



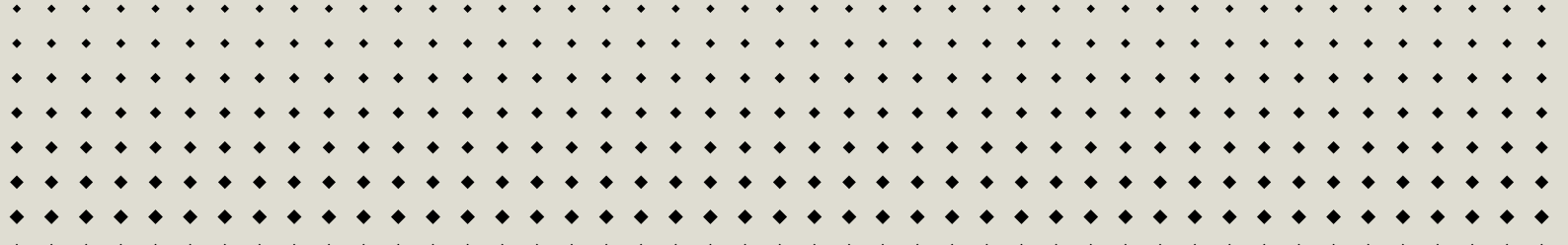
**INFORME**  
**SEGON SEMESTRE DE 2023**  
**CONSELL DE LA CIUTADANIA**

Corporació  
Valenciana  
de Mitjans de  
Comunicació





# ÍNDEX:

- Memòria de les principals accions del Consell de la Ciutadania en el semestre 2
  - Treball fet per la comissió mixta sobre dret d'accés 6
  - Estudi sobre la percepció ciutadana respecte de la televisió i la ràdio d'À Punt 7
  - La problemàtica del pressupost de la CVMC i l'SAMC per a 2024 9
  - La supressió de la programació infantil en la televisió d'À Punt 10
  - Anàlisi de queixes i suggeriments 10
- 



# MEMÒRIA DE LES PRINCIPALS ACCIONS DEL CONSELL DE LA CIUTADANIA EN EL SEMESTRE

## 1.1. REUNIONS I PRINCIPALS TEMES TRACTATS

El Consell de la Ciutadania ha celebrat durant el segon semestre de 2023 cinc reunions ordinàries els dies **11 de juliol, 11 de setembre, 16 d'octubre, 13 de novembre i 11 de desembre.**

La reunió de l'11 de juliol pot considerar-se el tancament del procés de renovació dels membres de l'òrgan, iniciat al mes d'abril. En aquesta reunió s'hi van incorporar **Carlos Giménez Pons**, membre designat a proposta de les principals associacions del sector de la defensa dels drets del col·lectiu LGTB, i **Vicent Torrent Centelles**, designat a proposta del Consell Valencià de Cultura. El mateix dia, el Consell de la Ciutadania es va reunir amb el Consell Rector en ple, en una primera trobada en què tots els assistents es proposaren treballar conjuntament perquè hi haja una interacció fluida entre els dos òrgans de cara a la construcció i millora de la televisió valenciana. Acabada la reunió amb el Consell Rector, el Consell de la Ciutadania es va reunir amb **Rosa Agost**, membre del Consell Rector a proposta del Consell de la Ciutadania.

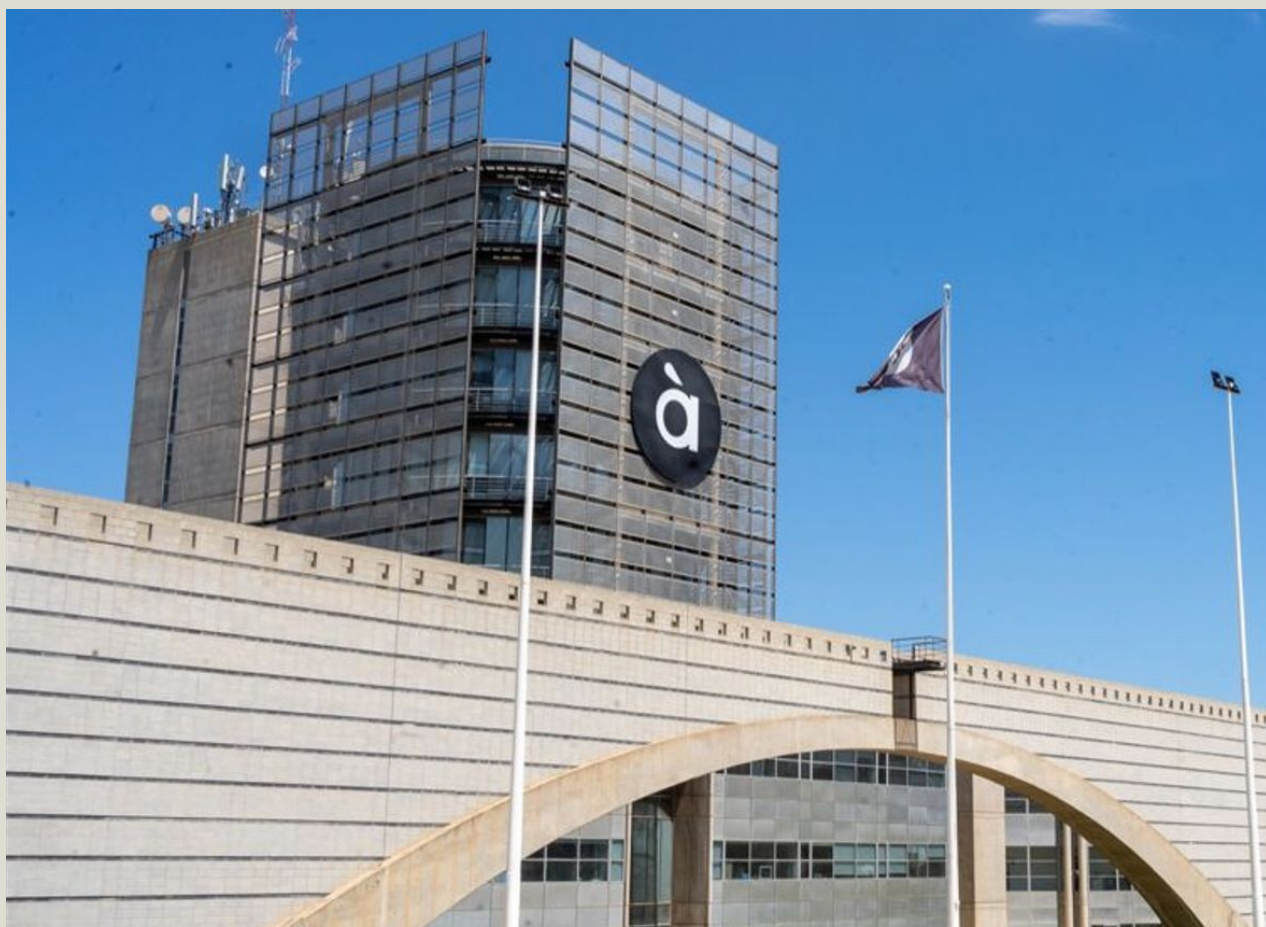


)) Membres del Consell de la Ciutadania.

Durant la resta de sessions hi ha hagut una sèrie de temes recurrents, alguns de més generals —sobre el funcionament de l'òrgan— i d'altres de més específics. Entre els primers, estan la preocupació per trobar un sistema àgil i eficient per a la gestió i contestació de les queixes i suggeriments rebuts. També es planteja l'enfocament dels futurs informes semestrals del Consell de la Ciutadania, tema en relació amb el qual es decideix que no caldrà incloure més temes que els tractats en el semestre i l'anàlisi de les queixes i suggeriments rebuts.

Quant als temes específics, cal destacar els que es mencionen seguidament, que seran tractats més endavant:

- La posada en marxa de la comissió mixta per a l'estudi del dret d'accés
- El plantejament de l'elaboració d'un estudi sobre la percepció ciutadana respecte a la televisió pública valenciana
- Els problemes del pressupost de la CVMC i la SAMC per a l'exercici 2024
- La supressió de la programació infantil en la televisió d'À Punt



)) Localització de la Corporació Valenciana de Mitjans de Comunicació.

## 1.2. ACTES ALS QUALS HAN ASSISTIT ELS MEMBRES DEL CONSELL DE LA CIUTADANIA

- El dia **25 d'octubre** **Lina Soler** va fer una intervenció en la jornada organitzada per l'associació Acicom sobre “**Dret d'accés, dret a saber**”, en la qual va exposar el treball dut a terme per la comissió sobre dret d'accés.
- El dia **2 de novembre** **Rafael Aguilar** va fer una intervenció en la jornada organitzada per l'associació Acicom sobre “**Producció audiovisual i moviments socials valencians**”, explicant les funcions i el paper del Consell de la Ciutadania en relació amb la matèria.
- El dia **11 de desembre** **Lina Soler** va participar en una taula redona sobre “**Narratives inclusives enfront de la desinformació i la discriminació**” organitzada per EAPN (Xarxa Europea de Lluita contra la Pobresa).

**DRET D'ACCÉS, DRET A SABER**

El dret constitucional d'accés dels grups socials als mitjans de comunicació. Experiències audiovisuals innovadores

**Dimecres 25 d'octubre**  
De 19:00 h a 20:30 h

Inscripció gratuïta a:  
[bit.ly/Dret-a-saber-Dret-Accés](https://bit.ly/Dret-a-saber-Dret-Accés)



Amb la participació de persones representants de: Consell Valencià de la Cultura, Coordinadora Valenciana d'ONGD, A Punt Mèdia, Consell de l'Audiovisual de la Comunitat Valenciana, ACICOM i Corporació Valenciana de Mitjans de Comunicació

I abans de la jornada, a les 18:00 h, visita guiada a l'exposició 'Les victòries cal saber veure-les' a càrrec del director de la Fundació Horta Sud, Julio Huerta

Centre del Carme Cultura Contemporània; C/ Museu, 2-4; València

JORNADA

**PRODUCCIÓ AUDIOVISUAL I MOVIMENTS SOCIALS VALENCIANS**

NOVES OPORTUNITATS

**Dijous 2 de novembre - 18:00**

CCCC - Centre del Carme de Cultura Contemporània



Per participar en cal fer inscripció prèvia a través de l'adreça <https://bit.ly/Producció-Audiovisual-Moviments-Socials> o capturant el codi QR →



**NARRATIVES INCLUSIVES FRONT LA DESINFORMACIÓ I LA DISCRIMINACIÓ**

09:30 - 10:00: **Registre de participants**

10:00: **Benvinguda i Taula inaugural**

- Presidenta de la EAPN CV, **Lola Fernández**.
- Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge

10:30: **Alternatives discursives per la inclusió.**  
Mòdera **Natxo Andreu**, periodista i membre de la comissió executiva de la Unió de Periodistes.

- Periodista, escriptora i experta en gestió de la diversitat, **Lucia Asué Mbomio**
- Coordinadora d'Educació de Maldita.es i experta en verificació de notícies, **Lucia Gómez Aguilera**.
- Coordinadora del grau en Periodisme en la Universitat de València, **Maria Iranzo**.

12:00: **Descans**

12:30: **Ferramentes del Tercer Sector front a la desinformació i les narratives discriminatòries**  
Mòdera **Nuria Tendeiro**, directora de EAPN CV.

- Responsable del projecte DESACTIVA, Convive Fundació Cepaim, **Domingo Segura**.
- Coordinadora de F. Cíbervoluntarios en València, projecte Verifica2, **Zaida Floro (pde)**
- Representant del Tercer Sector en el Consell de Ciutadania d'A. Punt Mèdia, **Lina Soler**.

13:30: **Clausura**

INSCRIPCIONS: <https://bit.ly/3GnQJfs>



(d'esquerra a dreta)

- )) Cartell de la jornada “Dret d'accés, dret a saber”.
- )) Cartell de la jornada “Producció audiovisual i moviments socials valencians”.
- )) Cartell de la jornada “Narratives inclusives enfront de la desinformació i la discriminació”.



)) Lina Soler, en la jornada organitzada per l'associació Acicom sobre "Dret d'accés, dret a saber".



)) Lina Soler, en la jornada "Narratives inclusives enfront de la desinformació i la discriminació".



# TREBALL FET PER LA COMISSIÓ MIXTA SOBRE DRET D'ACCÉS

El Consell de la Ciutadania ha estat una figura clau en el procés de creació del Reglament del dret d'accés, com a part de la comissió mixta del dret d'accés, creada entre aquest òrgan i el Consell Rector el 5 d'octubre de 2023. Els membres del Consell de la Ciutadania involucrats en aquesta important tasca han sigut **Lina Soler i Quilis** i **Marta Martín Llaguno**.

Aquesta comissió també compta amb altres membres del Consell Rector com **Miquel Francés** (president del Consell Rector i de la comissió mixta), **Rosa Agost** (vocal de la comissió mixta i del Consell Rector) i **Ferran Bargues Estellés** (secretari del Consell Rector i de la comissió mixta).

Les reunions de la comissió mixta del dret d'accés han tingut lloc en diverses dates clau, com es detalla a continuació:

- **Dijous 5 d'octubre:** constitució de la comissió i plantejament dels treballs per a l'elaboració del reglament de dret d'accés
- **Dijous 9 de novembre**
- **Dimarts 19 de desembre**
- **Dimarts 16 de gener**
- **Dimarts 30 de gener**
- **Dilluns 12 de febrer:** en aquesta data es va aprovar l'esborrany del dret d'accés

Durant aquestes sessions, s'ha treballat en un esborrany i s'ha discutit el concepte i l'abast del dret d'accés universal i específic. Especialment, s'ha debatut sobre la delimitació dels col·lectius i les formes per a establir l'accés als mitjans de la Corporació.

En l'actualitat, l'esborrany està en procés d'esmenes internes. Posteriorment, passarà a exposició pública per a les últimes esmenes abans de sotmetre'l a votació en el Consell.

Al llarg del desenvolupament d'aquest reglament, els membres del Consell de la Ciutadania han realitzat diverses intervencions públiques, les quals han contribuït a enriquir el debat i a donar transparència al procés de creació d'aquest instrument fonamental per a garantir els drets dels ciutadans, com ara a la jornada

“Dret d'accés, dret a saber”, organitzada per Acicom el 25 d'octubre, i la jornada “Narratives inclusives enfront de la desinformació i la discriminació”, organitzada per l'EAPN l'11 de desembre de 2023.

En resum, la participació activa del Consell de la Ciutadania en l'elaboració d'aquest reglament demostra el compromís amb la transparència i l'accés a la informació per a la ciutadania organitzada de la Comunitat Valenciana.



## **ESTUDI SOBRE LA PERCEPCIÓ CIUTADANA RESPECTE DE LA TELEVISIÓ I LA RÀDIO D'À PUNT**

El Consell de la Ciutadania, com a òrgan assessor del Consell Rector i la Direcció General en matèria de programació i de continguts i com a encarregat d'exercir la defensa de l'audiència, va decidir —en el segon semestre des de la renovació, el maig del 2023—, **elaborar una sèrie de qüestionaris per a recopilar i analitzar les dades del teixit social que representen els membres**: associacions de consumidors i usuaris més representatives a la Comunitat Valenciana, associacions del tercer sector, associacions dedicades a combatre la violència de gènere i per la igualtat entre homes i dones, la població jove valenciana, la cultura i la llengua valencianes, les universitats, les ciències socials o el col·lectiu LGTBIQ+.

Així doncs, el Consell s'ha basat en els principis següents:

- **Tot allò que no es mesura no pot ser objecte d'avaluació ni millora**: La percepció ciutadana sobre la televisió i la ràdio d'À Punt és un element crucial per a comprendre el seu impacte i eficàcia en diferents sectors de la població. El Consell de la Ciutadania va decidir, en la reunió de l'11 de setembre de 2023, elaborar una sèrie de qüestionaris per a recopilar i analitzar les dades del teixit social que representen els seus membres. El Consell aspira a quantificar aquesta percepció ciutadana i proporcionar una base més sòlida per a futures decisions i ajustos de la Direcció General quant a la programació i les comunicacions de l'entitat.
- **Representació de col·lectius**: El Consell es configura com un reflex de la diversitat de la societat. A través de la participació dels seus membres, té la



capacitat d'obtindre una visió més detallada i representativa de l'opinió ciutadana sobre la televisió i la ràdio d'À Punt, fet que ens permet identificar les necessitats i preferències de diferents segments de la població que són audiència potencial de la cadena.

El Consell ha començat a fer passes en eixa direcció:

- **S'ha iniciat el desenvolupament de qüestionaris adaptats per a cada grup social que el Consell representa.** Els qüestionaris inclouen preguntes específiques sobre la programació de la ràdio i la televisió d'À Punt, amb l'enfocament de mesurar si els diferents sectors se senten adequadament representats. Aquest enfocament personalitzat permetrà una anàlisi detallada una comprensió més precisa de les preferències i inquietuds de cada grup social i demogràfic.
- Amb la planificació de l'enviament dels qüestionaris durant el primer semestre del segon any del Consell, es busca **obtindre una resposta oportuna i representativa de la percepció ciutadana.** La recopilació de dades es durà a terme de manera sistemàtica per a permetre'n l'anàlisi posterior i l'obtenció de resultats significatius.

Una vegada enviats els formularis, recopilada la informació i sistematitzada, el Consell preveu que en els mesos següents, i en cas d'obtindre resultats concloents a través de l'anàlisi de les respostes dels qüestionaris:

- **S'assumirà la responsabilitat de traslladar aquesta informació a la Direcció General d'À Punt.** La transferència de dades pretén facilitar una presa de decisions informada que permeta ajustar la programació o la forma de comunicació a fi de millorar la percepció de la ciutadania respecte del servei públic ofert. La col·laboració activa entre el Consell i la Direcció General és fonamental per a assegurar una televisió i ràdio públiques que responguen adequadament als interessos i necessitats de la població valenciana.

Els primers resultats de les enquestes es reflectiran en l'informe del primer semestre del 2024.



# LA PROBLEMÀTICA DEL PRESSUPOST D'À PUNT

En l'orde del dia de la reunió del Consell de la Ciutadania del dia 13 de novembre de 2023 es va incloure un punt sobre “**plantejaments davant del projecte de pressupost de CVMC i SAMC**”, motivat per les informacions aparegudes en els mitjans de comunicació sobre possibles retallades en les dotacions pressupostàries en l'exercici de 2024 i per la repercussió que aquesta retallada poguera tindre en la qualitat de la programació d'À Punt. Per a rebre una informació autoritzada del tema, el Consell de la Ciutadania va invitar a la reunió Sonia Galdón, directora d'administració de la CVMC.

De la informació rebuda, el Consell de la Ciutadania constata que en el problema pressupostari de totes dues entitats té especial importància el canvi de criteri de l'AEAT en relació amb l'IVA de les activitats de les televisions públiques, que suposa un deute d'11,5 milions d'euros per a la CVMC i l'SAMC. La materialització d'aquest deute està pendent de juí. En els pressupostos de la Generalitat per al 2022 i el 2023 s'havia incorporat un article preveient que la Generalitat assumiria els costos que es derivaren del deute si esqueia. La solució no era la desitjada, ja que no evita l'acumulació de deute i altres comunitats han adoptat millors solucions, com augmentar el pressupost o facilitar un crèdit. Però en l'avantprojecte de llei de pressupost per al 2024 el problema s'agreujava per la desaparició de l'esmentat article. Per això, encara que poguera paréixer que el pressupost augmentava, estava baixant considerablement, i aquest descens necessàriament afectaria de manera especial els continguts de la programació.

Per això, el Consell de la Ciutadania va acordar enviar un escrit al Consell Rector i a la Direcció d'À Punt **manifestant la seua preocupació per la situació**, atés que suposa, de fet, una minoració important del pressupost de les entitats, la qual cosa necessàriament **afectarà la qualitat de la programació d'À Punt i incidirà en una manca de disponibilitat pressupostària per a la producció audiovisual**, tant de la pròpia de la Corporació com, en general, en la de les empreses i entitats productores del sector audiovisual. Per, tant, influirà negativament en el servei públic que presta a la ciutadania a través de la televisió, la ràdio i el web. Els escrits van ser enviats en data de 15 de novembre del 2023 i es va enviar una nota a la premsa comunicant-ho.

Finalment, la llei de pressupostos de la Generalitat per al 2024 va recuperar en la redacció definitiva l'article suprimit en l'avantprojecte. La solució, com ja s'ha dit, no és la més desitjable, però és menys greu que la que es despenia de la redacció inicial.



## LA SUPRESSIÓ DE LA PROGRAMACIÓ INFANTIL EN LA TELEVISIÓ D'À PUNT

Des del mes d'octubre s'han rebut queixes perquè s'havia eliminat la programació infantil d'À Punt sense previ avís i sense cap explicació. Els membres d'aquest Consell es van quedar sorpresos primerament perquè no tenien notícies dels fets i seguidament perquè no entenien les raons.

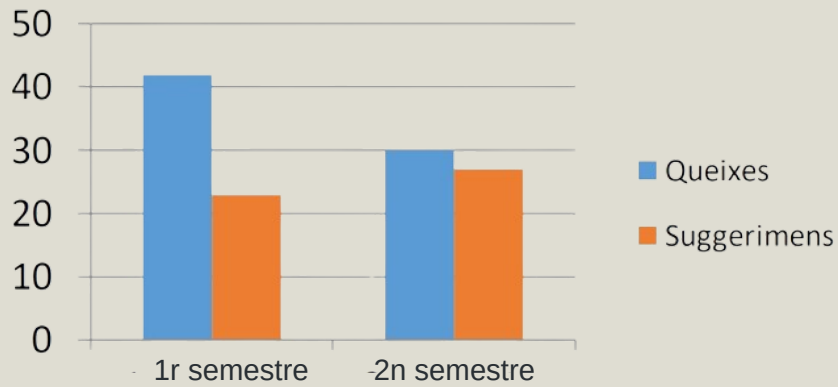
Per eixa causa, el Consell de la Ciutadania va demanar una reunió amb el director general, **Alfred Costa**, que va acudir a la sessió celebrada l'11 de desembre als efectes d'explicar les raons del canvi. El director va justificar la decisió pel fet que **els xiquets ja no veuen la televisió** si no és a casa dels avis o en alguna excepció ocasional. No poden utilitzar part dels recursos en material audiovisual que no es gaudirà. Va explicar també que **estan arribant al públic infantil a través d'altres canals**, com esdeveniments infantils o en àmbits educatius formals.



## ANÀLISI DE QUEIXES I SUGGERIMENTS (SEGON SEMESTRE 2023)

### EVOLUCIÓ EN EL TEMPS

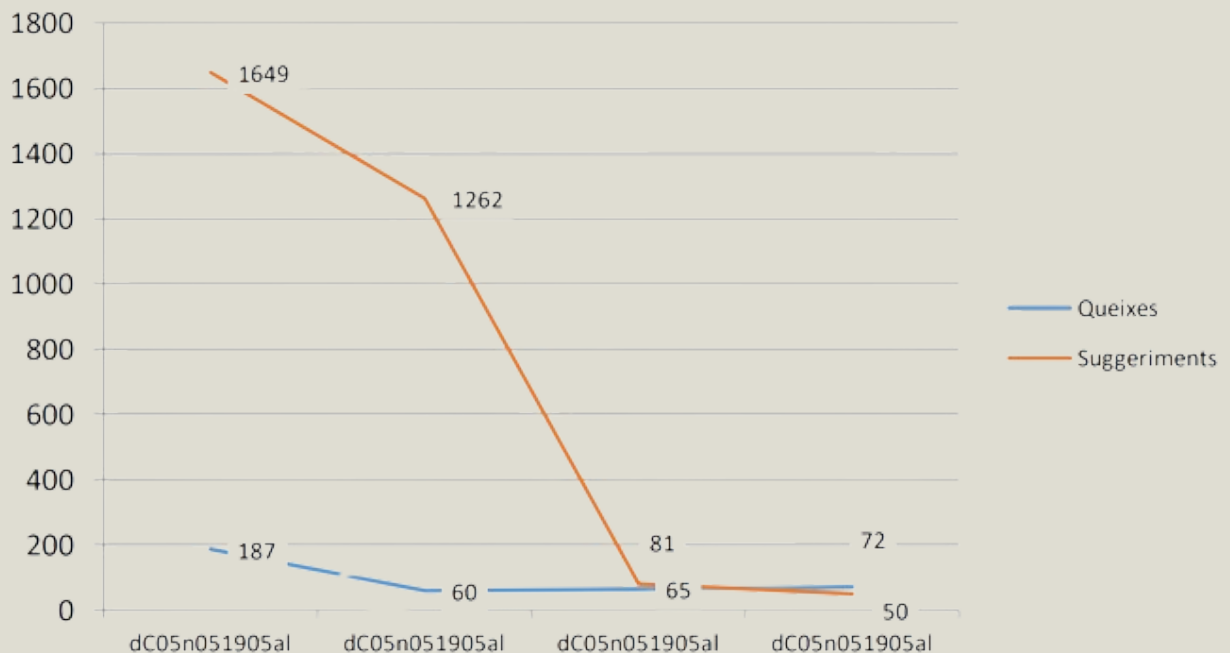
Durant el segon semestre de l'any 2023 s'han rebut 30 queixes i 27 suggeriments, **un total de 57** (8 menys que en el primer semestre de l'any).



En total, l'any 2023 s'han rebut 24 queixes i suggeriments menys que el 2022.

En la taula següent podem veure l'evolució en el temps de les queixes i suggeriments rebuts des de l'any 2000:

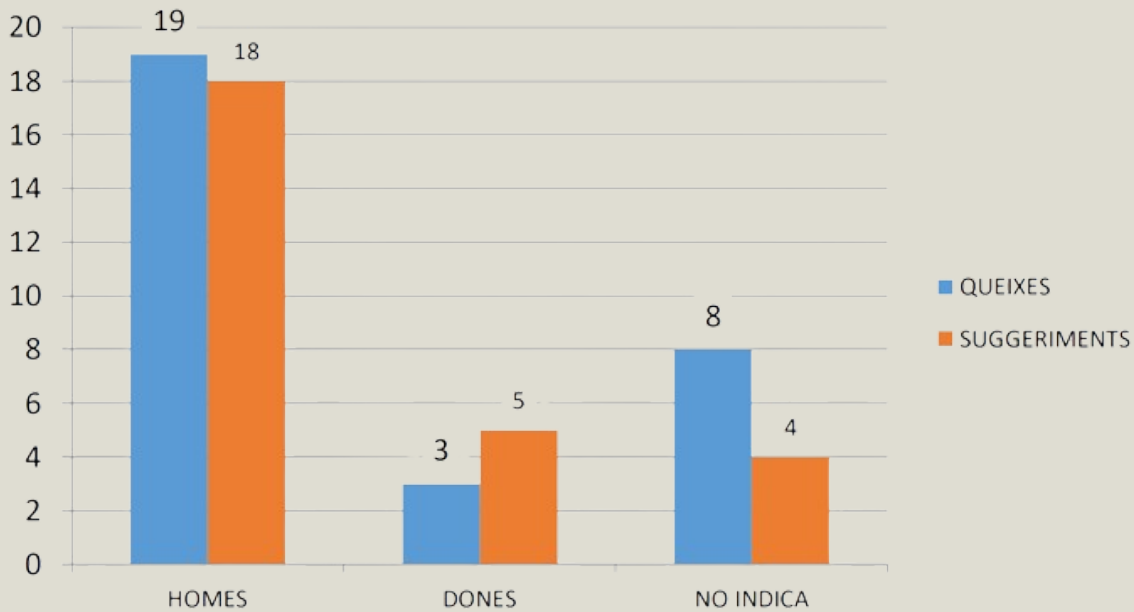
Any	2000	2021	2022	2023
<b>Queixes</b>	187	60	65	72
<b>Suggeriments</b>	1.649	1.262	81	50
	1.836	1.322	146	122



))) Evolució de les queixes i suggeriments des de l'any 2000.

## PER SEXE

En aquest segon semestre, igual que en el primer, **la majoria de les queixes i suggeriments rebuts provenen d'homes** (19 queixes i 18 suggeriments), mentre que la resta són de dones (3 queixes i 5 suggeriments) i en 12 casos no s'indica el sexe. Ací es manté la tendència, ja que són més homes que dones els que ens envien queixes i suggeriments.



## PER EDAT

En el segon semestre, **la majoria de les queixes i els suggeriments rebuts no indiquen l'edat** de qui els fa. En els que sí que s'especifica, la franja d'edat que més queixes i suggeriments ha presentat ha sigut la compresa entre 31 i 45 anys, igual que en el primer semestre i mantenint la tendència de l'any anterior. Es manté també, com ja va passar en el primer semestre, l'absència de queixes i suggeriments en els majors de 80 anys, però a diferència dels sis primers mesos, en aquesta ocasió sí que hi ha hagut un suggeriment de menys de 18 anys.

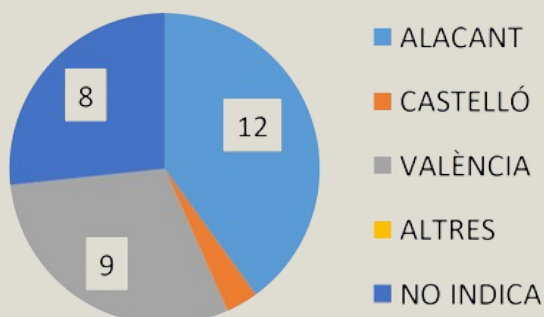
EDAT	Dones		Homes		No indica	
	Queixes	Suggeriments	Queixes	Suggeriments	Queixes	Suggeriments
<18		1				
18-30						
31-45	2	1	14	4		
46-65	1		4	1		
66-80				1		
>80						
No indica		3	1	12	8	4

## PER LOCALITAT

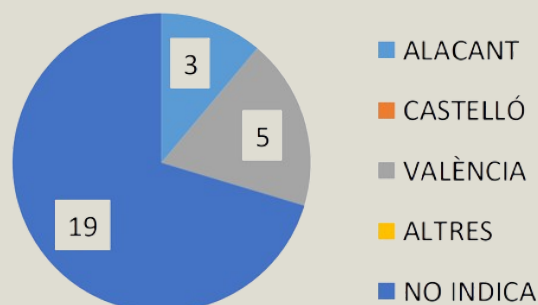
En la major part de les queixes i suggeriments no s'indica la procedència de les persones que els han fet, igual que en el primer semestre. En aquells que sí que s'indica, la majoria provenen de la província d'Alacant, seguides de la de València i Castelló. En aquests sis mesos no s'ha rebut, o no s'ha indicat, cap queixa o suggeriment d'altres províncies.

PROVÍNCIA	QUEIXES	SUGGERIMENTS
ALACANT	12	3
CASTELLÓ	1	
VALÈNCIA	9	5
ALTRES		
NO INDICA	8	19

### QUEIXES

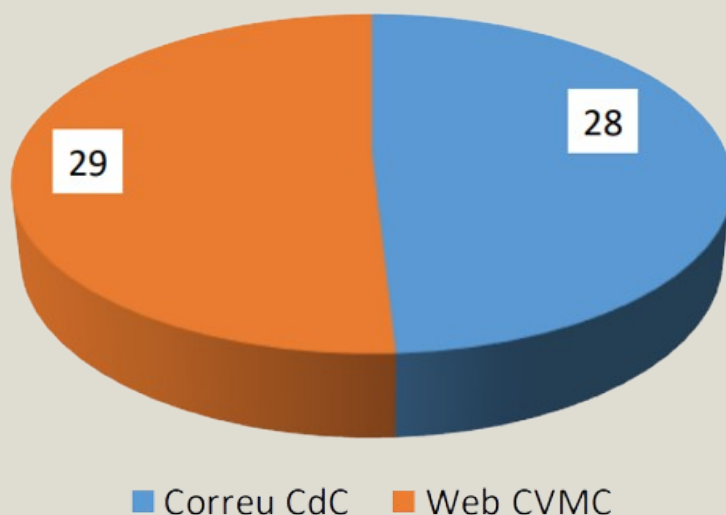


### SUGGERIMENTS



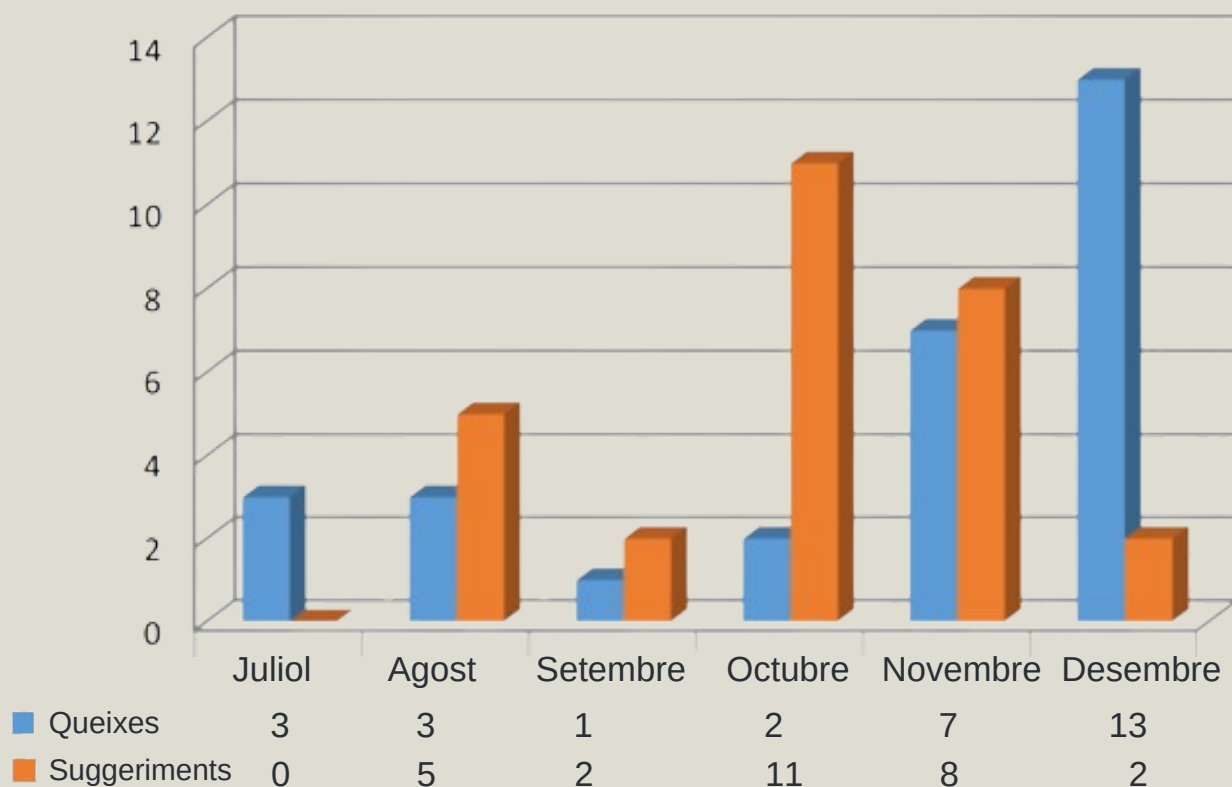
## MITJANS DE RECEPCIÓ

El formulari en el web de la CVMC continua sent el sistema més utilitzat a l'hora de traslladar les reclamacions per part de la ciutadania. No obstant això, en aquesta ocasió el correu del Consell de la Ciutadania també ha tingut un ús destacable.

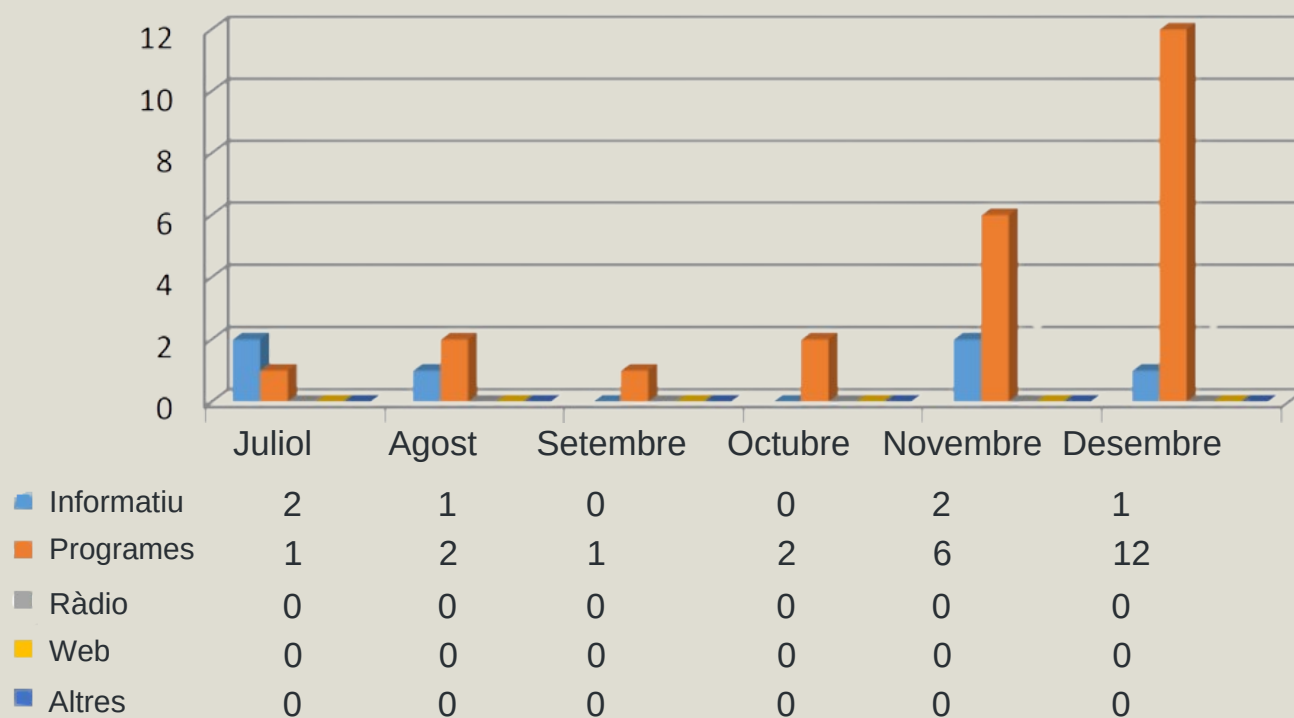


### DISTRIBUCIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS PER MESOS

Al llarg d'aquests sis mesos, cal destacar el nombre de queixes rebudes al desembre i els suggeriments per part de la ciutadania a l'octubre.



## DISTRIBUCIÓ DE QUEIXES PER MESOS I MOTIU



## MOTIU I TEMÀTICA DE LES QUEIXES REBUDES

Les queixes de la ciutadania respecte a la programació van dirigides principalment a qüestions lingüístiques, sobretot quant al doblatge i l'emissió en castellà i no en valencià.

Cal destacar al mes de desembre un nombre significatiu de queixes respecte a la necessitat d'emetre sèries de dibuixos en valencià. També sobre qüestions relacionades amb el protocol de tramitació de les queixes.

Pel que fa als informatius i el tractament de les notícies, no s'ha rebut una quantitat de queixes significativa, a excepció d'algunes apreciacions relacionades amb el tractament d'alguna notícia que no ha agradat al telespectador.

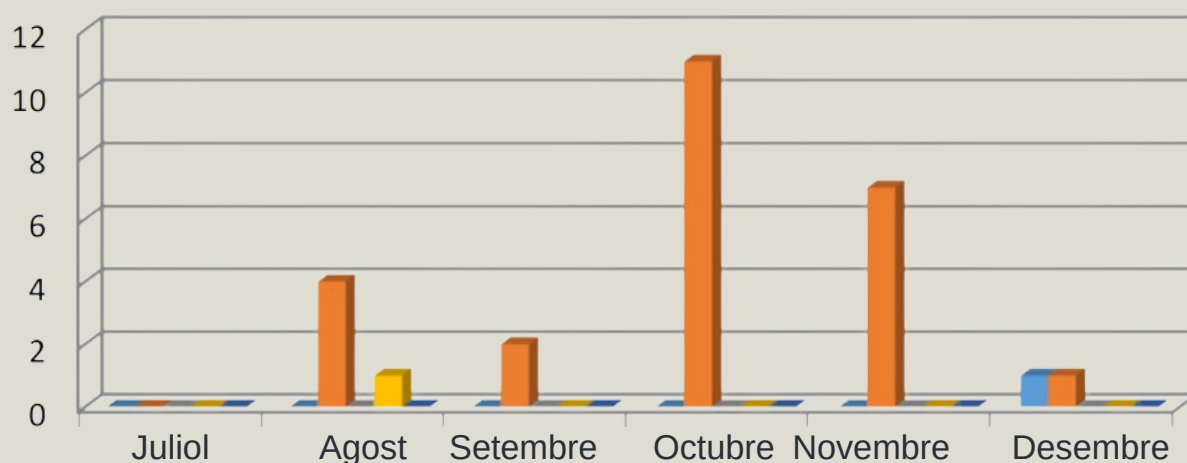
No hi ha queixes en la ràdio ni tampoc en el web.



## DISTRIBUCIÓ DE SUGGERIMENTS PER MESOS I MOTIU

Els suggeriments en l'apartat de programes suposen la majoria d'aportacions per part de l'audiència. La majoria dels suggeriments responen a l'interés de reemissió de sèries que ja s'havien emés, a l'increment de la programació infantil i juvenil i a peticions sobre programació esportiva sol·licitades per algun teleespectador.

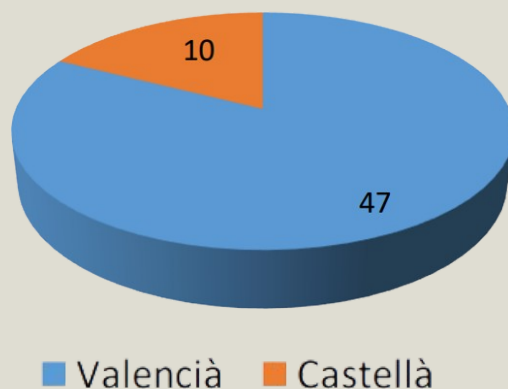
Un dels suggeriments més repetits és que À Punt adquirisca el doblatge dels dibuixos *Les tortugues ninja*. Cal destacar la felicitació per la realització i emissió del documental *Generació porno* i tot el seu tractament.



<span style="color: blue;">■</span> Informatiu	0	1	0	0	0	1
<span style="color: orange;">■</span> Programes	0	4	2	11	7	1
<span style="color: grey;">■</span> Ràdio	0	0	0	0	0	0
<span style="color: yellow;">■</span> Web	0	1	0	0	0	0
<span style="color: blue;">■</span> Altres	0	0	0	0	0	0

## IDIOMA UTILITZAT

El valencià és l'idioma més utilitzat en les queixes i suggeriments rebuts pel Consell de la Ciutadania al seu correu i al seu formulari.



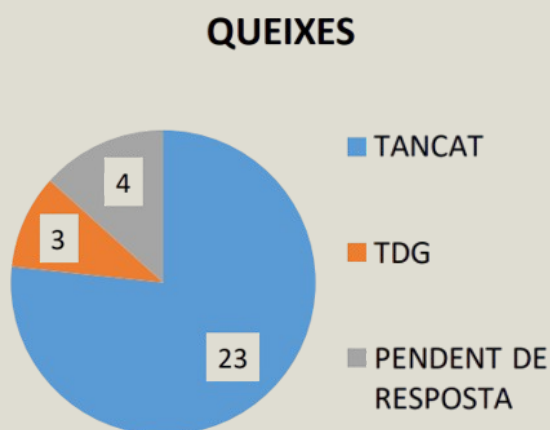
## SITUACIÓ DE L'EXPEDIENT

El valencià és l'idioma més utilitzat en les queixes i suggeriments rebuts pel Consell de la Ciutadania al seu correu i al seu formulari.

	QUEIXES	SUGGERIMENTS
<b>Tancat</b>	23	24
Traslladat a la DG	3	1
<b>Pendent de resposta</b>	4	2

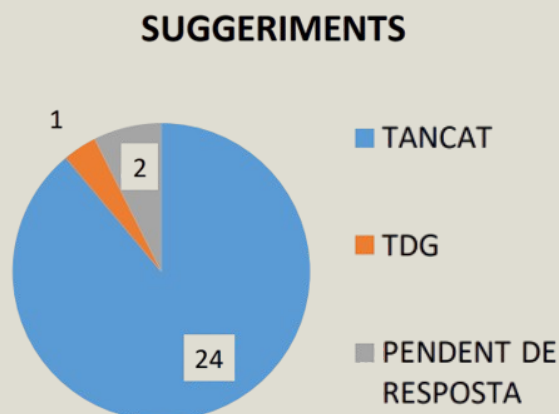
### QUEIXES

De les 30 queixes rebudes, han sigut tancades 23 i 3 s'han traslladat a la DG. Queden pendents de resposta 4 queixes



### SUGGERIMENTS

Dels 27 suggeriments que s'han rebut en aquest segon semestre, se n'han tancat 24, 1 s'ha traslladat a la DG i queden pendents de resposta 2.



MARÇ, 2024

CONSELL DE LA CIUTADANIA



Corporació  
Valenciana  
de Mitjans de  
Comunicació

