

RESPUESTA ESCRITA A LA PREGUNTA FORMULADA POR LOS DIPUTADOS DEL GRUPO PARLAMENTARIO VOX, D. MANUEL MARISCAL ZABALA, D. VÍCTOR MANUEL SÁNCHEZ DEL REAL Y D. JOSÉ MARÍA FIGAREDO ÁLVAREZ-SALA

179/001311

42408

PRIMERO.- La Corporación RTVE cuenta con una institución cuya existencia responde a la propia esencia de servicio público de la Corporación: el defensor del espectador. Se regula en el *Acuerdo del Consejo de Administración de 29 de noviembre de 2007, por el que se aprueba el Estatuto del defensor del espectador, oyente y usuario de medios interactivos* (en adelante, el "Estatuto").

Dicho acuerdo comienza afirmando que, para que RTVE pueda cumplir correctamente con su encomienda de servicio público, es menester que los ciudadanos usuarios tengan acceso a la Corporación para manifestar sus reclamaciones, quejas y sugerencias, a las cuales hay que brindar respuesta. Dicho flujo bidireccional se lleva a cabo a través de la figura del defensor del espectador, cargo actualmente desempeñado por el periodista don Ángel Nodal de Arce.

Las respuestas del defensor a las quejas de la audiencia se efectúan por dos cauces:

- Mediante informes trimestrales que se publican, en acceso abierto, en el sitio web de RTVE¹.
- En el caso de las más notorias o frecuentes, por medio del programa de emisión mensual "RTVE responde"².

Tanto las reclamaciones de los espectadores como las valoraciones de estas efectuadas por el defensor deben ser un acicate para crecer en "transparencia, autocrítica y autocontrol de los medios de la Corporación RTVE", tal y como se recoge en el artículo 2 del Estatuto.

El defensor puede actuar de oficio (ex art. 6 del Estatuto) o bien, como es lo general, a instancia de los usuarios de los medios dependientes de RTVE.

SEGUNDO.- Desde que comenzó el año 2020, las quejas al defensor de la audiencia se han

¹ <https://www.rtve.es/rtve-responde/mformes/>

² <https://www.rtve.es/rtve-responde/>

multiplicado por tres respecto del último trimestre de 2019; de 1.252 a 3.631.

**COMPARATIVA ENTRE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2019
Y EL PRIMER TRIMESTRE DE 2020**

	4º 2019	1º 2020	DIFERENCIA
RECIBIDO	1252	3631	2379

Los temas que han agrupado un mayor número de reclamaciones han sido los siguientes:

- El tratamiento de la información sanitaria durante el estado de alarma.
- Las manifestaciones antitaurinas beligerantes y posterior discurso en defensa de la tauromaquia de la cantaora doña Estrella Morente en el *reality show* Operación Triunfo.
- La charla sobre feminismo que se impartió en el *reality show* Operación Triunfo.
- El uso de un lenguaje vulgar en el *reality show* Operación Triunfo, que es para todos los públicos.
- Las parodias de gitanos contenidas en un programa del dúo humorístico Cruz y Raya que se emitió desde la hemeroteca de RTVE.
- Las referencias a la gestación por sustitución en el programa *A partir de hoy*.
- Los fallos en la interpretación de la lengua de signos.
- La referencia al partido político VOX como "partido de extrema derecha".

TERCERO.- Nos hacemos eco a continuación de una de las quejas de los usuarios de RTVE, relativa a los fallos en el sistema de interpretación de lengua de signos.

Queja

"Mi queja va dirigida al servicio de intérprete de lengua de signos que ahora tiene canal 24H en los Informativos. Desde que han cambiado de profesionales la calidad ha caído en picado, quedando en evidencia que no están preparados para poder realizar este trabajo en condiciones de calidad, perjudicando así a las personas sordas ya que no nos llega la información como tendría que ser. Muchas veces no se les entiende o pierden demasiada información y lo que transmiten no es coherente. Por favor ofrezcan un servicio de interpretación de calidad".

Valoración del defensor

"Dado el número de correos recibidos y de nuestra falta de cualificación para evaluar el trabajo de las personas que lo prestan, tanto la Dirección de subtítulo como yo creemos necesario que una empresa independiente revise la calidad del trabajo de los actuales intérpretes de signos para descartar cualquier mal funcionamiento del servicio".

CUARTO.- Sobre este particular, el artículo 17 del Mandato-marco a la Corporación RTVE, de 30 de junio de 2008 establece lo siguiente:

"La Corporación RTVE respetará los derechos de personas con discapacidad y adecuará progresivamente la difusión de sus contenidos para que sean accesibles a los invidentes, mediante la audio-descripción, y a las personas con dificultades auditivas, a través del subtítulo y el lenguaje de signos".

En consideración a lo anterior, se formula las siguientes preguntas:

- 1. ¿Va a tener en consideración la administradora única la sugerencia del defensor de la audiencia relativa a recabar un informe independiente sobre la calidad de la interpretación al lenguaje de signos en los programas de RTVE?**

La sugerencia del Defensor ya está puesta en práctica. En el pliego de especificaciones técnicas del expediente de "Servicio Lengua de Signos Española (LSE) para programas en directo" se expresa específicamente la necesidad de enviar informes a RTVE que evalúen la calidad del trabajo de la interpretación de signos de los programas realizados. Textualmente se menciona lo siguiente: *" el adjudicatario deberá entregar un informe trimestral externo (contraste externo) que evalúe el*

nivel de aciertos, densidad de signado y el retardo del signado de aquellos programas que seleccione RTVE”.

Para garantizar la óptima prestación del servicio de interpretación en lengua de signos, la Corporación RTVE colabora estrechamente con la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) y con el Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (CNLSE), las dos principales instituciones de referencia a nivel nacional en materia de lengua de signos. Asimismo, RTVE tiene contratos con otras empresas para la detección y el seguimiento de las emisiones con lengua de signos.

2. De no ser así, ¿por qué razón?

3. De ser así, ¿cuándo tendrá lugar esta encomienda y quién realizará el referido informe?

El compromiso de la Corporación RTVE con la calidad de los servicios de accesibilidad es firme y, como consecuencia, con la calidad de la interpretación en lengua de signos en los programas que la incluyen.

Prueba de ello es, por ejemplo, la participación de RTVE en el Grupo de Trabajo del Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española, que elaboró la “Guía de buenas prácticas para la incorporación de la lengua de signos española en televisión”, publicada por el Real Patronato sobre Discapacidad.

Como les indico en la primera respuesta RTVE colabora estrechamente con la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) y con el Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (CNLSE), que nos ayudan a vigilar nuestro trabajo. Además, tenemos contratos con otras empresas para la detección y el seguimiento de las emisiones con lengua de signos.

Madrid, a 31 de agosto de 2020

LA ADMINISTRADORA PROVISIONAL ÚNICA DE LA CORPORACIÓN RTVE


Rosa María Mateo Isasi


ADMINISTRADORA
PROVISIONAL ÚNICA