

Resolución 10/2025 del Consejo Audiovisual de Andalucía relativa a una supuesta mala calidad del subtítulo de Canal Sur TV.

1.- El 9 de junio de 2025 el Consejo Audiovisual de Andalucía recibió una queja, procedente del Defensor del Pueblo Andaluz, referida a la supuesta mala calidad del subtítulo de Canal Sur TV, que se reproduce a continuación:


Estimado defensor. Soy sordo y estoy viendo la cadena andaluza de Canal Sur saliendo procesiones en la capital italiana de Roma. Los subtítulos son pésimos, horriblos, están muy mal escritos y no tienen nada que ver con las imágenes, una pésima estructuración de las frases. Al final no me he enterado nada. Hablan 3 personas a la vez. Y ¿Por qué no pone un intérprete en vez de lo subtítulos en directo? Para que lo sepáis que los subtítulos están muy mal, es una vergüenza para Andalucía. Horrible. Gracias.

2.- El Pleno del Consejo admitió a trámite la queja el 25 de junio de 2025, concediéndole al prestador un plazo de quince días hábiles para presentar las alegaciones o consideraciones oportunas. En el plazo estipulado se recibió el siguiente escrito, que se reproduce íntegramente al incluir los detalles de lo sucedido en la emisión referida por el reclamante:

El pasado 17 de mayo de 2025, Canal Sur Radio y Televisión S.A. emitió en directo el evento de interés religioso y cultural denominado "Procesión del Jubileo de Roma". Dicha retransmisión contó con un servicio de subtítulo en tiempo real para garantizar su accesibilidad. No obstante, durante la emisión, se produjeron incidencias técnicas en el servicio de subtítulo que afectaron a su calidad en determinados momentos. Tal y como se desprende del informe técnico elaborado por la empresa adjudicataria del servicio, ILUNION ACCESIBILIDAD S.A., se detectaron "errores de transcripción, omisiones de contenido y desincronización con el audio original".

Según nos traslada la empresa adjudicataria del servicio:

"Durante la retransmisión en directo de la Procesión del Jubileo de Roma, se prestó un servicio de subtítulo en tiempo real con el objetivo de garantizar la accesibilidad del evento a personas con discapacidad auditiva.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO DOMINGUEZ DEL POSTIGO	15/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGVY8JKC4BQPCDFC47YNUPLH8L	PÁG. 1/6	

Este servicio fue realizado mediante la técnica de rehablado, a cargo de un equipo profesional con amplia experiencia en eventos litúrgicos y culturales.

Para la prestación del servicio se contó con dos rehabladores con experiencia en retransmisiones en directo, un coordinador de subtitulación encargado de la supervisión en tiempo real y un técnico de soporte audiovisual responsable de la integración del sistema con la señal de emisión. A nivel técnico, se utilizó una plataforma de subtitulación en directo basada en software de reconocimiento de voz asistido por rehablado, más concretamente DRAGON SPEAK y FAB SUBTITLER con conexión redundante a internet para garantizar la estabilidad de la transmisión. Antes del evento, se llevaron a cabo pruebas de latencia, sincronización y calidad de audio como es habitual, así como la preparación de un glosario específico con términos litúrgicos, nombres propios y expresiones frecuentes del contexto religioso. También se realizó una simulación completa del proceso de subtitulación en un entorno de prueba para anticipar posibles incidencias. Durante la emisión, la parte técnica supervisó en tiempo real la calidad del subtitulado, manteniendo comunicación directa con los rehabladores para realizar ajustes inmediatos si fuera necesario.


Sin embargo, a pesar de estas medidas, se detectó una falta de calidad en el subtitulado, manifestada en errores de transcripción, omisiones de contenido y desincronización con el audio original.

Esta situación afectó negativamente a la experiencia de los usuarios que dependían del subtitulado para seguir el evento.

Tras el análisis posterior, se identificaron varias causas que contribuyeron a esta incidencia: una configuración subóptima del software de reconocimiento de voz, y una preparación terminológica insuficiente para la complejidad del evento. Como respuesta inmediata, se ha procedido a revisar y ajustar los parámetros del sistema de subtitulación, reforzar el proceso de preparación terminológica para futuros eventos y formar al equipo de coordinación para gestionar rápidamente estas situaciones de falta de calidad.

Además, se ha iniciado un plan de mejora continua del servicio de subtitulación en directo, con el objetivo de garantizar la máxima precisión, legibilidad y sincronización en futuras emisiones.

La precisión media del subtitulado fue del 97,2%, según el análisis posterior de un fragmento, por lo que cumple con los estándares de la norma 153010 de subtitulado,

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO DOMINGUEZ DEL POSTIGO	15/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGVY8JKC4BQPCDFC47YNUPLH8L	PÁG. 2/6	

aunque insuficiente para un seguimiento adecuado en algunos tramos del programa”.

Como se puede comprobar, el análisis a posteriori realizado por la empresa adjudicataria identificó como causas concurrentes una "configuración subóptima del software de reconocimiento de voz" utilizado para el rehablado y una "preparación terminológica insuficiente para la complejidad del evento" por parte de su equipo, a pesar de haberse realizado los protocolos de preparación habituales.

Es relevante señalar que, según el mismo informe técnico, un análisis cuantitativo de un fragmento de la emisión arrojó una precisión media del 97,2%.


Si bien esta métrica se encuentra dentro de los parámetros establecidos por la norma de calidad AENOR UNE 153010:2012, Canal Sur Radio y Televisión S.A. comprende y lamenta que la calidad percibida por la audiencia en ciertos tramos de la retransmisión no fuera la adecuada para un correcto seguimiento, tal y como manifestó la persona reclamante.

Canal Sur Radio y Televisión S.A., en su condición de prestador del servicio público esencial de radio y televisión perteneciente a la Comunidad Autónoma de Andalucía, reitera su firme e inequívoco compromiso con el derecho fundamental a la información y con los principios de accesibilidad universal.

Esta obligación, que emana de la normativa aplicable, como la Ley 18/2007, de 17 de diciembre, de la radio y televisión de titularidad autonómica gestionada por la Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía (RTVA), y la Ley 10/2018, de 9 de octubre Audiovisual de Andalucía, constituye un eje transversal y prioritario de la labor de Canal Sur Radio y Televisión S.A.

En este marco, la implementación sostenida del subtitulado en nuestra programación es una herramienta esencial para materializar el derecho de acceso a los contenidos de las personas con discapacidad auditiva, en estricto cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley Audiovisual de Andalucía y del artículo 29 de la Ley 18/2007, de 17 de diciembre.

La prestación del servicio de subtitulado en directo requiere un alto grado de especialización técnica y de recursos humanos cualificados. Consciente de ello, y en aras de ofrecer un servicio de la máxima calidad posible, Canal Sur Radio y Televisión S.A. tiene contratado este servicio a través de un procedimiento de contratación pública. Actualmente el servicio objeto de la queja es prestado por la entidad ILUNION ACCESIBILIDAD S.A., adjudicataria del Lote B del Contrato n.º 2162-02/24. Se trata de una empresa de reconocida solvencia técnica en el ámbito de la accesibilidad, vinculada a la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE).

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO DOMINGUEZ DEL POSTIGO	15/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGVY8JKC4BQPCDFC47YNUPLH8L	PÁG. 3/6	

El Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el contrato exige expresamente al adjudicatario el cumplimiento de la norma AENOR UNE 153010:2012 "Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva". Esta norma es el estándar de referencia en el sector y establece los criterios técnicos y de calidad que debe cumplir el servicio.

Del mismo modo, el contrato establece mecanismos rigurosos de seguimiento. Concretamente, se obliga al adjudicatario a presentar un informe trimestral de calidad basado en la citada norma AENOR. Además, el Pliego de Prescripciones Técnicas (apartado 5) contempla un régimen de penalidades específico por cumplimiento defectuoso, graduado en función del nivel de precisión del subtitulado, lo que demuestra la diligencia de Canal Sur en la fiscalización del servicio.


Canal Sur Radio y Televisión S.A. lamenta profundamente la incidencia ocurrida y el perjuicio que pudo causar a los espectadores que dependen del subtitulado. No obstante, los hechos descritos deben ser valorados en el contexto de la gestión diligente que Canal Sur realiza del servicio:

- 1. El fallo no se debió a una falta de medios o de previsión por parte de Canal Sur, sino a una incidencia de carácter técnico y operativo en la ejecución del servicio por parte de la empresa especializada contratada, tal y como esta ha reconocido expresamente.*
- 2. Canal Sur dispone de un marco contractual sólido que no solo define los estándares de calidad exigibles, sino que también prevé las consecuencias de su incumplimiento. En cuanto esta entidad tuvo conocimiento de la queja, procedió de inmediato a requerir al adjudicatario un informe detallado de lo sucedido, así como el informe de calidad periódico, ejerciendo sus facultades de supervisión.*
- 3. La incidencia, si bien afectó negativamente a la experiencia del espectador, no supuso una ausencia total del servicio. Como se ha indicado, la métrica de precisión global se mantuvo dentro de los umbrales de la norma AENOR, lo que califica el suceso como un cumplimiento defectuoso y puntual, y no como un incumplimiento total de la prestación.*

Con el objetivo de garantizar la no repetición de incidentes similares y reforzar la calidad del servicio, se han adoptado, en coordinación con la empresa adjudicataria, las siguientes medidas:

Por parte de ILUNION ACCESIBILIDAD S.A.:

- Revisión y ajuste inmediato de los parámetros del software de reconocimiento de voz para optimizar su rendimiento. Refuerzo de los protocolos de preparación terminológica previos a eventos de especial complejidad, creando glosarios más exhaustivos.*

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO DOMINGUEZ DEL POSTIGO	15/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGVY8JKC4BQPCDFC47YNUPLH8L	PÁG. 4/6	

- Implementación de formación adicional para el equipo de coordinación con el fin de mejorar la gestión de incidencias en tiempo real.

Por parte de CANAL SUR RADIO Y TELEVISIÓN S.A.:


- Requerimiento formal al adjudicatario para la entrega del informe trimestral de calidad, con el fin de intensificar el seguimiento continuo del servicio.
- Inicio del procedimiento para la imposición, en su caso, de las penalidades contractuales previstas por el cumplimiento defectuoso del servicio.
- Establecimiento de un protocolo de comunicación más ágil con el proveedor para la notificación y resolución de incidencias durante las retransmisiones en directo.

3.- El artículo 4.7 de la Ley 1/2004, de 17 de diciembre, de Creación del Consejo Audiovisual de Andalucía (LCAA), asigna al Consejo Audiovisual de Andalucía (CAA) la responsabilidad de proteger los derechos de diversos colectivos, incluyendo específicamente a las personas con discapacidad, en relación con los contenidos emitidos en programación y publicidad. Esta ley establece la obligación de garantizar la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva o visual, impulsando además mecanismos de correulación y autorregulación con los prestadores del servicio de comunicación audiovisual.

Por su parte, la Ley 13/2022, de 7 de julio, General de Comunicación Audiovisual (LGCA), establece en el Capítulo II del Título VI las obligaciones concretas en materia de accesibilidad para prestadores públicos y privados del servicio de comunicación audiovisual, estableciendo que los prestadores del servicio público de comunicación audiovisual televisivo lineal en abierto emitirán un mínimo de noventa por ciento de los programas difundidos subtítulos y, en todo caso, subtítulo de los programas emitidos en el horario de máxima audiencia para garantizar la accesibilidad de sus contenidos:

La Ley 10/2018, de 9 de octubre, Audiovisual de Andalucía, garantiza la accesibilidad universal a los servicios de comunicación audiovisual en su artículo 9 conforme a los avances tecnológicos, destacando la protección de las personas con discapacidad frente a contenidos y publicidad que puedan resultar estigmatizadores o discriminatorios. Este artículo establece específicamente el derecho a una representación positiva, digna, inclusiva y realista de las personas con discapacidad intelectual. Además, garantiza a las personas con discapacidad auditiva el derecho a contar con subtítulos en los contenidos radiofónicos autonómicos emitidos tanto por televisión digital terrestre como por internet, conforme a lo dispuesto en los artículos 84 y 101 de la LGCA.

Por su parte, la Ley 18/2007, de 17 de diciembre, de Radio y Televisión gestionada por la Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía (RTVA), en su artículo 29 y en la

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO DOMINGUEZ DEL POSTIGO	15/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGVY8JKC4BQPCDFC47YNUPLH8L	PÁG. 5/6	

Disposición Adicional Segunda, establece medidas específicas para garantizar la accesibilidad a personas con discapacidad sensorial, concretamente se establece que la totalidad de las programaciones generalistas de televisión digital terrestre prestadas por la sociedad filial de televisión de la RTVA tenderán a la inclusión de sistemas de subtítulo: el diez por ciento incorporarán servicios de emisión en lengua de signos española, y el diez por ciento de las programaciones incluirán servicios de audiodescripción. Estas obligaciones se amplían en el Contrato-Programa vigente para el periodo 2024-2026, que incluye, en su cláusula 93, el compromiso de emitir en Canal Sur TV el 100% de la programación televisiva lineal subtitulada, así como la traducción a Lengua de Signos Española en la primera emisión lineal televisiva por ondas hertzianas terrestres de todo programa de producción propia interna y de aquellos otros programas cuya posesión de derechos de explotación lo permita.


Finalmente, y teniendo en cuenta lo anterior, a propuesta de la Comisión de Contenidos, el Pleno del Consejo Audiovisual de Andalucía, de conformidad con lo establecido en el artículo 4.7 de la Ley 1/2004, de 17 de diciembre, en su reunión del 10 de septiembre de 2025, y previa deliberación de sus miembros acuerda por UNANIMIDAD las siguientes DECISIONES:

PRIMERA.- El CAA considera aclarado suficientemente el incidente que ha motivado la queja al quedar acreditada su naturaleza puntual y técnica. Asimismo, este órgano valora la diligencia de Canal Sur Radio y Televisión S.A. en la gestión del servicio de accesibilidad y la adopción de las medidas correctoras oportunas, invitando al prestador autonómico a velar por el mantenimiento de los elementos que garantizan la accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva y visual a fin de garantizar la correcta prestación del servicio público que tiene encomendado.

SEGUNDA.- Notificar esta resolución al reclamante y a Canal Sur TV.

Sevilla, 10 de septiembre de 2025

EL PRESIDENTE DEL CONSEJO AUDIOVISUAL DE ANDALUCÍA
JOSÉ FRANCISCO DOMÍNGUEZ DEL POSTIGO

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO DOMINGUEZ DEL POSTIGO	15/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGVY8JKC4BQPCDFC47YNUPLH8L	PÁG. 6/6	