

Memoria del Defensor de la Audiencia de RTVA 2018

Antonio Manfredi Díaz
Febrero 2019

Nota.-

La metodología de esta Memoria es la misma de años anteriores, presentadas ante el Consejo de Administración de RTVA y la misma que se usa en los informes mensuales que se presentan al Consejo. Los mensajes que van en el epígrafe CSTV incluyen los de las tres cadenas de televisión. En el caso de la radio, en el epígrafe CSR, entran los mensajes referidos a todas las cadenas que gestiona RTVA, incluida Flamenco Radio, que sólo emite por Internet y por TDT. En el caso de Internet, se refiere a todo lo relacionado con nuestros Servicios Web, así como el Teletexto. En este último caso, será la última vez en que se haga así, pues a lo largo del año ambos medios Internet – Teletexto pasaron a depender de direcciones diferentes en el organigrama de RTVA.

INTRODUCCIÓN.-

Sin incluir los acontecimientos excepcionales ocurridos en 2015, el número de mensajes recibidos por el Defensor ha ido creciendo, hasta llegar a 2018, **con 705 mensajes**, lo que supone un aumento del 19,28 % con respecto a 2017, que fue de 591. En 2015 –cierre de emisiones de satélite, Campanadas y comienzo del conflicto del personal intérprete de Lenguaje de Signos– llegaron un total de 1.556 mensajes, casi un 300 % con respecto a años anteriores, mientras que en 2016 llegamos a los 588 y en 2017 a 591, superando las cifras de 2014 (515) pero inferior a 2013 (668) y 2012 (698) y lejos de 2010 (1.056) y 2011 (936). Es decir, que **en 2018 superamos los datos de 2013 y 2014, iniciando así una senda en alza de los últimos 7 años, con la excepción siempre de 2015.**

Estos datos, no obstante, no significan que la interacción con los usuarios de RTVA se termine aquí, pues hay contactos que se producen, principalmente, via redes sociales, atendidos por el personal adscrito a Canal Sur Media. Según se nos informa, en torno al 24 % de las comunicaciones que se realizan desde ese área tienen que ver con información relacionada con nuestra programación, especialmente vía mensaje directo de Facebook y Twitter. En 2018 se produjeron 1.416 interacciones de este tipo. Cuando la consulta llega más lejos del propio dato, desde la citada área se aconseja y recomienda al usuario que contacte con el Defensor para realizar la oportuna comunicación, usando ya las vías habituales del propio Defensor. Igualmente, desde Centralita se derivan a diario peticiones de información y contacto con el Defensor. Especial mención merece la petición de contacto con el programa “El Público” de Canal Sur Radio, donde se tratan aspectos relacionados con la defensa de los derechos del consumidor.

Además, el Defensor decidió no responder a un total de 12 mensajes recibidos, a causa del tono abiertamente insultante – en algunos casos presuntamente injurioso – sin que ni siquiera se pudieran incluir como opinión.

El Defensor optó, desde enero de 2017, por separar los datos de Internet//Teletexto de los de CSTV, dada su creciente importancia y lo concreto y distinto de los temas que se nos solicitaban. Como podrá comprobarse más adelante, ha sido amplio el número de quejas y comentarios enviados por los usuarios. Esta división volverá a cambiar a partir de enero de 2019, esta vez diferenciando Internet del Teletexto, puesto que ambos servicios dependen operativamente de dos direcciones distintas de RTVA: Canal Sur Media y Comunicación, respectivamente.

Por otra parte, el Defensor incluirá un apartado especial a su relación con el Defensor del Pueblo Andaluz, del que llegaron 4 quejas, todas ellas respondidas a satisfacción de esa institución, que acabó archivando las actuaciones.

En cuanto al tipo de quejas y mensajes en general atendidos por el Defensor, destacan los relacionados con programas como Yo soy del Sur, La Tarde Aquí y Ahora, Andalucía Directo y, en general, de los Servicios Informativos. Se trata, precisamente, de los contenidos de mayor audiencia en CSTV. Además, hay que destacar los fallos recurrentes en la rotulación, que son advertidos por numerosos usuarios. Destacan también los contactos referidos a Carnaval y Semana Santa. Igualmente, destaca el número de quejas relacionadas con la desaparición de Al Sur, como programa y los cambios en la emisión de varias series, que generaron confusión y enfado a la audiencia. Finalmente, destacaron quejas relativas al uso de imágenes recogidas sin permiso de Internet, por lo que se insistió en que era necesario reconocer siempre la autoría y propiedad de cualquier contenido y usarlo sólo en caso de disponer de permiso explícito.

Por lo que se refiere a Canal Sur Radio, la información Local y Deportiva, así como los problemas técnicos han centrado las quejas y comentarios de los usuarios, situados mayoritariamente en la información de proximidad. Hubo también quejas en torno a la no emisión del programa La Memoria, una vez iniciada la temporada, en septiembre. Finalmente, el programa volvió a emisión en noviembre. Destacan también las numerosas comunicaciones recibidas por el Defensor para contactar con el programa El Público, con el fin de resolver conflictos relacionados, mayoritariamente, con el Consumo. Y, desde el punto de vista técnico, destacaron los problemas de recepción de RAI en Málaga, que llegaron durante los primeros meses del año, hasta que en mayo se informó de una nueva frecuencia, que se fue comunicando a todos los usuarios.

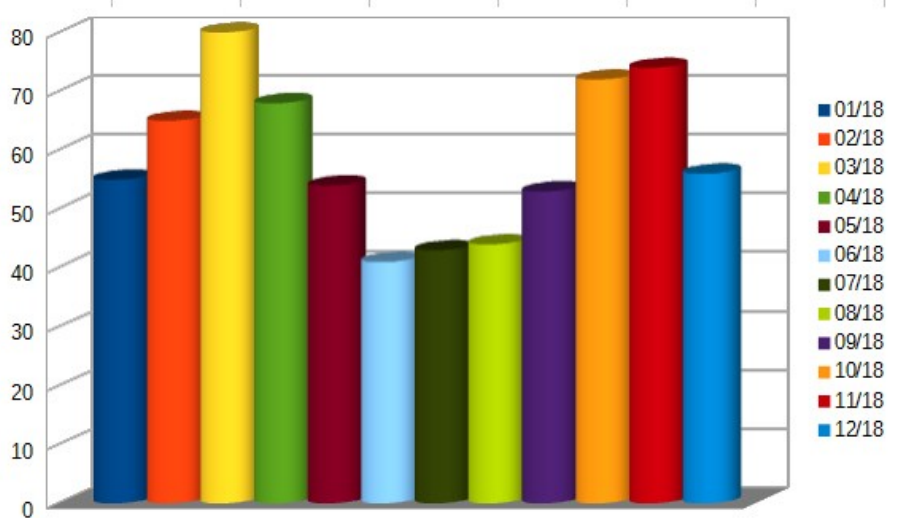
En cuanto a Internet destacan los problemas técnicos para acceder a algunos contenidos en la TV y Radio a la Carta. En Teletexto destacan los fallos (ausencia de contenidos, no renovación en el tiempo y erratas), muy comentados por los usuarios.

Por extensión, también la Dirección Técnica, la Dirección Jurídica y la Dirección Comercial han sido consultadas para temas relacionados con TV, Radio,

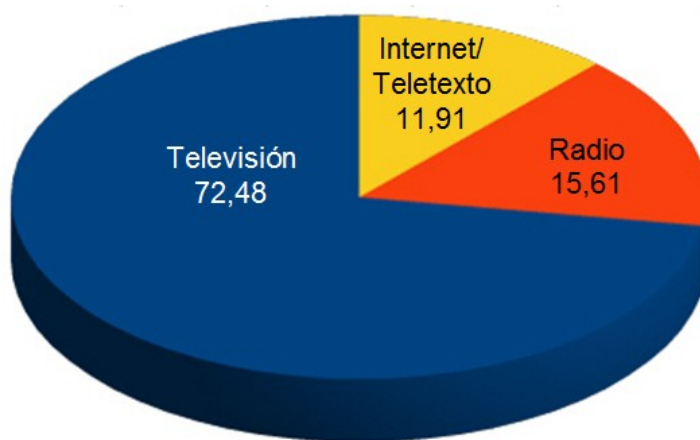
Internet y Teletexto. Por todo ello, este Defensor quiere agradecer a todas las áreas de RTVA las facilidades dadas para el ejercicio de su trabajo, con respuestas siempre ajustadas en el tiempo a cuantas consultas se realizaron.

DATOS GENERALES 2018.-

Durante 2018 se han recibido y respondido un total de 705 comunicaciones de los usuarios, a razón de 56 en enero, 65 en febrero, 80 en marzo, 68 en abril, 54 en mayo, 41 en junio, 43 en julio, 44 en agosto, 53 en septiembre, 72 en octubre, 74 en noviembre y 56 en diciembre, como puede verse en el siguiente gráfico:



Del total de estas comunicaciones recibidas, 511 corresponden a Canal Sur TV (72,48 %), 110 (15,61 %) a Canal Sur Radio y 84 (11,91 %) a Internet//Teletexto. En el gráfico, en azul Televisión (72,48 %), en rojo Radio (15,61 %) y en amarillo Internet / Teletexto / Internet (11.91 %)



CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES CSTV, CSR, INTERNET/TXT

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
CSTV	39	37	68	52	44	26	32	40	43	44	52	34
CSR	3	5	6	10	6	5	4	4	2	24	19	22
INT	13	23	6	6	4	10	7	0	8	4	3	0

CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN CSTV

(Las celdas sin información reflejan que NO llegó ninguna comunicación)

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
Quejas	24	13	43	18	30	13	21	22	28	23	32	23
Sugerencias	1	2	2	8		1	1	1	4	6	2	2
Peticiones Info	6	10	9	13	3	5	5	8	4	9	11	4
Felicitaciones	2				2	2	1	2	2	1	2	
Opiniones	6	12	14	13	9	5	4	7	5	5	5	5

CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN CSR

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
Quejas	1	4	6	6	6	2	1	2	1	7	2	1
Sugerencias	1			2								
Peticiones Info	1			2		2	3			14	17	21
Felicitaciones									1			
Opiniones		1				1		1		3		

CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN INTERNET/TXT

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
Quejas	12	13	6	6	4	9	7		7	4	3	
Sugerencias		1							1			
Peticiones Info	1	9				2						
Felicitaciones												
Opiniones												

Los datos globales de los medios de RTVA, organizados en tablas y gráficos con la misma metodología con que mensualmente se presentan en informes al Consejo de

Administración de la RTVA, arrojan las siguientes cifras:

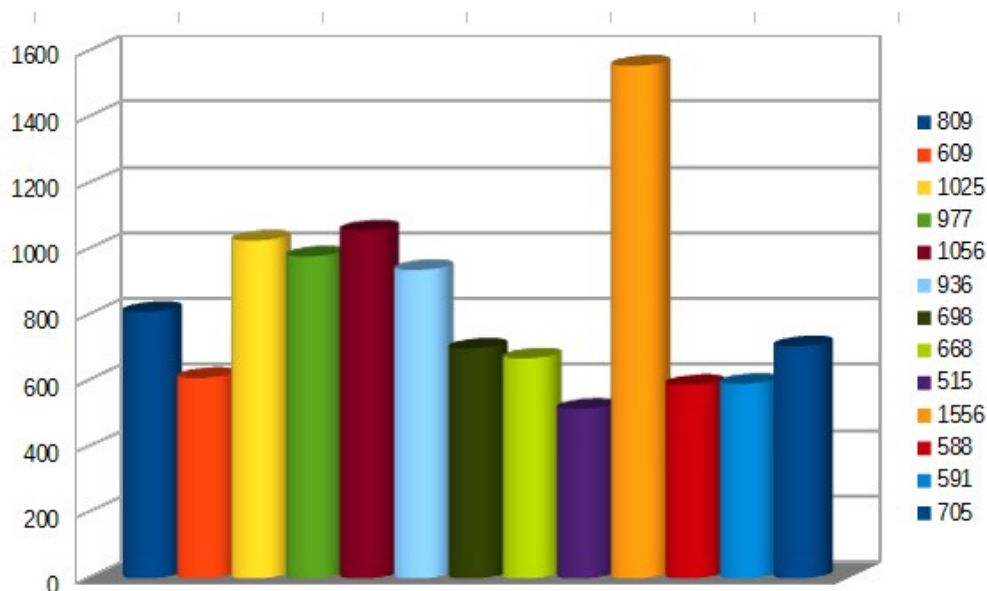
- 400 quejas, que suponen el 56,73 % de los mensajes recibidos en 2018
- 96 opiniones (13,61 %)
- 35 sugerencias (4,96 %)
- 159 peticiones de información (22,55 %)
- 15 felicitaciones (2,12 %).

La tabla que sigue muestra estos datos desglosados por medio.

AÑO 2018	CSTV	CSR	INT/TXT	Total	%
Quejas	290	39	71	400	56,73
Opiniones	90	6		96	13,61
Sugerencias	30	3	2	35	4,96
Peticiones de info	87	60	12	159	22,55
Felicitaciones	14	1		15	2,12

En el siguiente cuadro se pueden apreciar el número de mensajes recibidos en 2018 (705) con respecto a años anteriores, a partir del año 2006 (13 años).

2006	809
2007	609
2008	1025
2009	977
2010	1056
2011	936
2012	698
2013	668
2014	515
2015	1556
2016	588
2017	591
2018	705



MENSAJES POR TIPOS Y CONTENIDOS EN CSTV

(El listado se ha ordenado de acuerdo al número de quejas recibidas)

	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Informativos	130	17	4	20	3
Programas	38	36	21	25	
Yo Soy del Sur	35	11	2	5	1
Dir Técnica	13			11	
La Tarde Aquí...	13	4	1	2	1
Andalucía Dir.	12	1		2	2
Semana Santa	11	3		1	
Toros para Tod	6				
Toros	5	5			
Carnaval	4	5	1		
ATV	3			6	1
Gente Maravi.	2			2	2
La Báscula	2	2		3	
La Memoria	2	5			
And Fiesta	2				
Este es mi Pue	1				
Vaya Tela	1			1	
Emisiones	1				
Original y Cop	1				
Cine	1			1	
Parlamento	1				
Voz Arrabal	1				
Salud al Día	1				
Menuda Noche	1				
Comercial	1				
Lances	1				
Empleados	1				
Tierra y Mar	1				
Canal Sur And		1			1
Cometelo		1			
El Rocío		1			1
Deportes			1	2	

Booking				1	
Flamenco				1	
Entreolivos				1	
Jurídico				1	
Comunicación				1	1
Canal Sur		2			1

Estos son los 10 temas más importantes por número de quejas.



MENSAJES POR TIPOS EN CSR

	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Informativos	10	5			1
RAI	10		1	3	
Dir Técnica	6				
La Memoria	4				
Deportes	3	1			
El Público	2			58	
Canal Flamen	1				
Programas			2		

Estos son los 7 temas más importantes por número de quejas.



MENSAJES POR TIPOS EN INTERNET / TELETTEXTO

	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Teletexto	56		1	2	
Noticias Web	9				
TV Carta	2				
Redes Sociales	1				
Encuent Digi	1		1		
Dir Técnica				9	

Estos son los 5 temas más importantes por número de quejas.



EL SEXO DE LOS USUARIOS.-

Por primera vez, se rompe la tendencia de años anteriores: **es mayor el porcentaje de mujeres que se dirigen al Defensor que el de hombres**, algo que no había ocurrido hasta ahora. En 2018 el número de mujeres aumenta en porcentaje con respecto a 2017 en un 7,6 %, lo que confirma el aumento porcentual, que en 2016 supuso más de 7 puntos. Lo que puede verse a continuación son cuadros y gráficos que muestran estos porcentajes tanto en 2018 como en el marco de la evolución desde 2012.



Mujeres (azul)	50,38 %
Hombres (rojo)	49,62 %

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Mujeres	43,50 %	47,71 %	37,86 %	40,48 %	47,92 %	48,14 %	50,38 %
Hombres	56,49 %	52,28 %	52,13 %	59,52 %	52,08 %	51,86 %	49,62 %

CÓMO LLEGAN LOS MENSAJES.-

Como viene siendo habitual, el año 2018 no fue una excepción y la mayor parte de los mensajes se recibieron a través del correo electrónico, principalmente mediante el formulario habilitado en la web que, en la práctica, es un *email* que permite ocultar la dirección final a la que llega cada mensaje (defensor@rtva.es). .

Un 16,2 % de las comunicaciones recibidas por el Defensor de la Audiencia durante 2018 llegaron vía contestador telefónico al número 955 05 46 33. El resto llegaron vía correo electrónico, salvo 3 cartas postales (exceptuamos aquí la relación postal con la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, de la que se hablará posteriormente en esta misma Memoria).

Cuando decimos vía correo electrónico, hay que incluir el sistema mayoritario de recepción de información, que es el formulario existente en la web del Defensor de la Audiencia <http://www.canalsur.es/Defensor-2413.html> donde el usuario incluye todos los datos necesarios y obligatorios de identificación, lo que permite abordar directamente cada cuestión. No obstante, cada llamada recibida en el contestador es

también verificada y se contacta con cada persona, aunque no manifieste con claridad el motivo de su llamada. Hay que tener en cuenta que, en muchas ocasiones, se trata de personas de edad avanzada, sin formación digital, que realizan numerosas consultas que le son respondidas a la mayor brevedad posible. Los datos son muy similares a los de 2017.

Correo Electrónico	83,56 %
Teléfono	16,02 %
Correo postal	0,42 %

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Email	63,80 %	73,35 %	66,78 %	81,38 %	77,6 %	83,24 %	83,56
Teléfono	35,37 %	24,85 %	31,58 %	18,3 %	17,4 %	16,09 %	16,02
Postal	0,82 %	1,78 %	1,63 %	0,59 %	5 %	0,67 %	0,42

EDADES.-

Tal y como ocurre otros años, los datos sobre edades que se presentan en esta Memoria corresponden a los usuarios que han rellenado el formulario que figura en la WEB del defensor, afinando más, incluso, sólo a aquellos que han querido consignar el dato de “edad” que no es obligatorio. Es por tanto una información orientativa que, aunque parcial, aporta datos de interés sobre el perfil del usuario de los servicios del Defensor de la Audiencia. No obstante, hay que reseñar que el otro dato de edad del que podemos disponer – las estadísticas de la web – coinciden con los anteriores, por lo que pueden considerarse válidos a la hora de conocer la orientación, en términos de edad, de nuestros usuarios. Estos son los datos correspondientes al año 2018.

35-44	32,27 %
45 -54	24,42 %
25 -34	17,31 %
65 +	14,18 %
55-64	11,82 %

GEOGRAFÍA.-

En este apartado hemos incluido en primer lugar los datos de navegación de visitas a la web del Defensor, pues se consideran claramente definitivos del interés de los ciudadanos en función de su lugar de residencia, con independencia de que se acabe sustanciando en un mensaje.

Por países, el 95.50 % procede de España. Siguen Estados Unidos (2,05 %), Alemania (0,61%), Bélgica (0,41%), Ecuador (0,41 %), Francia (0,41 %), Argentina (0,20 %), Chile (0,20 %) y Suecia (0,20 %).

En el caso de España, se ha utilizado el criterio de las 100 primeras poblaciones que aparecen en el listado que ofrece Google Analytics, donde están también localidades andaluzas que no son capitales de provincia. Por ciudades, hemos insertado los porcentajes de las primeras que aparecen en los listados disponibles, hasta que se han localizado todas las capitales de provincia.

Sevilla	(31,54 %)
Madrid	(7,42 %)
Granada	(3,25 %)
Málaga	(3,25 %)
Barcelona	(3,25 %)
Almería	(2,78 %)
Mairena del Aljarafe	(1,86 %)
Córdoba	(1,39 %)
Montequinto	(1,39 %)
Jaén	(0,93 %)
Marbella	(0,93 %)
Cádiz	(0,93 %)
Alcalá de Guadaira	(0,93 %)
Coria del Río	(0,93 %)
Espartinas	(0,93 %)
Sanlúcar la Mayor	(0,93 %)
Torre del Mar	(0,93 %)
Huelva	(0,46 %)
Linares	(0,46 %)
Tomares	(0,46 %)

Con respecto a los mensajes recibidos por el Defensor por las distintas vías disponibles, ya explicadas en esta Memoria en otros apartados, el cuadro general quedaría como sigue:

Andalucía	637	90,35 %
Resto de España	46	6,52 %
Resto de Europa	22	3,13 %

Centrándonos en los datos de Andalucía, por provincias y año, desde 2012, los datos son los siguientes, en términos porcentuales. Como puede verse, la tendencia sigue siendo la misma de años anteriores, con subidas o bajadas en función de cada provincia.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Sevilla	28,99 %	34,56 %	34,01 %	35,08 %	35,13 %	35,11 %	34,91 %
Málaga	19,96 %	19,63 %	18,26 %	19,40 %	23,77 %	23,98 %	22,97 %
Cádiz	13,94 %	10,40 %	11,87 %	11,03 %	13,73 %	12,45 %	9,74 %
Córdoba	11,45 %	10,06 %	7,53 %	8,96 %	8,76 %	8,53 %	8,75 %
Granada	8,33 %	9,73 %	9,36 %	9,24 %	9,01 %	9,14 %	6,43 %
Almería	6,59 %	5,70 %	4,56 %	4,72 %	5,09 %	5,84 %	5,97 %
Huelva	6,07 %	4,02 %	8,21 %	7,14 %	8,13 %	8,09 %	5,71 %
Jaén	4,42 %	5,38 %	6 %	6,16 %	6,43 %	6,37 %	5,52 %

En términos totales, los datos de 2018, por provincias, son los siguientes:

Sevilla	228
Málaga	150
Cádiz	63
Córdoba	55
Granada	42
Almería	39
Huelva	37
Jaén	23
TOTAL	637











LA WEB DEL DEFENSOR.- (Datos facilitados por la Dirección de Canal Sur Media y ampliados por el Defensor vía Google Analytics)

En primer lugar, señalar que el 5 de abril de 2018 se puso en el aire la web del Defensor en el marco general de la web de RTVA, con la dirección siguiente: <http://www.canalsur.es/Defensor-2413.html> en la que cualquier usuario puede encontrar todos los contenidos anteriores, presentes en la web <http://blogs.canalsur.es/defensorrtva>. De este modo, ambas direcciones convivieron hasta finales de 2018, en que la Dirección de Canal Sur Media borró la antigua, a la que ya no se puede acceder. A efectos de medición, mediante Google Analytics, se conservan los datos de ambas referencias. Estas decisiones se tomaron de acuerdo con el Defensor, incluyendo el diseño y la posterior formación necesaria para manejar la herramienta web de RTVA, en la que el Defensor tiene reservado un espacio.

Como siempre, en la web se publican informes, noticias y temas de actualidad que, además, son reforzados desde las redes sociales de RTVA, especialmente la red social Twitter, en las direcciones (@canalsur y @defensorrtva) y Facebook (<https://www.facebook.com/canalsurandalucia>) de modo que puede afirmarse que el acceso al Defensor de la Audiencia de RTVA es sencillo, rápido y garantizado, como se desprende de las informaciones relativas a 2018. El pasado 2017 el 67.39 % de los usuarios accedió desde un dispositivo móvil, lo que supuso más de 10 puntos con respecto a los datos de 2016. En 2018, la cifra llega al 70,47, lo que supone un nuevo incremento de más de 3 puntos con respecto al año anterior. Por lo tanto, el 29,53 % accede a la web del Defensor desde un ordenador. De esa cifra anterior del 70,47 que navega desde un dispositivo móvil, el 38.26 % son mujeres y el 32,21 hombres.

Los datos estadísticos de la web arrojan una información interesante. Durante 2018, las informaciones que mas se consultaron (excluyendo la propia portada de la página) pueden verse en este gráfico (Google Analytics).

Noticias más vistas

1.	 /contacte-con-el-defensor/	1.471 (31,28 %)
2.	 /andalucia-de-fiesta-y-sus-errores-con-trebujena/	677 (14,40 %)
3.	 /Contacte_con_el_Defensor/	493 (10,48 %)
4.	 /Enlaces_y_Documentos/	205 (4,36 %)
5.	 /curriculum-vitae-antonio-manfredi/	127 (2,70 %)
6.	 /cuando-nos-convertimos-en-centro-de-la-noticia/	118 (2,51 %)
7.	 /yo-soy-del-sur-la-concursante-que-critico-a-sus-companeros/	116 (2,47 %)
8.	 /escuchan-la-emision-terrestre-de-canal-fiesta-a-3200-kilometros/	114 (2,42 %)
9.	 /cuidado-con-los-titulares-fuera-de-contexto/	76 (1,62 %)
10.	 /la-pronunciacion-correcta-de-la-ronca-se30/	73 (1,55 %)

Como puede verse, una queja desde Trebujena fue la noticia más vista, publicada el 2 de octubre (<http://www.canalsur.es/defensor/andalucia-de-fiesta-y-sus-errores-con-trebujena/1333733.html>). Le siguen “Cuando nos convertimos en centro de la Noticia” (<http://www.canalsur.es/defensor/cuando-nos-convertimos-en-centro-de-la-noticia/1336563.html>) del 8 de octubre y “Yo Soy del Sur, la concursante que criticó a sus compañeros” del 30 de mayo (<http://www.canalsur.es/defensor/yo-soy-del-sur-la-concursante-que-critico-a-sus-companeros/1285500.html>). La web ya va por las 854 entradas. En 2018 se publicaron 49; es decir, una media de 4 al mes. Hasta el 9 de julio, fecha en que se subió la última, el Defensor colgó el vídeo de su intervención en el programa “Compromiso Canal Sur”. A partir de septiembre se cambió su participación mensual al programa “Andalucía al Día”, cuyos vídeos también se cuelgan en la web del Defensor. Por indicación de la Dirección de Canal Sur Web estos vídeos no se cuelgan en el canal de Youtube si no que se suben directamente a la propia plataforma de RTVA.

En términos cuantitativos, la web del Defensor de la Audiencia de RTVA supuso el 0,62 % de todas las visitas a las distintas webs de RTVA o, lo que es lo mismo, **13.876 páginas vistas y un total de 6.981 usuarios**. Es decir, unos datos superiores en páginas a 2017 (10.185) e inferiores en número de usuarios únicos (7.438). En 2016, los datos fueron de 7.481 usuarios y 11.393 páginas vistas.

Se presentan a continuación los datos por horas del día, desde las 00:00 horas hasta las 24 horas siguientes. Como puede verse, los picos están a las 11 de la mañana, a las 4 de la tarde y a la medianoche.



De todos estos datos, hay que tener en cuenta que en abril se abrió la web del Defensor dentro de RTVA, como ya se ha indicado. Por ello, del total especificado, el 58,26 % de los datos de páginas y visitas corresponden a la dirección actual <http://www.canalsur.es/Defensor-2413.html> y el 41,74 % restante al blog, que ya no funciona.

Comparativa de **Páginas Vistas** con respecto a los años 2015, 2016 y 2017.

	2015	2016	2017	2018
Enero	13.565	1076	922	897
Febrero	5.410	880	1044	1.069
Marzo	2.980	391	1059	1990
Abril	2.744	880	990	1.957
Mayo	1.803	929	844	1.254
Junio	1.568	929	750	763
Julio	1.411	1.174	637	819
Agosto	1.098	538	582	681
Septiembre	941	2.298	841	949
Octubre	941	489	747	1.716
Noviembre	784	880	994	1.038
Diciembre	470	929	775	743
TOTAL	33.715	11.393	10.185	13.876

8

Como puede verse, hay una subida con respecto a 2017 en prácticamente todos los meses, excepto enero y diciembre. Destaca la fuerte subida del mes de octubre. Vamos ahora con la comparativa de **Usuarios Únicos** con respecto a los años 2015, 2016 y 2017.

	2015	2016	2017	2018
Enero	4.313	440	690	591
Febrero	2.352	342	755	598
Marzo	863	196	764	641
Abril	706	587	704	519
Mayo	706	636	638	630
Junio	627	733	529	527
Julio	627	831	443	372
Agosto	549	538	446	380
Septiembre	470	2005	634	478
Octubre	392	489	577	1.173
Noviembre	392	587	734	568
Diciembre	314	685	524	495
TOTAL	12.153	7.481	7.438	6.981

Finalmente la siguiente es la evolución de los datos, en términos de usuarios únicos, de lo que primero fue el blog del Defensor, hasta abril de 2018, en que comenzó a funcionar la web, dentro de RTVA. Como en años anteriores, se hace notar que los datos de 2006 corresponden la mitad del año, que es cuando comenzó a medirse la audiencia de la WEB del defensor.

2006	5.177
2007	11.087
2008	13.084
2009	15.341
2010	17.015
2011	13.229
2012	17.519
2013	11.218
2014	8.547
2015	12.153
2016	7.481
2017	7.438
2018	6.981

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

Como se sabe, el Defensor del Pueblo Andaluz contacta y pide informes al Defensor de la Audiencia de RTVA de todos los temas que tengan que ver con RTVA, con independencia de posteriores gestiones ante otras instituciones. El Defensor de la Audiencia de RTVA consulta con la Dirección correspondiente para elaborar el oportuno informe que, a su vez, también es incluido en el informe mensual que se presenta, como es preceptivo, ante el Consejo de Administración.

A lo largo de 2018 el Defensor del Pueblo Andaluz solicitó 4 informes al Defensor de la Audiencia de RTVA, relativas a Andalucía Directo; Servicios Informativos; RAI y recepción técnica de la señal de televisión. Se elaboró el correspondiente informe de respuesta y, en los cuatro casos, el Defensor del Pueblo Andaluz dio por terminadas las actuaciones agradeciendo la información facilitada.

PROTECCIÓN DE DATOS

El Defensor participó en la formación sobre el nuevo Reglamento de Protección de Datos y, posteriormente, se adaptó todo su trabajo a las cuestiones planteadas por los asesores. Se modificó tanto la firma del correo electrónico como el texto previo de escucha en el contestador automático. A lo largo de 2018 no ha habido ninguna incidencia. Tan solo un usuario solicitó, como es preceptivo, que se borrasen de la base de datos del Defensor sus datos personales, como así se hizo, de acuerdo con el delegado de Protección de Datos de RTVA.

Por otra parte, en el mes de marzo se produjo un cambio en las relaciones telefónicas con los usuarios. El teléfono desde el que el Defensor llama a los usuarios ya no ofrece el distintivo de “llamada oculta” si no su número real, el 955056104. En los últimos meses se estaban produciendo muchos rechazos directos a estas llamadas ocultas, por lo que, de acuerdo con la Dirección Técnica, se decidió desvelar el número, para mayor confianza de los usuarios. Igualmente, cuando se llama a ese número, se redirige directamente al contestador automático.

RELACIONES EXTERNAS

El Defensor del Espectador ha participado, durante 2018, en varios foros universitarios y docentes, donde ha podido explicar sus funciones.

- El Defensor, tal y como en su día el Consejo dio su consentimiento, en su reunión del 14 de febrero, participó en el Curso organizado por la Dirección General de Comunicación Social de la Junta de Andalucía titulado “Perspectiva de Género en el Ámbito de la Comunicación Audiovisual en Andalucía” con 5 horas de docencia, en concreto el 20 de marzo. Participaron en el curso mandos intermedios de la citada Dirección General y se celebró en la sede del Instituto Andaluz de la Administración Pública.
- Participación, a primeros de junio, en el Estudio sobre "Calidad en la producción de noticias y sistemas de control", invitado por el profesor Antonio López, director del Departamento de Periodismo 1 de la Facultad de Comunicación de Sevilla. Consistió en rellenar encuesta sobre el sistema de trabajo del Defensor.
- Participación en Madrid, el 12 de junio, en la entrega de premios Albert Jovell, de la que el Defensor fue Jurado en la categoría periodística. Estos premios ponen en valor acciones sociales en pos de la mejora de la salud de los ciudadanos.

- El Defensor participó en el III Congreso Internacional de Transparencia, celebrado en Cádiz del 26 al 28 de septiembre, en concreto el jueves 27, en el marco de la Mesa Redonda titulada: “Transparencia, Información, Fake News y Comunicación”, coordinada por el Colegio de Periodistas de Andalucía.
- Por otra parte, la Confederación “Autismo España” hizo llegar al Defensor el Manual "Cómo abordar el Trastorno del Espectro del Autismo desde los medios de comunicación", que fue remitido a la Dirección de Comunicación para que optara a subirlo a la intranet de RTVA y ponerlo a disposición de todo el personal, como así se hizo. El enlace es el siguiente:

<http://autismo.org.es/sites/default/files/como-abordar-el-trastorno-en-los-medios.pdf>

- El día 3 de octubre, formación con Google “Emergya Google Cloud Day” sobre usos de la Nube.
- El Día 17 de octubre, invitado por el CSIC, intervención en el marco del acto sobre “Fortalecimiento de la Ciencia Ciudadana en Patrimonio, Medioambiente y Biodiversidad”, que se celebró en Sevilla, en La Casa de la Ciencia. La invitación la cursó la Fundación Descubre, sobre Divulgación de la Ciencia, a la que pertenece RTVA.
- Los días 22 y 23 de octubre, asistencia a las jornadas “Regulación Audiovisual en una Sociedad Democrática” organizadas por el Consejo Audiovisual de Andalucía en la sede del Parlamento Andaluz.
- “Taller de información ambiental para Periodistas sobre el reciclaje y la reutilización de la RAEE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos) ante el nuevo paradigma de la economía circular”, celebrado en Málaga los días 19 y 20 de noviembre. Invitado por la Facultad de Comunicación de la Universidad de Málaga, donde se celebró el Taller.
- Además, el Defensor recibió el “Manual de Estilo para el Tratamiento de la violencia machista y el lenguaje inclusivo en los Medios de Comunicación”, enviado por la Unión de Periodistas de Valencia. Se envió a la Dirección de Comunicación para su posible inclusión en los materiales a disposición del personal de RTVA en la Intranet. <http://www.unioperiodistes.org/wp-content/uploads/2018/11/manualupv-digital-cast-pag.pdf>
- Participación en encuesta desde la Facultad de Comunicación de la Universidad de Málaga. Asignatura de Cuarto Curso, “Políticas de comunicación”, para analizar los mecanismos que tienen los medios de comunicación para recoger las quejas o sugerencias de la ciudadanía.
- Publicación del libro “El Derecho de Acceso a los Medios de Comunicación”,

donde el Defensor es autor de uno de los capítulos. Edición procedente del Congreso Internacional del Derecho de Acceso a los Medios, celebrado en Valencia en octubre de 2017, al que asistió el Defensor.