant dels que formen part del patrimoni històric científic valencià, quasi desconegut pel gran públic, com dels que estan en actiu.

Entenem que el paper de la ràdio i la televisió no consisteix sols a entretindre o informar, sinó també a educar, i trobem que els temes científics sempre es poden presentar de manera senzilla i amena.

En el conjunt de la Unió Europea, la televisió és la principal font informativa sobre ciència i tecnologia per a la majoria dels ciutadans. Això la converteix en una eina molt útil per a la divulgació científica. Amb tot, si analitzem la informació sobre ciència i tecnologia emesa per les grans cadenes en els seus informatius, descobrim que la ciència es troba a gran distància d'altres continguts, com la política, els successos i els esports.

Informatius a banda, existeixen documentals de divulgació científica, mèdica i mediambiental, i també reportatges sobre aquests temes, que podrien ocupar una part important de la programació.

De fet, existeixen canals de televisió dedicats a la divulgació científica o en què els documentals divulgatius de caràcter científic són una part destacada de la programació: *Discovery Channel*, *Nature*, *National Geographic*, *Documanía*, i fins i tot *Tiempo de Historia*.

PROPOSTES

1) En els programes informatius, les notícies relacionades amb la ciència podrien ocupar més espai, i ser tractades amb major rigor.
2) Podrien programar-se sèries de divulgació científica, com la famosa sèrie *Cosmos: Un viaje personal* (*Cosmos: A Personal Voyage*), de Carl Sagan, que data de 1980, però que ha sigut actualitzada dues vegades, el 1990 i el 2000, i el 2014 va tindre una seqüela titulada *Cosmos: Una odisea en el espacio y en el tiempo* (*Cosmos: A Space-Time Odyssey*). Hi ha també la sèrie *El Universo* (*The Universe*), emesa originalment pel canal nord-americà History, que ja té set temporades i se centra en aspectes relacionats amb la cosmologia, l'astronomia i l'astrofísica. Hi ha també un nombre considerable de sèries de la BBC, presentades i dirigides per Richard Attenborough, sobre diferents aspectes de la naturalesa, i documentals com *Charles Darwin y el árbol de la vida* (*Charles Darwin and the Tree of Life*, 2009), de gran interès. O les sèries de la BBC *Planeta azul* (*The Blue Planet*) i *Planeta Tierra* (*Planet Earth*), amb dues temporades cadascuna.
3) En l'antiga cadena Punt Dos hi havia una sèrie valenciana excel·lent sobre la naturalesa, *La nostra natura*, que encara té vigència i que podria tornar a emetre's tal qual o actualitzada, amb imatges i comentaris afegits.
4) Caldria rastrejar en l'arxiu a la recerca de documentals o reportatges sobre científics valencians antics i moderns. Si no n'hi haguera, caldria produir programes biogràfics com els que fa Encyclopedia Channel sobre Arquimedes, Galileu, etc.; en el nostre cas, sobre Cavanilles, Jorge Juan, etc.
5) Caldria tornar a emetre sèries biogràfiques de científics espanyols, com *Ramón y Cajal. Historia de una voluntad* (1982) –que conté un episodi titulat *Cajal en Valencia*– i *Severo Ochoa. La conquista de un Nobel* (2001).

6) Caldria destacar el paper de les dones científiques i emetre pel·lícules com les que tracten sobre Marie Curie, com *Madame Curie* (1943), *Marie Curie* (2016) o alguna de les sèries existents, com *Marie Curie. Una mujer honorable* (*Marie Curie. Une femme honorable*), en tres episodis. Hi ha també pel·lícules com *Goril·les en la boira* (*Gorillas in the mist,*1988), sobre Dian Fossey, o *Figuras ocultas* (*Hidden figures* , 2016), sobre les dones negres que van treballar a la NASA i van fer els càlculs per a les primeres expedicions lunars.

7) Es pot considerar la possibilitat de produir programes sobre diferents branques del coneixement científic (genètica, astronomia, etc.), sobre temes específics (el cervell humà, fòssils de la Comunitat Valenciana, etc.) o sobre invents. Aquests programes podrien muntar-se, de manera similar al programa *Redes*, d'Eduard Punset, amb entrevistes a científics i investigadors, preferiblement valencians i, si pot ser, en els seus llocs de treball.

8) Es podria contemplar també la possibilitat d'emetre debats, protagonitzats per autèntics experts, sobre temes científics d'actualitat, com la tecnologia agroalimentària, els últims avanços contra el càncer, la col·laboració entre els investigadors i les empreses i els nous mètodes de detecció i d'extinció d'incendis.

Amb l'inici de les emissions d'À Punt, el nou servei públic de radiotelevisió en valencià, s'esperava una nova finestra de continguts multimèdia per a totes les edats.

L'oferta en la ràdio i la televisió és prou variada, està periòdicament actualitzada i, a més, obri un ample marge per al públic infantil i juvenil. No obstant això, diferents representants del sector de la joventut consultats no destaquen cap títol concret dels que n'hi ha actualment en la programació com a exemple o referència de continguts destinats a la joventut valenciana.

Sis mesos després de «l'encesa» televisiva, quan el fet important era garantir i omplir l'espai en la graella amb contingut equiparable –i fins i tot innovador– respecte d'altres cadenes, cal constatar que és un objectiu certament acomplit. D'ara endavant, és important marcar la diferència, entre altres coses, en els àmbits de la programació específica per al públic més jove.

També s'ha de destacar el dinamisme amb els continguts en el web i amb les xarxes socials, a excepció del compte «À Punt Ràdio», on d'altra banda interessaria poder trobar els vídeos de transmissions contínues (*streaming*) dels diversos programes radiofònics, com a bona pràctica que facilita l'accés a aquests continguts.

PROGRAMACIÓ INFANTIL

Pel que fa als continguts dirigits al públic infantil, À Punt compta amb «La Colla», un espai didàctic i enriquidor. Es tracta d'un bloc de continguts infantils –categoritzats segons l'edat preescolar i escolar, així com aquells que són en llengua anglesa– que s'ha de continuar desenvolupant en tant que recurs educacional.

Ha d'estar tot a disposició de les famílies valencianes, tant en l'aplicació mòbil de tauletes tàctils i telèfons com mitjançant el mateix aparell televisiu. En aquest sentit sembla necessari que es repense l'horari d'emissió d'aquesta programació infantil en la graella del dia, ja que és una qüestió que ha sigut objecte de diversos escrits dirigits pels televidents al Consell de Ciutadania.

S'ha de buscar, mitjançant les eines més convenients, quines són les necessitats i preferències horàries de la cada vegada més creixent –i exigent– audiència, comptant en allò amb les preferències del públic infantil.

Més en concret respecte dels continguts, l'autora de la guia «Yeeep!» de continguts audiovisuals per a xiquetes i xiquets de 2 a 13 anys, Verónica Pastrana, destaca en una recent entrevista (*El diario de la educación*, 08/01/2019) el sentit de la direcció en la qual ha d'anar À Punt en termes de continguts infantils: una televisió interessant per als xiquets i xiquetes és aquella on ells mateixos expliquen el món a altres menors; un espai per a compartir amb la resta el que saben, d'igual a igual, cosa que contribueix a apoderar a aquesta part fonamental i futur de la societat.

Així, cal reconéixer que es tracta d'una concepció encara minoritària, però que À Punt pot fer àmpliament seua en el present exercici. Precisament, és una tasca de futur pròxim avaluar el fet implementat per a l'espai infantil de la televisió pública valenciana. Mentrestant, no queda de més fixar-se quina és la situació al nostre entorn, segons la mateixa Pastrana: «a Espanya, crec que falten produccions d'imatge real per als xiquets, on siguen el centre. Hi ha molts dibuixos animats en tots els canals [...] el que falta són continguts com documentals on els xiquets són el centre i on poden comunicar com és la seua vida a altres nens. Hi ha produccions protagonitzades per nens, com "Master Chef" o "Canta", dos exemples que em generen dubtes sobre si són per a xiquets. Són formats que fomenten la competitivitat que crec que no són adequats per als xiquets. Televisió amb xiquets i per a xiquets és el que falta. Que els xiquets troben referents en els mitjans de comunicació on puguen identificar-se, puguen aprendre i inspirar-se. Hi ha formats així, per exemple, a TV3. O formats com 2.4, informatius per a joves, de la cadena 24 hores de TVE».

Una concepció minoritària en les televisions, però que té grans èxits als canals de You Tube. Cal recordar que aquests no només son consultats diàriament per la majoria dels espanyols entre 0 i 12 anys (segons un informe de AIUJU de 2018), sinó que tenim al nostre país bastants exemples de

xiquetes i xiquets amb 5, 6, 7 i més anys que són líders en seguidors dels seus propis canals mitjançant els que s'adrecen al seus iguals.

A més, com a pràctica responsable amb la salut pública, caldria adquirir el compromís que la producció infantil d'À Punt siga més segura per a l'estabilitat emocional dels més menuts: contra els audiovisuals de ritmes frenètics, un ritme més lent; contra una gamma de colors estressants, combinacions més naturals; contra la saturació amb informació, una trama més concreta, adequada segons segments d'edat, que recapitule els sentit final amb un resum, etc.

Per altra banda, aquest espai infantil podria créixer no només en la televisió, sinó també a la ràdio, on és possible establir alguna programació dedicada a tindre audiència infantil a la que li agradara allò que escolta.

PROGRAMACIÓ JUVENIL

A l'hora de plantejar espais juvenils de qualitat en la radiotelevisió, cal partir d'una correcta concepció del sector al qual s'adreça. Així, el Consell de la Ciutadania, en la reunió del 12 de novembre de 2018, va aprovar sotmetre al Consell Rector de la CVMC un paquet d'esmena integral de l'apartat corresponent a aquesta temàtica al *Llibre d'estil* d'À Punt Mèdia. Aquestes esmenes suggerides per a la segona edició del *Llibre d'estil* (encara no acordada a data de finalització d'aquest informe) comencen amb la necessitat de diferenciar a qui ens referim amb el genèric «joventut», inadequadament utilitzat en la primera edició del *Llibre d'estil* per a referir-se a l'etapa de l'adolescència. Defensem diferenciar tres segments amb la nomenclatura següent: infantil –fins als 12 anys–, adolescent –de 13 a 17 anys– i juvenil *pròpiament dit* –de 18 a 30 anys. En altres termes, llevant el corresponent a la infància, hem de diferenciar la consideració de la joventut entre els menors i majors d'edat i, conseqüentment, diversificar els continguts i les formes d'adreçar-se a aquesta important part de l'audiència.

Entre aquelles esmenes presentades s'introdueix que la CVMC hauria de comptar amb una carta de valors específica per a la programació juvenil (a banda de Carta de valors per als continguts infantils i adolescents), sense

perjudici d'implementar, si s'escau, l'Estratègia Valenciana de la Joventut. Tanmateix, s'insta als mitjans d'À Punt que tinguen en compte la Llei 15/2017, de 10 de novembre, de la Generalitat, de polítiques integrals de joventut, especialment en la part dels drets de la joventut i els compromisos de les administracions públiques.

Lluny de reproduir ací la totalitat de les esmenes presentades, especialment per les matisacions dels valors invocats que es fa –per exemple de potenciar l'autonomia i la individualitat personal–, sí que cal destacar el sentit d'algunes més.

Pel que fa als joves majors d'edat, s'ha proposat que els seus interessos audiovisuals, informatius i d'opinió se satisfacen, entre d'altres maneres, mitjançant programes específics amb implicació directa d'ells mateixos.

Tot allò redunda en rebre més discurs en positiu, així com en el valor d'apoderament, que projectar des de la televisió i la ràdio com a mitjans per als joves dels tres segments d'edat, i que aquest públic ha de poder identificar fàcilment amb títols concrets de la programació.

Una altra vessant que cal atendre és la projecció de la joventut davant aspectes com l'anomenat conflicte intergeneracional. Per exemple, a diferència de programes com «Del twist al tuit» –una mostra interessant que precisament parteix de l'existència d'un conflicte intergeneracional–, hi ha hagut exemples d'espais on s'ha salvat tota oposició, quan els punts de vista dels més joves i els més majors sobre una mateixa cosa s'oferien des d'un lloable plànol de diàleg en igualtat, positivitat amistosa i complementarietat social: és el cas de del programa «Assumptes interns» entre juny i octubre de 2018 (des d'aleshores ha canviat totalment de format).

Finalment, no cal deixar de mencionar el tractament informatiu de la joventut. D'una banda, hem demanat que es compte amb els menors de 30 anys per als diversos programes o espais d'opinió generalistes al llarg del dia, especialment en les tertúlies i els debats (amb la proposta concreta que la seua representativitat en nombre no siga inferior a un/a de cada quatre). D'altra banda, és necessari incidir en la cobertura que als mitjans À Punt s'ha de prestar a la joventut, en les seues notícies que la visibilitzen, extrem aquest

que ja va ser destacat pel Consell Valencià de la Joventut en nota de premsa del 14 d'agost de 2018.

En definitiva, com ja s'ha mencionat, la valoració de la programació d'À Punt Mèdia, vista en general, és positiva. A més a més, mereix una felicitació l'esforç de la Direcció General per a donar-li forma –des de zero– a allò que ofereixen la ràdio i televisió valencianes. Però, parant-se a valorar el model dels mitjans que volem per al públic més jove, i per al conjunt de la societat, no resulta gens contradictori perfilar materialitzacions concretes que s'interessa implementar pels mitjans de comunicació en qüestió, en tant que servei públic que són, a favor de la joventut valenciana.

À PUNT I LA DIVERSITAT SEXUAL, FAMILIAR I DE GÈNERE

CONTEXT

Encara 72 països del món, segons l'organització internacional de gais i lesbianes ILGA, criminalitzen l'homosexualitat, la bisexualitat i la transsexualitat condemnant a penes de presó o càstig físic a les persones per ser lesbianes, gais, bisexuals i trans. En huit d'eixos països s'imposen penes de mort a persones LGTBI. En alguns països, com Txetxènia, organitzacions internacionals denuncien l'existència de camps de concentració on s'ha reportat la reclusió il·legal de centenars de gais i lesbianes i s'han acreditat l'assassinat, després de tortures, d'almenys diversos joves gais, com així ha corroborat l'Organització Europea per a la Seguretat i la Cooperació (OSCE) en el mes de desembre de 2017. A Rússia existeixen lleis que prohibeixen parlar en públic de diversitat sexual, familiar i de gènere i a la República d'Uganda els mitjans de comunicació escrits, la ràdio o la televisió publiquen llistes de gais perquè, els seus propis veïns, els agredisquen amb pallisses o els assassinen impunement.

A Espanya, l'homosexualitat i la transsexualitat estaven prohibides fins a ben entrada la Democràcia. La *Ley de Peligrosidad Social* de 1970, hereva de la *Ley de Vagos y Maleantes* d'agost de 1933, no es va derogar parcialment quant a l'homosexualitat fins a 1978 (caldria esperar a 1995 per a la derogació total) i en la Transició es va amnistiar a tots els presos polítics excepte als homosexuals. Entre el període 1975 a 1978 es van aplicar condemnes a 178 homosexuals. Durant la dictadura franquista va haver-hi dues presons, una a Càceres i una altra a Huelva, on es recloïa als homes gais; i a Tefía, a Fuerteventura, hi va haver un camp de treballs forçats on es va torturar a centenars d'homes per la seua orientació sexual. Fins a l'any 1995 no es va deixar de considerar l'homosexualitat com a trastorn mental per l'Organització Mundial de la Salut i no va ser fins a 2018 quan parcialment es va deixar de considerar una patologia la transsexualitat, encara que continua apareixent en els manuals de diagnòstic de psiquiatria sota la qualificació d'incongruència de gènere. Es va haver d'esperar a 2005 perquè un Govern d'Espanya estenguera el dret al matrimoni a totes les persones, independentment de la seua

orientació sexual, i fins a 2007 perquè les persones trans pogueren accedir al canvi del seu nom i sexe en el Registre Civil, no sense exigir-se uns requisits pràcticament impossibles de complir per a moltes persones, concretament les més joves i aquelles que no desitgen sotmetre's a tractaments medicalitzats, la qual cosa objectivament és en tot cas un dret de les persones trans, de decisió individual i no condicionada.

En el nostre país ocorren nombroses agressions violentes contra el persones LGTBI. Segons denuncien l'Observatori Madrileny contra la LGTBIfòbia, l'Observatori contra l´Homofòbia de Catalunya i l'Observatori Valencià contra la LGTBIfòbia, entitats dedicades a la lluita contra els delictes d'odi cap a persones LGTBI, es va tenir constància, respectivament, de 321, 111, i 79 agressions durant el 2017. Solament aquelles que aquests observatoris van poder registrar, ja que l'Agència Europea de Drets Fonamentals assegura que solament es denuncia un 10% de les agressions per motius d'orientació sexual o identitat de gènere. Es pot dir si s'ha de jutjar per aquestes dades que l'homofòbia, bifòbia i transfòbia estan normalitzades en la societat, i que fins i tot les mateixes persones lesbianes, gais, bisexuals, trans i intersexuals perceben com a normal que se'ls agredisca físicament i verbalment i se'ls discrimine, en no trobar solució penal satisfactòria a la violència que reben. És conseqüència que la discriminació cap a les persones LGTBI forma un continu, que està present des que tenim consciència de nosaltres mateixes fins que morim. Ningú escapa d'eixa discriminació, inunda tots els àmbits que envolten la persona i que es manifesta, específicament, en el plànol legal, institucional, laboral, social, econòmic, educatiu, sanitari i de la seguretat.

La diversitat sexual, familiar i de gènere està penalitzada en gran part d'una societat global que no entén que els drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, trans i intersexuals estan estretament vinculats a la llibertat, la dignitat i el dret a la igualtat de tracte, reconeguts pel dret internacional humanitari, els tractats internacionals i la legislació dels Estats democràtics. En un món globalitzat, on la informació flueix de forma constant sense barreres, l'estereotip, la criminalització i la violència es transmeten de forma automàtica

i imparable. I on els valors més reaccionaris i basats en l'odi s'estan estenent, especialment a Europa, amb l'accés de partits populistes i d'ideologia d'extrema dreta, que frontalment s'oposen als drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, trans i intersexuals, de les dones o de les minories. En els seus programes polítics, que cada vegada ocupen més temps i espai en els mitjans de comunicació i en les xarxes socials, es proposa de forma clara i directa la derogació de les lleis que reconeixen eixos drets, que protegeixen a les persones de la violència o l'eliminació de les prestacions sanitàries de les persones trans, que en el seu trànsit necessiten de l'ajuda dels serveis públics de salut per a accedir als canvis que la seua identitat de gènere demanda. La realitat és que els drets de les persones LGTBI no es perceben com a drets humans, de tota la ciutadania, i que la societat en el seu conjunt els vincula, en el plànol del simbòlic, a uns pocs privilegis d'una part minoritària de la societat que gaudeix d'un estatus especial. Aquesta opinió generalitzada és més que una altra forma d'homofòbia, bifòbia i transfòbia i, probablement, una nova forma de discriminació una vegada que s'han aconseguit, mínimament, un cert nivell de drets, que en absolut són suficients i garanteixen el benestar de les persones en relació amb la seua orientació sexual o la seua identitat i/o expressió de gènere.

Encara que a la Comunitat Valenciana la situació de les persones LGTBI ha variat substancialment a causa de l'esforç legislatiu recent, els canvis són difícils de valorar encara. Prova d'açò és que l'Observatori Valencià contra la LGTBIfòbia arreplega durant el 2017, any de l'últim informe elaborat, 79 agressions discriminatòries a persones per motiu de la seua orientació sexual o la seua identitat de gènere. I apunten les seues investigadores i investigadors que, sens dubte, podríem estar prop d'un miler d'incidents discriminatoris i delictes d'odi a l'any, aproximadament 2,4 al dia contra persones LGTBI. Una violència constant que va des d'agressions verbals, insults i amenaces fins a violència física tal com agressions i pallisses. Que van des d'allò generalista, com publicacions, pintades o campanyes difamatòries i insultants en xarxes socials, fins a allò particular, amb agressions a persones individuals que simplement es fan visibles en el seu entorn social. No serà possible fins que no

passen almenys una desena d'anys poder fer una valoració ajustada del que han suposat aquests avanços normatius, però sens dubte aquest pas donat pel govern valencià en el reconeixement dels drets de lesbianes, gais, bisexuals i persones trans és fonamental per a una societat més democràtica, plural i respectuosa. Guanyen les persones LGTBI en veure reconeguts els seus drets, sí, però també la societat en el seu conjunt que es construeix sobre els valors constitucionals i ciutadans que són fonament de l'ordre social i de la pau.

EL MARC LEGAL VALENCIÀ

En l'àmbit autonòmic s'han aprovat recentment dues normes del reconeixement de drets cap a les persones LGTBI. En la primera d'elles, la coneguda popularment com a Llei Trans, reconeix el dret de cada persona a autodeterminar el seu propi gènere, sense intervenció de tercers, per a garantir el lliure desenvolupament personal i la integritat moral i física de les persones trans, i articula un important nombre de mesures en tots els àmbits, especialment en el social, educatiu i sanitari, perquè les persones trans es desenvolupen protegides de la violència i de la discriminació tan habitual i estesa. Al novembre de l'any 2018 es va aprovar pel govern valencià la Llei LGTBI que articula el reconeixement dels drets de totes les persones LGTBI, així com dels grups familiars, els seus ascendents i descendents, que són en molts casos subjectes de discriminació. De manera resumida, aquesta llei prohibeix les teràpies d'aversió (mal anomenades de conversió) consistents en l'estimulació negativa a través d'impulsos elèctrics o imatges desagradables amb la finalitat de «canviar» l'orientació sexual de les persones. Una pràctica prohibida pels col·legis professionals i associacions de Psicologia i Psiquiatria, però que en l'Estat espanyol es permet en no exisitir una norma de caràcter estatal. També promou la creació d'unitats policials especialitzades en la lluita contra la LGTBIfòbia (odi o rebuig cap a les persones LGTBI per motius de la seua orientació sexual o identitat/expressió de gènere), conté clàusules antidiscriminatòries i estableix mesures en l'àmbit educatiu, social, laboral i sanitari. Una de les parts possiblement més avantguardista d'aquesta llei LGTBI és el reconeixement de les persones intersexuales o amb variacions del

desenvolupament sexual i tot l'espectre de mesures que articula per a garantir que no es realitzen cirurgies mutilants en les primeres setmanes de vida, la qual cosa té conseqüències catastròfiques en el desenvolupament de la persona.

En conclusió, les dues lleis unides i els reglaments que les desenvolupen, componen un dels cossos legislatius més avançats d'Europa en el reconeixement de drets de minories. I contenen, com a novetat i quant al servei públic que desenvolupa la ràdio i televisió valencianes (À Punt) mesures específiques.

NORMATIVA EN RELACIÓ AMB LA RADIOTELEVISIÓ PÚBLICA

Quant als mitjans de comunicació, ambdues normes contenen capítols específics i dedicats al tractament de la diversitat sexual, familiar i de gènere en els mitjans de comunicació. Tant la Llei 8/2017 com la 23/2018 estableixen mesures en l'àmbit dels mitjans de comunicació, articles 40 i 36 respectivament, per al tractament igualitari de la informació i de la comunicació. Així, la llei estableix que «la Generalitat fomentarà en tots els mitjans de comunicació de titularitat pública i aquells que perceben subvencions o fons públics de l'administració valenciana, la conscienciació, divulgació i transmissió de la inclusió social i el tractament igualitari de la informació respecte a la diversitat sexual, familiar, de gènere i de desenvolupament sexual, produint i emetent continguts que contribuïsquen a una percepció del col·lectiu eximeix d'estereotips i al coneixement i difusió de necessitats i realitats de la població LGTBI, així com a la projecció d'una imatge objectiva i equilibrada de la mateixa», també i referent a la deontologia professional i a l'autoregulació, afig que «la Generalitat vetlarà perquè els mitjans de comunicació, mitjançant autorregulació i codis deontològics, incorporen el respecte a la igualtat i la prohibició de discriminació per motius d'orientació sexual, identitat de gènere, expressió de gènere, desenvolupament sexual o grup familiar, tant en continguts informatius i de publicitat, com en el llenguatge emprat. S'aprovaran protocols de llenguatge

inclusiu per a dur a terme aquest precepte. Aquesta disposició afectarà a tots els mitjans, incloses les noves tecnologies».

No són únicament els serveis de radiodifusió públics els que han de complir la normativa vigent, sinó que es refereix a tots aquells que reben subvencions públiques, la qual cosa obliga a aquells mitjans de comunicació privats al fet que complisquen amb els drets que ambdues normes reconeixen.

La Llei 6/2016, de 15 de juliol, del Servei Públic de Radiodifusió i Televisió d'Àmbit Autonòmic, de Titularitat de la Generalitat, en els principis a observar en la prestació del servei públic, article 5, estableix que «la radiotelevisió pública valenciana promourà la visibilitat de la diversitat d'opcions afectives i sexuals, de diversos models de família i d'identitat o expressió de gènere, així com cooperar en les estratègies contra la discriminació del col·lectiu de lesbianes, gais, transsexuals, bisexuals i intersexuals».

Cal assenyalar, a més, que en la constitució del Consell de la Ciutadania, òrgan competent en l'assessorament en continguts i programació de la radiotelevisió pública s'haja consultat a les organitzacions LGTBI representatives per al nomenament d'un conseller en representació d'aquestes.

L'ABORDATGE DE LA DIVERSITAT SEXUAL, FAMILIAR I DE GÈNERE EN LA RADIOTELEVISIÓ PÚBLICA

En matèria d'igualtat de tracte cap a lesbianes, gais, bisexuals, persones trans i intersexuaes, la societat, els mitjans de comunicació i en particular els qui exerceixen el periodisme, tenen una enorme tasca pendent: comunicar amb responsabilitat i de manera adequada les necessitats de les minories en situació de vulnerabilitat amb la finalitat d'aconseguir canvis socials profunds, seguint principis ètics i deontològics.

Per a moltes persones lesbianes, gais, bisexuals, trans i intersexuals el reconeixement de la seua identitat és un procés ple de complicacions, ja que els principals espais de socialització (la família i l'escola) es troben conformats per persones que no comprenen l'existència d'una identitat fora d'un rol

heteronormatiu i binari on home i dona heterosexual són els únics rols que algú pot assumir.

Lamentablement, gran part del rebuig cap a la diversitat sexual està relacionada amb els estereotips que s'han anat construint i reproduint, no solament en els espais esmentats, sinó també en els mitjans de comunicació. No és casual que gran part de la societat manifeste la seua resistència cap als drets de la població LGBTI a causa d'idees errònies que han calat profundament des de fa moltíssim temps. Açò ha originat que es perpetren actes de violència en nom de tot el conjunt de prejudicis que han construït el sentit comú d'una societat tan homolesbobitransfòbica.

El fet de normalitzar la violència tant simbòlica com directa en els mitjans de comunicació és contraproduent per a una societat que busca erradicar la discriminació en els diferents nivells, espais i estrats socials en els quals es manifesta. Sabem que açò té com a resultat sistematitzat i naturalitzat l'atac a la seguretat personal i la violència cap a persones LGBTI. Un cas habitual és buscar el testimoni de la víctima, com a fet noticiable, ja que pot produir una revictimització, assenyalament públic i una visibilitat que en molts àmbits no és entesa. És freqüent que les persones que han fet pública una agressió, després reben tota classe d'insults a través de les xarxes socials o que fins i tot el seu agressor se senta legitimat per a tornar a agredir-los -en resposta a una denúncia social o a través dels mitjans. La denúncia ha de ser sempre davant les forces i cossos de seguretat de l'Estat i les persones víctimes han d'estar representades pels seus lletrats, organitzacions d'empara o tercers que són els que han de gestionar aquestes situacions per a evitar la revictimització.

Si els professionals de la comunicació que exerceixen la feina de casa en els mitjans objectivaren a les persones LGTBI com a subjectes de drets, respectant la seua orientació, expressió i identitat de gènere, no afectaria la seua integritat personal.

AÇÒ S'EVIDENCIARÀ:

- A través de la utilització de paraules apropiades i l'ús del llenguatge inclusiu.
- Indicació de mesures i accions per la igualtat i la inclusió de continguts sobre diversitat SFG per a un tractament adequat en els mitjans de comunicació.
- Conscienciació, divulgació i transmissió de la inclusió social com a valor superior, evitant clixés i estigmatitzar la població LGTBI, que és molt diversa i plural, amb diferents expressions, formes d'organitzar-se i viure la seua orientació o identitat.
- Establir mecanismes per al tractament igualitari de la informació respecte de la diversitat sexual, familiar, de gènere i de desenvolupament sexual, com els llibres d'estil i altres eines d'edició i tractament informatiu que fomenten els valors de la inclusió i contemplen la realitat LGTBI en tota la seua magnitud.
- Contribuir a la percepció del col·lectiu LGTBI lliure d'estereotips i al coneixement i difusió de necessitats i realitats de la població LGTBI, així com a la projecció d'una imatge objectiva i equilibrada.
- Incorporar en els codis d'autoregulació i deontològics el respecte a la diversitat i la igualtat, i la prohibició explícita de la discriminació per qualsevol motiu, especialment per orientació sexual o identitat de gènere, desenvolupament sexual o grup familiar, tant en els continguts informatius i de publicitat com en el llenguatge emprat.
- Aprovació de protocols d'ús del llenguatge adequat que contemple mesures correctives i d'avaluació, així com un decàleg de recomanacions per al tractament igualitari en el llenguatge de les persones LGTBI.
- Formació permanent dels professionals de la comunicació, amb especial incidència en la diversitat familiar i de gènere, i en la cerca d'estratègies comunicatives per a evitar centrar la informació en imatges estereotipades del col·lectiu així com en clixés que contribuïsquen a la discriminació i al prejudici social.

- Potenciar la visualització del col·lectiu LGTBI, tant en programes específics com en puntuals col·laboracions.

En compliment de l'encàrrec legal d'emetre «un informe semestral sobre el desenvolupament de les programacions dels diversos mitjans i serveis de la Corporació» (apartat «c» del punt 8 de l'article 20 de la Llei 6/2016, de la Generalitat), el present informe s'aprova, fa públic i s'entrega al President del Consell Rector de la CVMC a Castelló, el 18 de febrer de 2019.

www.cvmc.es/consell-ciutadania