



DECISIÓN 31/2018 SOBRE EL TRATAMIENTO INFORMATIVO DEL CIBERACOSO EN LAS TELEVISIONES PÚBLICAS DE ANDALUCÍA, 2009-2017.

El Consejo Audiovisual de Andalucía tiene encomendada la función de salvaguardar los derechos de los menores, jóvenes, tercera edad, personas con discapacidad, inmigrantes y otros colectivos necesitados de una mayor protección en lo que se refiere a los contenidos de la programación y a las emisiones publicitarias, fomentando que se respeten los valores constitucionales y estatutarios. También le corresponde incentivar la elaboración de códigos deontológicos y la adopción de normas de autorregulación.

En el ámbito de la protección de los menores y la relación de estos con los medios y las nuevas tecnologías de comunicación, el CAA ha puesto de manifiesto la importancia del desarrollo de las TIC/TRICs en las sociedades contemporáneas y su especial impacto en las nuevas generaciones (los llamados "nativos digitales"). Es evidente que la irrupción y desarrollo de las tecnologías de la información han implicado notables cambios que trascienden la perspectiva tecnológica, influyendo decisivamente en la educación, en las relaciones interpersonales y en la forma de difundir y generar conocimientos. En síntesis, la relevancia de las redes sociales online (*Facebook, Instagram, Twitter*, etc.), junto con la proliferación de los dispositivos móviles "inteligentes" (teléfonos y tabletas principalmente) constituyen en la actualidad uno de los fenómenos sociales más significativos. Dichos soportes se erigen en nuevos vehículos para el ejercicio de derechos y libertades fundamentales, como los de información, comunicación, creación y expresión. Pero también para la accesibilidad al ámbito de lo privado y a conductas ilegítimas y/o ilegales vinculadas a aquellas.

Este contexto de proliferación de nuevas tecnologías, multiplicidad de pantallas y amplitud de interacciones generadas por las redes, suscita una conciencia creciente tanto en las instituciones como en la ciudadanía de los riesgos asociados a esta realidad. El flujo constante y abierto de información y datos personales de los que las redes se nutren puede afectar a los derechos al honor, intimidad y propia imagen, y se han desarrollado diferentes fenómenos y prácticas de claro perfil antijurídico, como el *sexting*, el *grooming* o el ciberacoso. Este último fenómeno se basa en el uso de información electrónica y medios de comunicación, tales como correo electrónico, redes sociales, blogs, mensajería instantánea, mensajes de texto, teléfonos móviles, y *websites*, para expresar y difundir contenidos difamatorios al objeto de acosar a individuos o grupos, mediante ataques personales u otros medios.

1. La vulnerabilidad de los menores de edad, precisamente los principales usuarios de las TRICs, reflejada en diferentes estudios y constatada en el Barómetro Audiovisual de Andalucía (BAA, 2017), genera especial preocupación y alerta de las condiciones y características de estas situaciones de ciberacoso. Resulta evidente que, aunque sean expertos en el uso tecnológico de soportes y herramientas, los menores adolecen generalmente de una mínima alfabetización digital y se hallan frente a una población adulta (en bastantes casos "inmigrantes digitales") a menudo distanciada, confusa e incluso impasible ante estos fenómenos. En Andalucía, el 95% de los menores de edad que disponen de móvil utilizan redes sociales o mensajerías y su uso es progresivamente más precoz. De ellos, más del 90% utiliza *WhatsApp*, a través de sus propios teléfonos, en torno al 45% tiene perfil en

Código:	ZZW2D815QP0IF838+aNr6sef6UeRyz	Fecha	05/11/2018
Firmado Por	MARIA EMELINA FERNANDEZ SORIANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/7





Facebook y cuenta en *Instagram*, un 15% tiene perfil en *Twitter*, siendo menos los seguidores de otras redes sociales (BAA, 2016).

Esta realidad ha generado que las redes sociales usadas por menores pasen de ser una vía de acoso potencial, como se venía alertando, a ser la vía más extendida de *ciberbullying* mediante el uso de los dispositivos personales, especialmente el teléfono móvil (90%) mediante el envío de *WhatsApps* (80,9%); el uso de redes sociales (36,2%) y en menor medida el uso de ordenadores o las tabletas como vía para la agresión (20%).

2. La multiplicación de pantallas y el desarrollo de tecnologías de comunicación e interrelación han dado lugar a que se propongan en los diferentes ámbitos legislativos y de gobierno iniciativas tendentes a que se promuevan las necesarias reformas en la legislación audiovisual capaces de dar cabida a esta realidad desde un planteamiento de coexistencia y protección de los diferentes derechos en posible liza (libertad de expresión, derecho a la información, derechos de los menores, a la intimidad, imagen...) En este contexto, han ido cobrando importancia los fenómenos que se producen en y a través de las redes sociales y su uso masivo, generalizado e indiscriminado por parte de los menores. Si bien esta accesibilidad temprana y su uso generalizado a nuevas formas de comunicación, información y relación constituyen un abanico de posibilidades e instrumentos para el ejercicio de derechos y libertades fundamentales, así como para el fomento del acceso a la información y la formación de los menores, ignorar los efectos adversos y las controversias entre derechos legítimos supondría ignorar una realidad sobre la que los poderes públicos y todos los agentes implicados deben buscar cauces de acuerdo e intervención.

En el contexto europeo, se ponen de relieve las carencias de los actuales ordenamientos jurídicos respecto a estas realidades en el ámbito audiovisual. El debate acerca de los modos y modelos de regulación de las plataformas y las redes sociales está actualmente en un punto de especial complejidad e intensidad. Concretamente, la modificación de la Directiva de servicios audiovisuales (2010/13/UE) pretende dar respuesta a esta situación, haciendo extensivo el ámbito de aplicación de la directiva audiovisual y estableciendo algunas obligaciones a las plataformas de compartición y distribución de contenidos. Las previsiones se orientan, especialmente, a la adopción de normas internas y mecanismos de autorregulación que permitan gestionar correctamente los contenidos, entre otros, que sean perjudiciales para los menores. Pero de momento y hasta la aprobación de este nuevo marco regulatorio comunitario, la realidad es que respecto a Internet no existe regulación unitaria en el tratamiento de los derechos vinculados a la personalidad y las libertades de expresión e información, por lo que la aplicación de los diversos ordenamientos nacionales pueden conducir a resultados muy distintos frente a los mismos supuestos litigiosos.

Por parte de las Comunidades Autónomas, ha sido Andalucía la única que ha regulado expresamente mediante los términos que condicionan el ejercicio del derecho de acceso a Internet por los menores y la protección de sus derechos en Internet (Decreto 25/2007, de 6 de febrero). Finalmente, en el ámbito de los medios electrónicos de comunicación a distancia, únicamente las normas deontológicas suscritas parecen mostrar una cierta preocupación en cuanto a los contenidos perjudiciales para menores.

Código:	ZZW2D815QP0IF838+aNr6sef6UeRyz	Fecha	05/11/2018
Firmado Por	MARIA EMELINA FERNANDEZ SORIANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/7



3. El Consejo Audiovisual de Andalucía, como autoridad de regulación audiovisual, ha sido especialmente consciente de estos acelerados cambios y ha desarrollado desde los inicios de su andadura múltiples intervenciones en su ámbito de competencias para la protección de los menores (resoluciones, decisiones, recomendaciones, informes...). Un paso más en este ámbito de intervención del CAA, es el *Informe sobre la presencia de los menores de edad y del acoso y ciberacoso a menores en los informativos de las televisiones públicas andaluzas (2009-2017)*, basado en los informativos de las televisiones de titularidad pública monitorizadas por el CAA, un total de 1.448.205 noticias (algo más de 28 mil horas de programación informativa) emitidas entre 2009 y 2017 en los telenoticiarios de la RTVA y las ocho desconexiones provinciales, los informativos para Andalucía de RTVE y 20 televisiones municipales.

El objeto de este Informe es conocer las relaciones entre los menores andaluces y las nuevas tecnologías, con especial énfasis en el uso acrítico y abusivo de las redes, la exposición de la intimidad o el ciberacoso, entre otros fenómenos. Da a conocer, asimismo, la evolución de las noticias sobre ciberacoso como asunto de actualidad periodística. La relevancia de estas noticias y la evolución del fenómeno se advierte al poner en relación con las noticias sobre acoso y sobre menores, considerados como niveles de análisis más genéricos.

A partir de los datos del Informe, se ha realizado posteriormente un análisis pormenorizado de las 439 noticias sobre ciberacoso emitidas entre 2009 y 2017, que nos permite extraer algunas conclusiones más detalladas de evolución y distribución temática sobre el tratamiento mediático del ciberacoso. Una última investigación cualitativa de 151 noticias emitidas sobre 31 casos de ciberacoso permite al CAA puede valorar si el tratamiento informativo se adecúa a la insuficiente regulación (UE y nacional) y a las normas deontológicas de la profesión.

La muestra analizada en el Informe extensivo ocupa todos los tiempos de palabra contenidos en dichas noticias (1.375.627 intervenciones de 6885:12:10 horas de duración), atendiendo a tres niveles de análisis: noticias con referencia a menores de edad, noticias con referencia al acoso escolar y al ciberacoso y noticias en las que se referencia exclusivamente el ciberacoso. Ello nos permite conocer la relevancia y evolución de este último en tanto objeto de noticia en los informativos analizados por el CAA, y alcanzar las siguientes conclusiones:

- a. El ciberacoso se ha ido introduciendo en la agenda mediática de manera paralela a la visibilidad del fenómeno en la realidad, aunque hay coincidencia en que las situaciones de ciberacoso se producen con más frecuencia que las que se declaran o denuncian.
- b. Aunque los menores tienen una escasa presencia en la agenda mediática si se tiene en cuenta el peso poblacional que representan (en 2010 se emitieron 2.227 noticias —1,93% de todas las emitidas y 1,8 % del tiempo— frente a un peso demográfico del 30.46% de toda la población de Andalucía), la evolución 2009-2017 constata el progresivo aumento del número de noticias sobre menores, representando el 3% de todas las noticias emitidas, y ocupando el 2,7% tiempo de información. Este proceso ha sido especialmente llamativo entre 2014 y 2017, produciéndose un incremento del 33.
- c. Las noticias sobre acoso suponen el 0,07% del total, y las referidas exclusivamente al ciberacoso el 0,03% (en duración representan el 0,06% y 0,02%, respectivamente). No obstante, paralelamente al incremento señalado de las noticias sobre menores respecto al total, también se observa una clara tendencia al alza de las referidas a acoso a menores. Es

Código:	ZZW2D815QP0IF838+aNr6sef6UeRyz	Fecha	05/11/2018
Firmado Por	MARIA EMELINA FERNANDEZ SORIANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/7



evidente en los dos últimos años, pues se ha triplicado el porcentaje de estas noticias, que evolucionan del 0,06%, en 2015 al 0,18%, en 2016 y 2017.

- d. El 2,31% del total de noticias sobre menores son relativas al acoso y el 0,9% al ciberacoso. Estas últimas suponen un 39,2% del total de noticias sobre acoso en todo el periodo, mostrando una evolución desigual según los años: creciente desde 2009 (37,1%) hasta 2014 (69%), y aproximándose al promedio en 2017 (37%).
- e. Las noticias sobre menores se encuadran de manera predominante en la temática “sociedad” (42 %), casi el doble que lo que ocurre con el resto de noticias. Más llamativo aún es el encuadre en la temática de sucesos (22% frente al 4% del conjunto de las demás noticias). Por su parte, dos de cada tres noticias de ciberacoso se incluyen en “sociedad”; el 21% en “educación”; y el 9% en “sucesos”.
- f. Constatamos diferencias en la participación de actores de las noticias de ciberacoso respecto al promedio general de las noticias: es notable la presencia de la administración del Estado (27,3% y 1,5%, respectivamente); las personas expertas (19%) suponen 10 puntos por encima del promedio general, y los actores ocasionales (22,3%) están solo un por debajo del promedio.

4. Del estudio en profundidad de las 439 noticias sobre ciberacoso del periodo, se evidencian dos hechos:

- a. Las temáticas sobre las que los medios centran el tratamiento del ciberacoso han evolucionado en el periodo analizado: se ha cuadruplicado el número de noticias de 26 a 102.
- b. Ha cambiado la tendencia informativa: mientras las noticias de ciberacoso consideradas y tratadas como “casos” disminuyen (3 de cada 4 en 2009, frente a 2 de cada 10 en 2017 –en porcentajes se pasa del 73% al 18%), crece el tratamiento del ciberacoso desde la perspectiva informativa y preventiva (las noticias sobre protocolos y planes institucionales pasan del 7% al 28% en el periodo y las piezas sobre actividades formativas, cursos y campañas pasan del 4% a representar una de cada cuatro en 2017). Entre 2009 y 2017 se duplican las noticias que dan cuenta de datos estadísticos e informes sobre ciberacoso (dos de cada diez en 2017), y se añaden temáticas nuevas relacionadas con acciones creativas y de otro signo que no habían aparecido en los primeros años de la serie.

Estos datos permiten concluir que el ciberacoso es tratado por los medios como un fenómeno complejo por lo que penetra en una agenda informativa cada vez más completa, diversa y especializada. Se pasa, pues, de integrar las noticias casi de manera exclusiva en epígrafes generalistas (sociedad) o luctuosos (sucesos) a ser tratado en otras categorías como “formación”, “cultura”, “sanidad” y, con menos frecuencia, “Medios de comunicación y telecomunicaciones”, “Arte y cultura”.

Código:	ZZW2D815QP0IF838+aNr6sef6UeRyz	Fecha	05/11/2018
Firmado Por	MARIA EMELINA FERNANDEZ SORIANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/7



5. Las 151 noticias (31 casos) emitidas y analizadas cualitativamente se incardinan en tres formatos, según el número de inserciones y el tratamiento de las mismas: noticias con seguimiento, repetición de noticias similares y noticias únicas. Su estructura-tipo consiste en una cabecera de presentación (resumen entre 13-15´´) y un desarrollo posterior variable (de 25´´ a 55´´). Desde el punto de vista cualitativo, el CAA concluye que tratamiento informativo del ciberacoso en las televisiones públicas de Andalucía se caracteriza por los rasgos siguientes:

- a. Rigor informativo. Ni en el contenido como en la exposición de la noticia (datos personales, localización, *modus operandi*, número, procedimiento, situación procesal y otros aspectos legales) se han detectado incorrecciones, a excepción de la omisión, al referirse a la persona detenida o acusada en alguna noticia, de su condición de “presunta”.
- b. Participación de actores cualificados y con pertinencia informativa. Las 55 noticias con entrevistas o testimonios (más de la tercera parte del total) se nutren de fuentes y actores cualificados como representantes jurídicos, actores institucionales, personas directamente implicadas, actores expertos o portavoces de las fuerzas y cuerpos de seguridad. La participación de actores ocasionales es excepcional (siete) y sólo en unas declaraciones se detectan imprecisiones y suposiciones.
- c. Tratamiento en profundidad del ciberacoso y protección de derechos. La emisión de algunas noticias que adoptan la forma de reportaje con casos-testimonio se caracterizan por tener mayor duración (hasta 5´) y riqueza de contenidos. Recogen experiencias personales, recomendaciones, opiniones y variados recursos de imagen como actuaciones policiales o judiciales, planos generales en pantallas de ordenadores, o menores sin identificar en entornos escolares o de ocio. Las 39 noticias con imágenes de menores en fotografías o archivos informáticos están convenientemente pixeladas, lo que evita su identificación. Las imágenes difundidas de los acosadores los hacen también indistinguibles.
- d. Incorporación progresiva de valor formativo de las informaciones. La introducción de recomendaciones y consejos coincide con un proceso paralelo en el tiempo de concienciación respecto al ciberacoso, que ha pasado de considerarse un suceso ocasional a un verdadero problema social. En el periodo estudiado, aumentan también las informaciones sobre acciones de denuncia, intervención y resolución de situaciones de ciberacoso: progenitor o familiar que advierte un comportamiento inusual en sus hijos/as o lo suplanta en las redes para localizar al acosador, miembro de las fuerzas de seguridad que reconoce una situación sospechosa, o incluso menores que dan la voz de alarma sobre el ciberacoso que ellos mismos están sufriendo. El testimonio particular, cuando ya es mayor de edad, de una joven ciberacosada por su pareja introduce consejos y reflexiones sobre la construcción de las relaciones personales y la manipulación a través de las nuevas tecnologías.
- e. Todo ello dota de valor pedagógico a las informaciones sobre la aparición y posible resolución de situaciones de ciberacoso, y contribuye al cumplimiento de las funciones de servicio público exigibles a los prestadores públicos. En esta línea, debe valorarse muy positivamente la inclusión en varias noticias emitidas por la RTVA de rótulos con información de servicio público: correo electrónico de la policía nacional y l teléfono 016 para casos de violencia de género (Contra la violencia machista 016 – No deja rastro en la factura – Contra la violencia machista llama al 016).

Código:	ZZW2D815QP0IF838+aNr6sef6UeRyz	Fecha	05/11/2018
Firmado Por	MARIA EMELINA FERNANDEZ SORIANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/7



- f. Finalmente, se advierten posibles indicadores de espectacularización informativa en algunas piezas, construidas a modo de noticia-reportaje y con entrevistas (caso de Puerto Real), en las que el tono alarmista, el tratamiento gráfico y sonoro y algunas estrategias comunicativas se acercan, aunque sea de forma excepcional, más al perfil de un magazine que de un informativo.
- g. Pese a que son mayoritariamente niñas y chicas adolescentes las víctimas de ciberacoso recogidas en los casos analizados, las piezas no apelan diferenciadamente por género en la exposición de recomendaciones y consejos.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, a propuesta de la Comisión de Pluralismo, Regulación y Nuevos Servicios Audiovisuales, el Pleno del Consejo Audiovisual de Andalucía, reunido el 31 de octubre de 2018 adopta las siguientes

DECISIONES

PRIMERA: Valorar y reconocer el papel desempeñado por los medios públicos de Andalucía para que la ciudadanía identifique el ciberacoso como un problema complejo, progresivamente más extendido entre los menores y adolescentes y una de las consecuencias más adversas del uso diversificado, intensivo, indiscriminado y acrítico de las redes y las pantallas, por un sector de la población especialmente vulnerable.

SEGUNDA: Reconocer la contribución de las televisiones públicas de Andalucía a la información rigurosa y formación de la población respecto al ciberacoso, incidiendo positivamente en la alfabetización mediática de la ciudadanía y dando cumplimiento a su función de servicio público. La evolución de la tendencia informativa en el tratamiento de las noticias, que ha ido pasando del tratamiento casuístico a configurar una agenda informativa donde el ciberacoso es tratado de manera compleja y poliédrica, contribuye a dotar a la ciudadanía de capacidad para detectar, adoptar una actitud activa y colaborativa ante este problema social.

TERCERA: Se recomienda seguir profundizando en el tratamiento riguroso, completo, respetuoso con los derechos de los menores y personas implicadas, e incorporar la perspectiva de género en las informaciones que se emitan relativas a las situaciones de ciberacoso.

CUARTA: Hacer extensivo este proceder a los prestadores de servicio público audiovisual públicos y privados independientemente de su ámbito de cobertura. La generalización y profusión en el uso de las nuevas tecnologías de información, comunicación y relación implican hacen aparecer situaciones relacionadas con el ciberacoso en cualquier contexto y ámbito geográfico, por lo que es exigible a todos los prestadores y a sus profesionales un tratamiento responsable y respetuoso con el ordenamiento legal y los valores que propugnan nuestro ordenamiento jurídico y las normas deontológicas de la profesión.

Código:	ZZW2D815QP0IF838+aNr6sef6UeRyz	Fecha	05/11/2018
Firmado Por	MARIA EMELINA FERNANDEZ SORIANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/7





QUINTA: Remitir el informe y la Decisión a los grupos parlamentarios del Parlamento de Andalucía, a la Consejería de Presidencia, a la Consejería de Educación, a la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio de la Junta de Andalucía y a los prestadores de servicio de comunicación audiovisual sujetos a la competencia del CAA.

En Sevilla, a 31 de octubre de 2018.
LA PRESIDENTA DEL CONSEJO AUDIOVISUAL
DE ANDALUCÍA.

Fdo.: Emelina Fernández Soriano.

Código:	ZZW2D815QP0IF838+aNr6sef6UeRyz	Fecha	05/11/2018
Firmado Por	MARIA EMELINA FERNANDEZ SORIANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/7

