



**Universidad
Zaragoza**

Trabajo Fin de Grado

Cobertura mediática en desapariciones: análisis del caso de Gabriel Cruz y Diana Quer

Media coverage of disappearances: analysis of the case of Gabriel Cruz and Diana Quer

AUTORA:

María Melús Sierra

DIRECTORES:

Tamara Morte Nadal

Miguel Ángel Esteban Navarro (Supervisor)

Grado en Periodismo

Facultad de Filosofía y Letras

Universidad de Zaragoza

2023

Resumen: En el presente trabajo se realiza un análisis de la cobertura realizada por los medios de comunicación cuando ocurre una desaparición. El objetivo principal de la investigación es detectar cuáles son las negligencias realizadas por los periodistas para aportar una serie de recomendaciones que podrían ayudar a los medios de comunicación ante la inexistencia de un código específico. Para ello, se ha llevado a cabo un estudio cuantitativo de 40 noticias abordadas por distintos medios sobre la desaparición de Gabriel Cruz y Diana Quer; así como un estudio cualitativo de dos entrevistas semiestructuradas y un análisis de documentación agrupando también la cobertura realizada a nivel internacional. Tras ello, se concluye que las desapariciones son sucesos traumáticos altamente mediáticos, donde la complejidad y la necesidad inmediata de informar terminan en una mala praxis de muchos periodistas.

Palabras clave: Desaparición, cobertura, medios de comunicación, Gabriel Cruz, Diana Quer, sensacionalismo, intimidad.

Abstract: This paper analyzes the coverage made by the media when a disappearance occurs. The main objective of the research is to detect which are the negligences carried out by journalists in order to provide a series of recommendations that could help the media in the absence of a specific code. To this end, it has been made a quantitative study of 40 news items on the disappearance of Gabriel Cruz and Diana Quer by different media, as well as a qualitative study of two structured interviews and an analysis of documentation also grouping the coverage made at international level. After this, it is concluded that disappearances are highly traumatic media events, where the complexity and the immediate information end up in a malpractice of many journalists.

Keywords: Disappearance, coverage, media, Gabriel Cruz, Diana Quer, sensationalism, intimacy.

Agradecimientos

*A Tamara y Miguel Ángel por transmitirme
sus conocimientos y ayudarme siempre*

A mis padres por sacar lo mejor de mí

A mis abuelos por ser mi hogar estos cuatro años

A mis amigas por acompañarme en esta bonita etapa

*A José y al Centro Nacional de Desaparecidos
por brindarme su tiempo y experiencia*

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	6
1.1 Justificación del tema	6
1.2 Estado de la cuestión	7
1.3 Objetivos	8
1.4 Preguntas de investigación e hipótesis	9
1.5 Metodología	9
1.6 Estructura del trabajo	10
2. MARCO TEÓRICO	11
2.1 Periodismo de sucesos	11
2.2 Deontología y ética periodística.....	12
2.3 Código deontológico de la FAPE	13
2.4 Desapariciones	15
2.5 Sensacionalismo	16
2.6 Ética periodística aplicada a desapariciones en España.....	17
2.7 Ética periodística y cobertura de desapariciones internacionales	19
3. TOMA Y ANÁLISIS DE DATOS	21
3.1 Estudio de casos	21
3.1.1 Definición de la muestra y de las categorías de análisis	21
3.1.2 Desaparición de Gabriel Cruz	24
3.1.3 Desaparición de Diana Quer	32
3.2 Entrevistas en profundidad.....	38
3.2.1 Entrevista a José Araque	39
3.2.1 Entrevista Centro Nacional de Desaparecidos	39
4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	40
5. CONCLUSIONES	46
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48

7. ANEXOS.....	52
Anexo 1. Guía de buenas prácticas para el tratamiento informativo de desapariciones del Consejo de Andalucía	52
Anexo 2. Muestra de noticias desaparición Gabriel Cruz	53
Anexo 3. Muestra de noticias desaparición Diana Quer	63
Anexo 4. Transcripción entrevista a José Araque	73
Anexo 5. Transcripción entrevista CNDES	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1:</i> Noticias analizadas de los diferentes medios de comunicación en la desaparición de Gabriel Cruz	26
<i>Gráfico 2:</i> Fuentes utilizadas en las noticias de la desaparición de Gabriel Cruz	27
<i>Gráfico 3:</i> Noticias analizadas de los diferentes medios de comunicación en la desaparición de Diana Quer	33
<i>Gráfico 4:</i> Fuentes utilizadas en las noticias de la desaparición de Diana Quer ..	34

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1:</i> Categorías empleadas para el análisis de la cobertura mediática de las dos desapariciones	23
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

ÍNDICE DE IMÁGENES

<i>Imagen 1:</i> Captura de pantalla del funeral de Gabriel	28
<i>Imagen 2:</i> Captura de pantalla padre de Gabriel en su casa	31
<i>Imagen 3:</i> Captura de pantalla hermana y padre de Diana en el funeral.....	36
<i>Imagen 4:</i> Captura de pantalla familiares de Diana en el cementerio	37

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación del tema

En España se denuncian unas 50 desapariciones al día. Más de 22 000 se registraron en 2022, según el informe del Centro Nacional de Desaparecidos (2022). Muchas de ellas se esclarecen y se acaba dando con la persona desaparecida, sin embargo, otras aguardan un trágico final y en algunas ocasiones siguen sin aparecer ni saber qué es lo que realmente pasó. El Centro Nacional de Desaparecidos es el encargado de hacer públicos estos datos. También de dar a conocer cada caso nuevo. Algunos son muy recientes, otros llevan años publicados y siguen sin resolverse. Pero, ¿por qué algunos ocupan horas y horas de información y otros ni siquiera se conocen? (Torres, 2021).

El periodismo de sucesos, y más en concreto las desapariciones, suscitan especial interés en la ciudadanía. Son temas que preocupan a la sociedad y que están a la orden del día. La información de sucesos nunca es suficiente, los espectadores quieren más y más, la audiencia incrementa con estas noticias y, ante eso, los medios de comunicación deben actuar. En todos los informativos televisivos, periódicos o boletines radiofónicos del día tienen cabida los sucesos. Si hablamos de desapariciones, las noticias se transforman en reportajes en profundidad, tertulia en platós de televisión o secciones específicas. Este tipo de historias interesan y los periodistas tienen la obligación de contarlas.

Para satisfacer estas necesidades de los ciudadanos, los profesionales de la información se ven envueltos en la que probablemente sea la labor más complicada de su trabajo: contar al mundo que una persona ha desaparecido.

Las desapariciones colocan a los periodistas ante el reto de informar sobre un tema que genera un elevado interés humano, pero que exige rigor y cautela. La acción de los medios puede ser crucial en la búsqueda de una persona desaparecida, por lo tanto, es fundamental que se realice una cobertura cuidadosa y contrastada, evitando conjeturas. No obstante, en muchos casos, la inmediatez y la búsqueda de la primicia y de audiencias termina en un mal ejercicio del periodismo. A esto hay que sumar que muchas veces el tratamiento informativo de estos sucesos puede resultar sensacionalista ya que no se tiene en cuenta la privacidad e intimidad de la víctima y sus familiares. Esto es debido en parte a la falta de un protocolo específico que regule deontológicamente las informaciones sobre desapariciones.

En este contexto entra en juego la ética del periodista y del medio de comunicación del que forme parte. Resulta muy importante que los profesionales de la información conozcan ciertos aspectos relacionados con el derecho y las leyes para conseguir un periodismo de calidad ante la carencia de un protocolo específico de actuación. Además, hay que realizar un buen tratamiento informativo de las noticias, más aún si cabe de las desapariciones, porque detrás de ello hay personas que están sufriendo por la búsqueda de un ser querido.

En este trabajo se va a analizar la desaparición de Diana Quer, la joven raptada y asesinada por el «Chicle» quien ocultó durante un año su autoría y el cuerpo de Diana. También la desaparición de Gabriel Cruz, el niño asesinado por su madrastra cuando se dirigía a casa de su abuela. Ambos casos captaron todos focos mediáticos y llegaron al corazón de muchas personas. Pero su cobertura fue bastante perniciosa. Los padres de Gabriel, además de sufrir el terrible dolor del asesinato de un hijo, tuvieron que lidiar con informaciones falsas, no contrastadas e incluso acoso de algunos periodistas, que terminó en denuncias por parte de los familiares.

Ante esta lacra, es fundamental el análisis y la búsqueda de protocolos realmente significativos que ayuden a contar estos temas. Por ello, tras la documentación, el análisis de coberturas mediáticas de desapariciones y una serie de entrevistas a expertos, se propondrá un protocolo de actuación que podría servir a cualquier profesional de la información para elaborar una noticia veraz, donde audiencia y medios satisfagan sus necesidades, pero sin olvidar a las personas que hay detrás.

1.2 Estado de la cuestión

En España existen 14 000 expedientes abiertos de personas en paradero desconocido. Unas cuatro personas desaparecen al día sin dejar ningún rastro. Datos que dejan constancia de esta problemática que afecta a nuestro país, convirtiéndolo en unos de los que cuenta con más desapariciones a nivel mundial (Bernà, 2017).

Desgraciadamente, debido al excesivo número de desapariciones que ocurren en España diariamente, todas no pueden tener cabida en los medios de comunicación. Tampoco se puede hablar todos días de estos sucesos, en primer lugar, porque ocurren muchas otras noticias de las que hay que informar, y también porque si siempre se hablase de lo mismo disminuiría la relevancia y el interés que tiene un tema tan importante. Entonces, los profesionales de la

información no tienen otra opción que elegir. Por lo tanto, se decantan por aquellas desapariciones que pueden ser sospechosas o las que pueden llamar más la atención de la audiencia, ya sea por los sospechosos involucrados o por la relevancia del caso.

Y trasladando este «éxito informativo» de las desapariciones en medios de comunicación al ámbito académico, también son muchos los artículos científicos e investigaciones realizadas sobre este tema (Berná, 2017; Galera, 2016). No obstante, la mayoría de ellas se basan en analizar coberturas mediáticas (Marta-Lazo et al., 2020) y cuestionar la labor del periodista (Alberto y Padilla, 2021), pocas aportan soluciones ante esta problemática. En consecuencia, se realizará una revisión profunda y se propondrán una serie de recomendaciones que podrían seguir los medios de comunicación españoles a la hora de cubrir las desapariciones.

1.3 Objetivos

El objetivo general es proponer una serie de recomendaciones a los medios comunicación españoles a la hora de cubrir las desapariciones.

Este objetivo general se alcanzará mediante los siguientes objetivos específicos:

- Identificar y analizar protocolos para el tratamiento informativo sobre desapariciones en un marco internacional.
- Analizar la cobertura y el tratamiento de dos desapariciones mediáticas por los medios de comunicación españoles.
- Conocer la opinión de expertos sobre el tratamiento de desapariciones.
- Cotejar los resultados de los dos análisis con las recomendaciones y las entrevistas.

Por lo tanto, al analizar protocolos de actuación, la cobertura de dos desapariciones mediáticas y al recoger la opinión de expertos en el tema se descubrirán qué carencias existen en el tratamiento de este tipo de sucesos para así plantear una serie de mejoras y recomendaciones.

1.4 Preguntas de investigación e hipótesis

La falta de un código deontológico oficial que regule el tratamiento informativo de las desapariciones en España, sumado al gran interés social y a la necesidad de los medios de comunicación de satisfacer ese deseo de la audiencia, crean un clima perfecto para el sensacionalismo y la desinformación. En este trabajo se van a proponer varias recomendaciones para cubrir estos sucesos partiendo del análisis de dos desapariciones mediáticas, protocolos internacionales de actuación y entrevistas con expertos. Por lo tanto, las preguntas de investigación que guían el presente trabajo son las siguientes:

- ¿Qué protocolos existen a la hora de cubrir desapariciones?
- ¿Se crea un clima de sensacionalismo cuando hay una desaparición?
- ¿Cómo deberían ser los protocolos de actuación de los medios de comunicación ante desapariciones?

De acuerdo con estas preguntas se han planteado las siguientes hipótesis, que se intentarán verificar durante la investigación:

H1: Los medios de comunicación españoles realizan la cobertura de desapariciones sin tener en cuenta protocolos de actuación.

H2. La cobertura de desapariciones en España es sensacionalista.

H3. Los medios de comunicación vulneran el derecho a la privacidad e intimidad de la víctima en la cobertura de desapariciones.

1.5 Metodología

Para alcanzar los objetivos planteados, responder a las preguntas de investigación y resolver las hipótesis planteadas se sigue una metodología basada en la triangulación de las siguientes técnicas:

1. **Análisis de la literatura académica.** Consulta de las bases de datos Scopus, ProQuest, Dialnet, WOS y el motor de búsqueda Google Académico para identificar y analizar los principales contenidos sobre desaparición, periodismo de sucesos, deontología o ética. Se recogerán también artículos científicos internacionales para observar la cobertura de desapariciones en otros países como Portugal o Gran Bretaña.

2. **Análisis de documentación.** Identificación, consulta y análisis de documentos profesionales que se ocupen de la cobertura de desapariciones. Entre estos, la guía para la buena práctica de los periodistas frente a la cobertura de desapariciones de la comunidad de Andalucía que establece doce recomendaciones útiles para su trabajo (Consejo de Andalucía, 2017). También se consultará el código deontológico de la FAPE, en relación al derecho a la intimidad de las víctimas. Por último, se tomará como ejemplo la buena cobertura mediática realizada por un periódico portugués, *Público*, sobre la desaparición de Madeleine McCann, con el fin de detectar los puntos negativos y positivos en las coberturas sobre desapariciones (Machado y Santos, 2009).
3. **Estudio de casos.** Análisis del tratamiento periodístico de dos desapariciones recientes que han obtenido una gran atención por parte de los medios de comunicación españoles: la del niño Gabriel Cruz y la de la joven Diana Quer.
4. **Entrevistas semiestructuradas en profundidad a expertos.** Una al periodista José Araque, responsable de la cobertura de la desaparición de Gabriel Cruz para RTVE y otra al Centro Nacional de Desaparecidos, el órgano de gestión centralizada del Ministerio del Interior. El objetivo es conocer si se ha detectado alguna mala práctica por parte de los medios de comunicación y, si es así, analizar cómo se podría solucionar o aportar consejos para una buena cobertura de este tipo de noticias.

1.6. Estructura del trabajo

El presente Trabajo Fin de Grado se inicia con una presentación del marco teórico necesario para comprender la investigación. Se explicarán términos como periodismo de sucesos, desapariciones o sensacionalismo. También se hablará de ética periodística y del código deontológico de la FAPE, así como de la cobertura realizada a nivel internacional.

Posteriormente, se explicará la metodología y se realizará la toma de datos junto al análisis cuantitativo, de la desaparición de Diana Quer y Gabriel Cruz, y cualitativo, con las entrevistas. En la parte de discusión, se contrastará el análisis de las desapariciones, las declaraciones de los entrevistados y el marco teórico con las hipótesis y objetivos planteados. Para terminar, se extraerán una serie de conclusiones en forma de recomendaciones para periodistas.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Periodismo de sucesos

La Real Academia de la Lengua Española (2023) define el término suceso como una «cosa que sucede, especialmente cuando es de alguna importancia». Suelen tratarse de hechos curiosos, sorprendentes o extravagantes que llaman la atención de los usuarios. Ronald Barthes (1962) definía el término suceso como una estructura cerrada que tiene circunstancias, causas, pasado, desenlace, sin duración y sin contexto.

Los sucesos cuentan hechos, realidades que han sucedido. Los medios de comunicación transmiten esta realidad, pero muchas veces es modificada o alterada. «La televisión, que pretende ser un instrumento que refleja la realidad, acaba convirtiéndose en un instrumento que crea una realidad» (Bourdieu, 1996). Entonces, los espectadores perciben las noticias de sucesos de distinta manera dependiendo de que medio de comunicación provenga la información.

El periodismo de sucesos se caracteriza por comunicar hechos informativos generalmente «malos» tales como asesinatos, homicidios, desapariciones, muertes, accidentes o hechos delictivos. Esta información es básica en cualquier medio de comunicación y el periodista que lo realiza debe ser riguroso y contactar al menos con la comisaría de Policía, Guardia Civil o Policía Local. Estas deberían ser las únicas fuentes fiables de la noticia, junto a los coordinadores del centro de mando o personal de búsqueda en una desaparición, por ejemplo (Nogales y Torres, 2018).

Estas noticias acontecen a diario; todos días ocurren accidentes de tráfico o desaparece una persona (Centro Nacional de Desaparecidos, 2023). Además, la información de sucesos tiene gran transcendencia. Llama mucho la atención de la ciudadanía, por lo que todos los medios de comunicación dan cabida a este tipo de noticias, incluso dedican horas y horas de sus secciones a ello. Una investigación realizada por la Universidad Complutense de Madrid analizó la información de sucesos emitida en los informativos de televisión de Antena 3 y Telecinco. Eligieron 24 informativos, unos 1 000 minutos de noticias, de los que unos 328 eran sucesos (Mayoral, 2009). Si ocurre un acontecimiento de gran relevancia, el tiempo de cabida aumenta, no obstante, todos días hay un espacio dedicado a estas informaciones. Esto es debido a que es un género idóneo para el rápido consumo y para incrementar la audiencia en la red.

Al tratarse de situaciones anormales, noticias que se escapan de la rutina informativa, provocan que, en ocasiones, no se haga una buena cobertura y se vulnere la intimidad de las personas afectadas. Cada suceso es diferente, y su cobertura, por tanto, también. En consecuencia, muchos periodistas se encuentran ante el reto de cómo informar ante hechos dramáticos particulares donde varias personas sufren, por lo que el tratamiento debe ser especializado y más cuidadoso. Es importante que no se caiga en un lenguaje excesivamente morboso, pero, sin embargo, si puede llegar a serlo el interés y la atracción que despiertan estos sucesos (Nogales y Torres, 2018.).

Las noticias de sucesos son malas: catástrofes naturales, siniestros, delitos, asesinatos, desapariciones, en definitiva, todos aquellos hechos que se salen de la norma habitual. Como dice Rosa Rodríguez (2011), «las malas noticias son siempre noticia» y por eso el periodismo de sucesos es uno de los pilares fundamentales de la actividad periodística.

2.2 Deontología y ética periodística

Gabriel García Márquez: “La ética no es una condición ocasional, sino que debe acompañar al periodismo, como el zumbido al moscardón”.

Toda profesión debe cumplir con unos principios propios que regulan una actividad laboral adecuada. A esto se conoce como deontología y es aplicable a todos los que ejercen una misma profesión en un campo social determinado (García y Cerón, 2005).

Por su parte, la ética es un «saber orientador que conduce a forjar un buen carácter el cual permita enfrentar la vida con altura humana» (Cortina, 1999). Consiste en encontrar actuaciones correctas que nos hagan buenas personas y en buscar la excelencia en el servicio que brinda a la sociedad. A diferencia de la deontología, donde se incluyen únicamente deberes, en la ética tienen cabida recomendaciones, metas, ideales y virtudes; apela a la conciencia profesional y se espera de forma voluntaria una adecuada actuación (García y Cerón, 2005). Los profesionales de la información deben desarrollar su labor atendiendo a ese doble compromiso; los principios reguladores de su profesión y el mandato de su propia conciencia.

La UNESCO ya definió en 1983 lo que era la esencia de la labor del informador:

«La tarea primordial del periodista es la de servir el derecho a una información verídica y auténtica por la adhesión honesta a la realidad objetiva, situando conscientemente los hechos en su contexto adecuado, manifestando sus relaciones esenciales, sin que ello entrañe distorsiones, empleando toda la capacidad creativa del profesional, a fin de que el público reciba un material apropiado que le permita formarse una imagen precisa y coherente del mundo, donde el origen, naturaleza y esencia de los acontecimientos, procesos y situaciones sean comprendidos de la manera más objetiva posible» (Comisión de Arbitraje, Quejas y Deontología del Periodismo, 1983).

Para lograr este fin social, es fundamental que los medios de comunicación y los periodistas aseguren su autonomía y se desvinculen de cualquier tipo de presión. Únicamente deben luchar por ejercer un buen periodismo (Real, 2017). No obstante, es importante destacar que el periodismo, a diferencia de otras profesiones, carece de una regulación propia. Son algunas instituciones u organismos los que se han encargado de establecer una serie de derechos o deberes para regular la actividad periodística.

2.3 Código deontológico de la FAPE

Tal y como recoge el artículo 20 de la Constitución Española, los profesionales de la información y los ciudadanos tienen el derecho a informar y ser informados. Además, los periodistas deben garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. Para hacer frente a ello, surge la Federación de Asociaciones de Periodistas de España (FAPE) creada en 1922 con el objetivo de reestructurar la profesión. Actualmente es el órgano de representación, coordinación, gestión y defensa del periodismo en España.

La FAPE creó en 1993 el código más representativo para los profesionales de la información a nivel nacional. Se presentó como una necesidad de estructurar la actividad periodística y de dotarla de ciertas normas que la regulasen (FAPE, 2018). Su aparición estuvo influenciada, en parte, por el crimen de Alcàsser debido a la pésima cobertura de los medios de comunicación, donde se vulneraron todos los derechos de las víctimas y sus familiares (Alberto y Padilla, 2021).

Los códigos deontológicos son una herramienta de autorregulación que sirven a los periodistas de guía para actuar acorde a unos estándares de profesionalización exigidos en su labor

periodística. Algunos de estos compromisos éticos son el respeto a la verdad, proteger el derecho de los ciudadanos a estar informados o respetar el derecho de las personas a su propia intimidad e imagen. En relación con lo que se va a analizar en este trabajo, conviene hacer especial hincapié en este último compromiso, que nos servirá para detectar las vulneraciones de algunos medios de comunicación en las desapariciones analizadas.

La FAPE, en lo que se refiere al derecho a la intimidad de las víctimas, anuncia los siguientes principios (2017).

- a) *Solo la defensa del interés público justifica las intromisiones o indagaciones sobre la vida privada de una persona sin su previo consentimiento.*
- b) *Con carácter general deben evitarse expresiones, imágenes o testimonios vejatorios o lesivos para la condición personal de los individuos y su integridad física o moral.*
- c) *En el tratamiento informativo de los asuntos en que medien elementos de dolor o aflicción en las personas afectadas, el periodista evitará la intromisión gratuita y las especulaciones innecesarias sobre sus sentimientos y circunstancias.*
- d) *Las restricciones sobre intromisiones en la intimidad deberán observarse con especial cuidado cuando se trate de personas ingresadas en centros hospitalarios o en instituciones similares.*
- e) *Se prestará especial atención al tratamiento de asuntos que afecten a la infancia y a la juventud y se respetará el derecho a la intimidad de los menores.*

El derecho a la intimidad se recoge en el artículo 17 de las Naciones Unidas para los derechos humanos y se define como:

“Se prevé el derecho de toda persona a ser protegida respecto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, así como ataques ilegales a su honra y reputación” (Acnur, 1988).

Además, el periodista debe asumir el principio de que toda persona es inocente hasta que se demuestre lo contrario. También tendrá que evitar mencionar a los familiares o amigos de las personas acusadas por un delito y a las víctimas. Los profesionales de la información deberán abstenerse de fotografiar o grabar a menores de edad (FAPE, 2017).

En el caso de estos menores hay que tener especial precaución. Según el artículo 4 de la Ley Orgánica 1/1996, del 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, «los menores tienen derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a su propia imagen» (BOE, 1996).

Los códigos deontológicos no son de obligado cumplimiento. No existe la posibilidad de sanción institucionalizada. Aun así, el periodista o el medio de comunicación puede tener sanciones de tipo social como la pérdida de credibilidad o el desprestigio. Por eso resulta muy importante la formación que reciben los periodistas para actuar de forma libre y ética en la realidad profesional.

2.4 Desapariciones

Cada año se registran alrededor de 22 000 desapariciones en nuestro país, de las cuales un 66% corresponden a menores de edad. La mayor parte son resueltas, mientras que otras todavía se sigue sin saber la verdad (Centro Nacional de Desaparecidos, 2022).

Según el Consejo de Europa (2009), desaparecida es toda aquella persona ausente de su residencia habitual sin motivo conocido o aparente, o cuya nueva existencia es motivo de inquietud, dando lugar a una búsqueda en interés de su propia seguridad y sobre la base del interés familiar o social. La RAE lo define como aquella persona que se halla en paradero desconocido, sin que se sepa si vive.

Nadie está preparado para afrontar una desaparición, por lo tanto, es muy complicado saber cómo actuar. El primer paso es interponer una denuncia inmediatamente a los Cuerpos de Seguridad del Estado sin necesidad de esperar 24-48 horas como mucha gente cree. Posteriormente, será necesario aportar una fotografía reciente, libro de familia, DNI, descripción detallada de la persona, qué ropa llevaba en el momento de la desaparición, etc. Y a continuación se pondrá en marcha el protocolo de alerta (Berná, 2017).

En España, el protocolo más conocido es Sadar (Sistema de Alerta por Desaparición de Alto Riesgo) enfocado a investigaciones de menores. Consiste en la difusión masiva de imágenes de los desaparecidos a través de los medios de comunicación y en potenciar los llamamientos a la colaboración ciudadana traspasando incluso las fronteras del país. Además, se proporciona

un número de teléfono, el 116000, gestionado por las Fuerzas de Seguridad al que puede llamar cualquier persona que tenga información sobre el menor desaparecido (Pérez, 2014).

Las desapariciones de personas son un tema de especial interés para los medios de comunicación. Estas noticias implican cierto desorden social y generan un enorme impacto emocional que demanda un tratamiento responsable de la información. Los medios de comunicación deben, además de difundir noticias veraces y contrastadas, interactuar con los familiares y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (Palau-Sampio y Carratalá, 2017).

Para los familiares de las víctimas es fundamental el apoyo de los medios para dar con el desaparecido. Ellos son los encargados de que la ciudadanía se entere del suceso y así puedan colaborar. Incluso conceden ruedas de prensa para contar de primera mano informaciones que pueden resultar claves para ayudar en la investigación y así evitar especulaciones. Asimismo, la interacción entre periodistas y policía es clave. Sus relatos se crean con las fuerzas de seguridad como principal fuente de información. También ellos necesitan a los medios para difundir cuanto antes que alguien ha desaparecido y solicitar así la colaboración ciudadana (Alberto y Padilla, 2021).

La asociación SOS Desaparecidos distingue tres tipos de desapariciones: voluntarias, involuntarias o forzosas (2023). Las primeras son aquellas en las que no existe ningún tipo de condicionante externo que les obligue a tomar esta decisión, lo hacen de manera voluntaria. Las segundas engloban a todas aquellas personas que desaparecen por causas externas ajenas a su voluntad, como pueden ser un accidente, catástrofes naturales o personas que sufren deterioros cognitivos. Por último, las desapariciones forzosas implican un hecho delictivo o una actividad criminal, como un secuestro o asesinato. Estas últimas son las que vamos a abordar en este trabajo: el caso Gabriel Cruz y Diana Quer.

2.5 Sensacionalismo

El sensacionalismo, según Javier Darío Restrepo y María Teresa Herrán (1995), es «una deformación interesada de una noticia, implica manipulación y engaño y, por tanto, burla la buena fe del público». Es una repetición exacerbada e insistente de una información que se reproduce en un circuito cerrado y que no da pie a la reflexión o duda, simplemente a un deseo de profundización (Cerbino, 2005).

Tradicionalmente, se ha realizado una distinción entre prensa seria y prensa sensacionalista: relacionado con la cultura elevada frente a la masiva o popular, respectivamente. Para los que describen esta división existe un periodismo dirigido a un ciudadano culto en el que se ejerce con rigor la responsabilidad de informar y otro centrado en el entretenimiento que satisface a un público menos exigente (Redondo, 2012).

Núñez Ladevéze (1991) distingue entre «interés público» e «interés psicológico». El «interés público» vendría marcado por la condición del lector como ciudadano y está relacionado con los acontecimientos de su vida cotidiana tales como la política, la economía o la sanidad. En cambio, el «interés psicológico» agrupa a aquellos acontecimientos que conmueven a las personas porque apelan a sus emociones.

En el periodismo de sucesos, los periodistas se enfrentan a la tarea de informar con rigurosidad a los ciudadanos y también de satisfacer el interés social. Muchas veces esto termina en un sensacionalismo profundo donde el medio busca captar audiencias. Aunque como describieron Restrepo y Herrán (1995), son varios los factores por los que los periodistas informan de manera sensacionalista: la falta de garantías para el buen ejercicio profesional, la concentración de los medios, el inmediatez o la obsesión por competir.

El sensacionalismo en la cobertura de desapariciones se presenta en forma de bulos, titulares llamativos y falsos, difusión de imágenes de los desaparecidos o publicación de información sin contrastar. Muchos medios de comunicación se excusan en que deben satisfacer la fuerte demanda de información que existe en estos casos, y lo deben hacer, pero ejerciendo un buen periodismo.

2.6 Ética periodística aplicada a las desapariciones

Las desapariciones colocan a los periodistas ante el reto de informar de un suceso con alto interés humano, pero que exige rigor y cautela. Por ello, los profesionales de la información deben actuar siguiendo unos códigos deontológicos y comprometiéndose con la ciudadanía de comunicar la verdad y realidad exterior.

En la cobertura de desapariciones, los periodistas deben enfrentarse a retos complicados a la hora de informar. Buscar la primicia, aportar datos novedosos y captar audiencias son sus

principales objetivos, pero, a la vez, deben informarse de manera rigurosa, transmitir noticias veraces y proteger la intimidad de la víctima. Sin embargo, muchos medios de comunicación focalizan sus objetivos en lograr y mantener audiencias, olvidando estas tres últimas indicaciones.

A esto hay que sumar la dosificación de la información por fuentes oficiales que dificulta el trabajo del periodista y que se traduce en una falta de contrastación, confusiones a la hora de crear noticias y ofrecer información poco rigurosa. Ante esta falta de información de fuentes autorizadas, los medios deben buscar otras vías. Entonces, optan por entrevistar a víctimas, familiares o testigos, personas que se encuentran en una situación emocional frágil y que pueden ser victimizadas (Sancho y Rodríguez, 2022).

Cabe destacar que hay un vacío legal en torno a cómo tratar desapariciones, existen muy pocas indicaciones deontológicas específicas sobre cómo actuar. En muchos casos, esto recae sobre la ética del periodista o del propio medio de comunicación, aplicando para ello el código deontológico general de la profesión. También, en los casos que se posean, los periodistas que trabajan en medios concretos deben seguir las recomendaciones dictadas por sus responsables u organismos de autogobierno que operen en su ámbito de actuación.

Por ejemplo, algunos medios, como RTVE (2010), indican la importancia de «evitar alarmas generales e informar rápidamente si el desaparecido es un menor». Otras instituciones, como el Consejo Audiovisual de Andalucía o la Fundación Europea para las Personas Desaparecidas, han elaborado sus propios documentos con protocolos de actuación, ante la inexistencia de un protocolo general (Consejo Audiovisual de Andalucía, 2017; QSD Global, 2017). El objetivo principal de ambos protocolos es que los medios de comunicación y los periodistas asuman la responsabilidad de informar sobre las desapariciones de personas, pero también proteger a sus protagonistas.

La *Guía de buenas prácticas para el tratamiento informativo de las desapariciones* creada por el Consejo Audiovisual de Andalucía, indica doce recomendaciones para realizar una buena cobertura. Algunas de ellas son trabajar junto a las Fuerzas y Cuerpo de Seguridad del Estado, no incurrir en rumores o dramatismos, respetar el entorno del desaparecido o no vulnerar la intimidad de la víctima (anexo 1).

Estos principios son útiles para que los periodistas sepan cómo actuar en estos casos ante la escasez de recomendaciones o legislación en la cobertura de desapariciones, más aún si son menores. Las informaciones sobre niños siempre han sido muypreciadas para los medios de comunicación debido a su capacidad para atraer la atención de la audiencia y provocar sentimientos. Sin embargo, hay que tener especial cuidado en el tratamiento informativo de acontecimientos donde hay menores. Resulta muy importante que se respeten algunas recomendaciones como la protección de su imagen o identidad y la no publicación de informaciones que afecten a su reputación o imágenes escabrosas. No obstante, estos requisitos se deberían trasladar a todas las personas, aunque muchos medios de comunicación vulneran estos derechos (Beltrán, 2016).

2.7 Ética periodística y cobertura de desapariciones a nivel internacional

Más allá de las fronteras nacionales, tampoco se han detectado desde el marco internacional disposiciones normativas sobre cómo actuar ante una desaparición. Los órganos internacionales como el Comité Internacional de la Cruz Roja o la Comisión Internacional de Personas Desaparecidas no son capaces de abarcar estos procesos complejos de búsquedas e intercambio de datos entre toda la información que pueda disponer cada país (Beltrán, 2016).

Es cada medio de comunicación por individual, al igual que en España, los que guían la cobertura de desapariciones. En un estudio realizado por Helena Machado y Felipe Santos (2009) sobre la cobertura mediática en Portugal de la desaparición de Madeleine McCann, se distingue entre el ejercicio del buen periodismo realizado por el periódico *Público* y la cobertura sensacionalista de *El Correio da Manhã*.

Los autores de esta investigación hacen distinción entre un periódico con fines intelectuales, de calidad, dirigido a un público de mayor nivel educativo, donde se alaban valores como la objetividad y la imparcialidad. Frente a otro que busca audiencias, ser comercial y primar la noticia inmediata convertida en sensacionalista: en definitiva, calidad frente a popularidad.

Vamos a centrarnos en el análisis del caso realizado por el diario *Público*, que realiza una buena cobertura de la desaparición. Estas son algunas de las prácticas utilizadas por este medio de comunicación que podrían ayudar a muchos periodistas (Machado y Santos, 2009):

- Las especulaciones o teorías que parecían disparatadas no tenían cabida en sus noticias.
- Se evitó dar voz a fuentes anónimas.

- Se optó por dar informaciones únicamente de fuentes oficiales de la policía y de la familia McCann.
- Todos los testimonios, informaciones y datos estaban citados.
- Frente a la escasez de datos contrastados y veraces que aportaran información nueva a la audiencia, se optó por hablar de la propia cobertura informativa realizada por otros medios.

Es importante destacar que *Público* carece de un código específico que regule la cobertura mediática de desapariciones. Es su definición como diario de calidad, objetivo y veraz lo que hace que sus publicaciones sean más creíbles para la audiencia (Machado y Santos, 2009).

En el caso de la cobertura mediática en Gran Bretaña no es posible recabar ninguna recomendación ya que ha sido señalada como ejemplo de «agresividad y mala práctica». Según Murdoch (2006), la causa reside en que existen muchas plataformas de noticias, lo que pone en entredicho la relevancia de la prensa impresa tradicional, que se ve obligada a asumir riesgos poniendo a prueba los límites legales, culturales y políticos para que sean rentables y ofrecer exclusivas.

En la desaparición de Madeleine McCann, el mal ejercicio de los periodistas británicos era tal que la familia envió una carta pública para que los medios se centraran en dar informaciones legales que ayudaran a encontrar a la niña. Además, recurrieron a medidas legítimas tras sospechar que sus teléfonos estaban siendo pirateados por periodistas o por informar de rumores falsos en contra de su familia. El resultado fueron una serie de campañas de odio hacia los McCann que a día de hoy siguen perdurando (Greer y McLaughlin, 2012).

Pese a no observar grandes diferencias entre los artículos internacionales analizados de coberturas mediáticas y las realizadas en nuestro país, es importante destacar la existencia de una Convención Internacional para la protección de personas desaparecidas. El 31 de octubre de 2006 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó por consenso esta convención con el objetivo de abordar un importante vacío legal en la materia. Este instrumento internacional posee las herramientas adecuadas para hacer frente a una desaparición en cuanto a lo que se refiere proteger los derechos humanos de las víctimas (Galella, 2010).

El texto de la Convención Internacional consta de 45 artículos, divididos en tres partes. La primera refleja disposiciones, como la definición de desaparición forzada, sus elementos, la obligación de los Estados de investigar las desapariciones, las obligaciones procesales, etc. La segunda parte se refiere a la creación, funciones, conformación, procedimiento de recepción de comunicaciones del órgano de aplicación, el Comité contra la Desaparición. La tercera parte está dedicada a la entrada en vigor de la Convención, número mínimo de ratificaciones para ello y enmiendas (Galella, 2010).

3 TOMA Y ANÁLISIS DE DATOS

3.1 Estudio de casos

3.1.1. Definición de la muestra y de las categorías de análisis.

Gabriel Cruz, un niño de 8 años, desapareció el 27 de febrero de 2018 en la provincia de Almería cuando se dirigía a casa de su abuela localizada a 100 metros de distancia. La asesina confesa del crimen fue Ana Julia Quezada, pareja del padre del menor. Durante los 12 días en los que el niño se encontró en paradero desconocido, se desplegó la mayor búsqueda coordinada de un desaparecido en España; más de 5 000 personas colaboraron en este despliegue (Ramos, 2018). La desaparición del menor, a quien se referían como el «pescaito» porque le gustaba mucho el mar, fue un destacado suceso mediático. Conmovió a toda la ciudadanía por tratarse de un niño con cara angelical y «muy bueno», en palabras de sus progenitores.

El menor desapareció en unas circunstancias muy extrañas, cerca de la casa de sus abuelos, a unos dos minutos de su domicilio. La sospechosa de la desaparición y futura culpable del asesinato era una mujer de raza negra e inmigrante proveniente de República Dominicana, Ana Julia Quezada. El hecho de que la víctima fuera el hijastro -hijo de su pareja actual-, que los padres estuvieran separados, pero muy unidos ante la tragedia, y que la culpable se tratara de la madrastra, sumado a su condición de inmigrante y mujer de raza negra, se proyectó en la gran repercusión mediática que tuvo este suceso. Frente a esto, se creó un juicio paralelo por los medios de comunicación y la audiencia, que comentaron cada uno de los hallazgos y el desenlace de los hechos (Marta-Lazo et al., 2020).

La desaparición de la joven Diana Quer tuvo lugar el 22 de agosto de 2016 en A Pobra do Caramiñal mientras regresaba a la casa de veraneo de su madre tras las fiestas de su pueblo. La

Guardia Civil inició un amplio dispositivo policial tras las declaraciones de su amiga, quien contó que Diana le había indicado que alguien la había interpelado. Poco después se pierde la pista de su teléfono móvil. 500 días después, y tras una denuncia de agresión sexual de otra chica, sale a la luz la verdad sobre la desaparición. José Enrique Gey, más conocido como «El Chicle», fue condenado por el jurado popular como asesino de la joven de 18 años. La descripción detallada de la víctima de la agresión, un año después de la desaparición de Diana, fue clave en la resolución del caso (La Vanguardia, 2018).

El suceso fue objeto de una fuerte cobertura mediática, especialmente las semanas posteriores a la desaparición y dieciséis meses después con el hallazgo del cadáver. No obstante, varios medios de comunicación construyeron un relato bastante cuestionado publicando las redes sociales de Diana, fotografías de ella en bikini e incluso se la culpabilizó, olvidando el problema de la violencia contra las mujeres (Rodríguez, 2018).

La unidad de análisis del tratamiento periodístico de estos dos casos está constituida por un total de 40 publicaciones audiovisuales y escritas de las dos desapariciones mencionadas. La muestra se ha formado a partir de una búsqueda exhaustiva en los principales medios impresos de información general por número de lectores según AIMC: El País, El Mundo; tres digitales: El Confidencial, El Español y La Vanguardia; la principal revista dirigida al público femenino: Hola; y los cuatro principales medios de comunicación audiovisual: Antena 3, Telecinco, TVE1 y La Sexta.

Para la selección de la muestra se han establecido tres rangos de consulta y un transcurso de entre 72 horas hasta un mes tras el día mencionado especificado en cada desaparición, la de Gabriel y la de Diana. El primer rango se inicia con el día de la desaparición. El segundo, con el día en el que sale a la luz una prueba importante para la investigación. Y el tercer rango se fija con el día de la resolución del caso. Dentro de estos períodos se han seleccionado diversas publicaciones teniendo en cuenta el enfoque y el contenido del tratamiento de la noticia, con el fin de seleccionar ejemplos de aquellas donde se perciba una vulneración del derecho a la intimidad, la aparición de bulos o la existencia de alguna mala praxis como, por ejemplo, la utilización de palabras inadecuadas.

El análisis de la muestra se realiza de acuerdo con las categorías fijadas en la tabla 1.

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
Número de publicación	Orden que siguen las publicaciones
Medio de comunicación	A qué medio pertenece la noticia
Día de publicación	Día en el que se publicó el contenido
Autoría de la información	De quién es la autoría
Tipos de fuentes empleadas	Fuentes citadas a lo largo de la publicación. De donde proviene la información
Tema de la publicación	Tema principal de la información
Sensación que transmite	Sentimiento que genera la noticia.
Testimonios	Si la noticia se crea con testimonios
Recursos utilizados	Qué imágenes o efectos sonoros se utilizan
Vulneración del derecho a la intimidad	Si salvaguardan la intimidad de la víctima
URL de la publicación	Enlace directo a la publicación

Tabla 1: Categorías empleadas para el análisis de la cobertura mediática de las dos desapariciones. **Fuente:** Elaboración propia.

Para cada una de las categorías, se ha descrito su contenido y se han definido los siguientes valores de análisis y, en su caso, variables.

Número de publicación. Se asignará un número a cada publicación analizada. Se comenzará con la desaparición de Gabriel Cruz y posteriormente la de Diana Quer.

Medio de comunicación. Se identificará el medio al que corresponde la noticia.

Día de publicación. Día en el que se publica la información.

Soporte. Se indicará a través de qué soporte la información es contada: medio de comunicación audiovisual por un corresponsal o por el presentador; y en prensa escrita, firma el diario, el periodista o una agencia de comunicación.

Autoría de la información. Se usarán las siguientes variables: periodista (en audiovisual se distingue entre corresponsal o presentador), agencia de comunicación, redacción (firma el diario) y otros.

Tipos de fuentes empleadas. Se indicará si aparece citada o si se menciona de dónde proviene la información. Si es así, se especificará de dónde: otro medio de comunicación, familiares de la víctima, Asociación SOS Desaparecidos y testigos.

Tema de la publicación: Se recogerá si ofrece información sobre la víctima, familiares de la víctima, sospechosos, investigación policial e información de utilidad para la resolución del caso (una prueba, un testimonio de un testigo...).

Sensación que transmite. Se trata de recoger si la información genera algún sentimiento en la audiencia. Si es así, ¿qué emoción despierta? ¿miedo, tristeza, desconfianza, odio...?

Testimonios. Si la noticia se crea a través de voces de los protagonistas o si es el periodista quien cuenta la información.

Recursos utilizados: Se emplearán estas cuatro variables:

- Imágenes: publicación con contenido en forma de imagen. Se indicará si es de archivo o realizada por el propio medio, también si vulnera algún tipo de derecho del desaparecido o desaparecida.
- Texto: publicación con contenido redactado.
- Grabación sonora: en el caso de los medios audiovisuales, si se incorpora música o algún efecto sonoro.
- Vídeo: publicación en formato de vídeo, generalmente en noticias televisivas.
- Figura: publicación con tablas o gráficos.

Vulneración de derechos. Campo para recoger si los medios de comunicación vulneran la intimidad o privacidad de la víctima, generando así un clima de sensacionalismo.

URL de la publicación. Enlace directo a la noticia.

3.1.2. Desaparición de Gabriel Cruz

La muestra escogida para el análisis de la desaparición del niño Gabriel Cruz está compuesta de 19 noticias (anexo 2) de diferentes medios de comunicación. La selección ha sido en este caso escogiendo los momentos claves en la desaparición y sus aproximadamente 72 horas posteriores:

- 27 de febrero de 2018, día de la desaparición de Gabriel.
- 3 de marzo de 2018, se encuentra una prueba clave en el caso. Ana Julia Quezada, pareja del padre de Gabriel, localiza una camiseta del niño en una depuradora que ya había sido registrada. También se detiene al acosador de Patricia, la madre de Gabriel, por incumplir la orden de alojamiento impuesta.
- 11 de marzo de 2018, se encuentra el cadáver de Gabriel en el maletero de su madrastra Ana Julia.

A partir de estos tres días fundamentales en la desaparición, y por consiguiente para los medios de comunicación, se han elegido noticias donde la cobertura informativa es destacada.

Las primeras horas tras conocer la desaparición del menor fueron dudosas e inciertas. Los medios de comunicación publicaban noticias del suceso, pero no tenían casi información ni conocían en profundidad el caso. Es por eso que el primer día analizado se encuentran menos noticias, los periodistas publicaban las informaciones, pero apenas tenían trascendencia. Conforme iban pasando los días, los corresponsales de cada medio se trasladaban a Las Hortichuelas, lugar de la desaparición, y ya transmitían a la audiencia una cobertura más profunda con declaraciones de testigos y de los padres. El 3 de marzo se encuentra una prueba clave en el caso, Ana Julia entrega la camiseta del menor en una zona ya rastreada. Los periodistas recogen esta información de una forma veraz y sin vulnerar derechos de la familia del menor. En esta franja analizada se localizan menos noticias, ya que han pasado 4 días y no hay casi novedades para contar de la desaparición. Los días en los que se encuentran más noticias son el 11 y 12 de marzo, que coinciden con la resolución del caso y el funeral de Gabriel Cruz. Es por eso que los medios de comunicación realizaron una conexión más amplia, porque había más actualizaciones e informaciones que contar a la audiencia.

Las diecinueve noticias analizadas corresponden a diez medios de comunicación distintos: una El País, tres El Mundo, dos El Español, dos El Confidencial, una La Vanguardia, una Hola, cuatro RTVE, dos Antena 3, una Telecinco y una La Sexta. Estas informaciones se han elegido debido a la resaltada cobertura mediática.

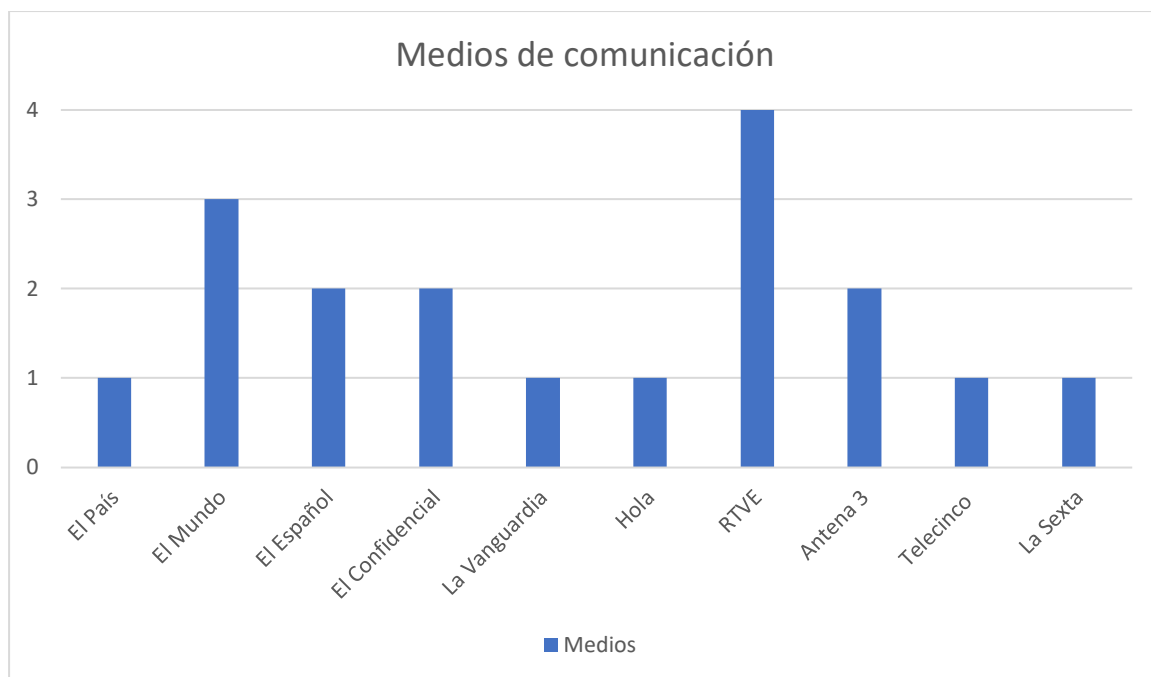


Gráfico 1: Noticias analizadas de los diferentes medios de comunicación en la desaparición de Gabriel

En cuanto a la autoría de la información, la mayoría de los autores fueron corresponsales trasladados hasta Níjar para estar pendientes de la última hora de la desaparición. En medios como TVE siempre era el mismo periodista el que informaba desde el lugar de los hechos (José Araque en este caso). En prensa escrita, tras mencionar el nombre del informador, se especificaba que eran corresponsales en Las Hortichuelas. Además, algunos programas como Espejo Público realizaban entrevistas telefónicas en directo con los familiares desde plató.

Las fuentes de información utilizadas se repitieron en muchos de los ejemplos. No obstante, es importante mencionar que 12 de las 19 noticias analizadas no especificaron sus fuentes de investigación. Por otro lado, en tres noticias se identificaron como fuentes otros medios de comunicación, en dos la agencia EFE y en cuatro fueron fuentes de la investigación.

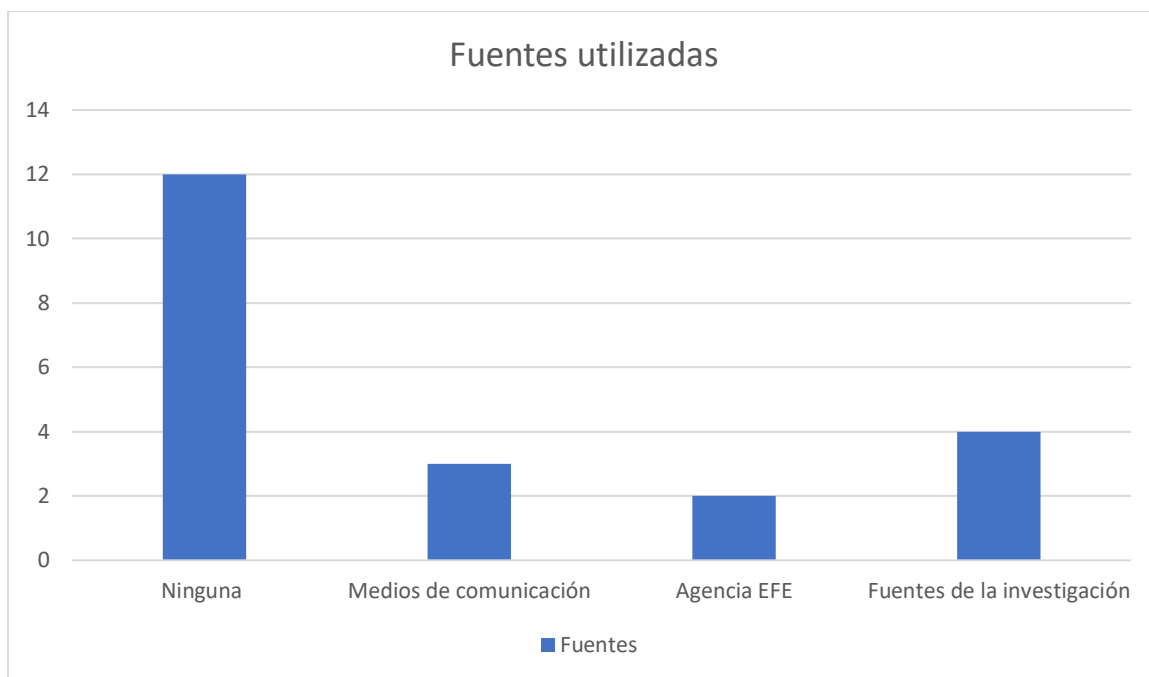


Gráfico 2: Fuentes empleadas en las noticias de la desaparición de Gabriel

El tema de información que más se repite en las noticias analizadas es el funeral de Gabriel Cruz, junto a las noticias que informaban de su desaparición y de la resolución del caso. Son tres noticias de cada tema las analizadas. Además, otro tema utilizado por los medios de comunicación fue realizar entrevistas en directo a los padres del menor o a portavoces de la familia. Por último, otros temas destacados fueron la detección del acosador de Patricia, la aparición de la camiseta de Gabriel o las labores de investigación de los colaboradores en la búsqueda.

Al tratarse de una desaparición, los sentimientos predominantes en 12 noticias son de tristeza y preocupación. También el odio, al conocer que su madrastra asesinó al menor, aparece en 3 de las noticias analizadas. La creación de estos sentimientos en la audiencia es debido al acto en sí, pero también a los recursos empleados por los periodistas para conformar sus informaciones. Los contenidos audiovisuales generan un mayor impacto en los espectadores que los textos escritos, por eso en todas las noticias aparece una imagen o un vídeo. Ahora, incluso en prensa digital, en periódicos como *El País* o *El Mundo*, las noticias están acompañadas de vídeos cortos (véase noticia 1). Estos son capaces de producir emociones y sentimientos en la audiencia y, además, en la gran mayoría hay contenido musical que genera una sensación de inmersión en el público.

Aparte de recursos audiovisuales, texto y música, los testimonios son muy importantes en las noticias para aportar credibilidad al relato. Es por eso que casi todas las noticias incorporan declaraciones que pueden resultar significativas: ocho tienen testimonios de los padres de Gabriel, cuatro de testigos o vecinos de Las Hortichuelas, dos del portavoz de la Guardia Civil y dos del portavoz de la familia del desaparecido.

En el caso de Gabriel, los medios de comunicación realizaron una cobertura total del caso. Tal fue el grado, que algunos hicieron una conexión en directo del funeral del menor (véase noticia 14). Desde la llegada de los padres a la catedral hasta la entrada estuvieron rodeados de cientos de personas y periodistas. Grabaron a Patricia en el coche sin poder contener las lágrimas, abatida y con cientos de focos apuntando sobre ella. También fue perseguida hasta la puerta de la Iglesia donde decenas de fotógrafos la esperaban subidos en las columnas de la catedral. Toda España escuchó las palabras del sacerdote bendiciendo el cuerpo de Gabriel y también, por supuesto, todo Almería donde, según *RTVE*, se instalaron pantallas gigantes en la plaza de la catedral para ver el entierro del menor (Cruz, 2018).



Imagen 1: Captura de pantalla del funeral de Gabriel. **Fuente:** RTVE

No cabe duda de que toda España se volcó con la desaparición del «pescaíto» y la audiencia buscaba más información sobre el caso, pero incluso cuando no había novedades, los medios de comunicación lanzaban noticias reformulando el mensaje o aportando datos irrelevantes para captar visualizaciones. Algunos titulaban las noticias como «suspendida hasta mañana la

desaparición de Gabriel», algo poco preciso y que el público presupone (noticia 1). Otros medios suplían la carencia de novedades con noticias atemporales relacionadas con el caso, por ejemplo, qué protocolo hay que seguir en una desaparición (noticia 9); siempre con una pequeña mención al nombre de Gabriel para que el público se interesara. Y otros publicaban noticias con imágenes de la desaparición, incumpliendo el derecho a la intimidad, sin información y mostrando solo recursos audiovisuales para ganar audiencia (noticia 15).

En algunos casos, los periodistas cometían errores, aparte del respeto al derecho a la intimidad en el que todos los medios de comunicación incurrieron y que más adelante se comentará. Uno de los más graves fueron las *fakes news* transmitidas a lo largo de la desaparición. Todos los periodistas se hicieron eco de la camiseta que encontró Ana Julia Quezada y que pertenecía a Gabriel. Sin embargo, algunos como Pablo Gabilondo de *El Confidencial*, entre otros muchos, afirmaron que esta pista clave en el caso fue encontrada por el padre del niño (noticia 10). Además, el propio Ángel realizó una rueda de prensa donde pedía que no se transmitieran estas noticias falsas, a lo que añadió otras como que el niño había sido encontrado con vida o que ellos habían ofrecido una recompensa monetaria (RTVE, 2018).

Muchos periodistas utilizan un vocabulario poco adecuado para tratar este tipo de informaciones teniendo en cuenta el contexto. En varias ocasiones, los medios hacían referencia a que la madre de Gabriel tenía la «cara desencajada», una palabra inapropiada para referirse a Patricia en esos momentos de dolor. Además, en las entrevistas se realizaron preguntas inadecuadas, probablemente por la improvisación de los periodistas. Por ejemplo, el día posterior a la desaparición de Gabriel, en una entrevista en directo para Espejo Público, Patricia concedió una entrevista a Susana Griso. Uno de los periodistas le preguntó, «¿su hijo requiere de alguna medicación especial o tratamiento?». Se trata de una pregunta totalmente desafortunada para una madre que se encuentra rota y que no podía asimilar lo ocurrido (véase noticia 5). Otro ejemplo de un mal uso del lenguaje fue el comentario del corresponsal de La Sexta a la portavoz de la familia: «Es muy difícil encontrar a Gabriel, no hay esperanza» a lo que ella responde: «Sí, sí que la hay, no la pierdan, por favor, les necesitamos». Un periodista no puede desanimar así a un familiar y mucho menos delante de todos espectadores (noticia 7).

Otro de los errores cometidos por los medios de comunicación en la cobertura de la desaparición fue titular las noticias con titulares hipotéticos o falsos rumores. «Investigación

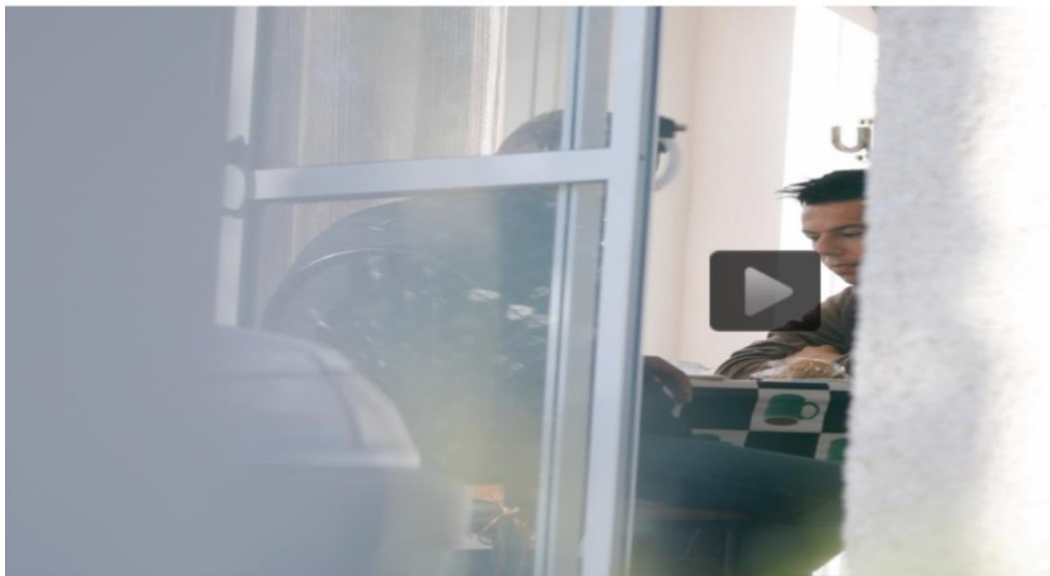
determinará ahora la posible complicidad de otras personas» o «los agentes sospechan que Ana Julia no actuó sola». Son datos inciertos, todavía no estaban comprobados (noticia 13).

Es importante destacar que los medios de comunicación audiovisuales son capaces de llegar más a la audiencia y generar un sentimiento en los espectadores. Es por eso que los medios escritos tales como *El Mundo* o *El País* acompañaban sus textos con recursos audiovisuales, normalmente una pieza corta de un minuto aproximadamente. En estos vídeos se solía incorporar una música instrumental de fondo con el objetivo de provocar un sentimiento de tristeza en la audiencia. Algunas veces, en el montaje de la pieza se utilizaban recursos como la ralentización de los vídeos, que, junto con la música y la historia, narraban la desaparición como si fuera una película (noticia 12).

Quienes no tenían la posibilidad de transmitir a los espectadores recursos audiovisuales del caso, debían buscar una alternativa para captar audiencias y mantenerlas enganchadas. La solución fue realizar descripciones profundas de los acontecimientos, del lugar de los hechos, de cómo murió Gabriel o de los testigos.

“Hay un porche donde un grupo grande de treintañeros, vestidos con anoraks negros, habla muy bajo. Chicas jóvenes están en la otra parte de la casa. La abuela, que está de espaldas a la puerta, es consolada por un hombre de unos 40 años. La acompañan media docena de personas en una mesa rectangular que está situada en el salón” (noticia 19).

A continuación, se van a exponer una serie de ejemplos observados en las noticias analizadas en los que se ha incumplido el derecho a la intimidad. Varios medios de comunicación publicaron detalladamente el domicilio en el que vivían los padres de Gabriel, vulnerando su privacidad y proporcionando una información confidencial que quedará guardada en la web para siempre. En la noticia 19 (anexo 2) se especifica la localidad, la calle, el portal y el número de la casa en la que residía Ángel y lugar en el que se encontró el cuerpo del menor en el maletero de su madrastra. También en la noticia 4, *El Mundo* menciona el portal y la calle de la vivienda de sus abuelos paternos. Además, los medios de comunicación audiovisuales grabaron ambas casas y también al padre de Gabriel en el interior de ella. En esa imagen, Ángel está siendo fotografiado, sin autorización y se está vulnerando su intimidad y privacidad en su propia casa, interfiriendo en su vida privada.



padre de Gabriel Cruz, esta mañana en la casa de la abuela materna. / ALBERTO DI LOLLI

Imagen 2: Captura de pantalla padre de Gabriel fotografiado en su casa. **Fuente:** *El Mundo*

Hay una serie de ejemplos en los que los padres piden respeto e intimidad y los periodistas no se lo conceden. En la noticia 3, aparece Patricia realizando una entrevista y en un momento, sobrepasada por la situación, decide irse; aun así, algunas cámaras siguen grabando y la periodista incluso le sigue haciendo preguntas. Además, en muchas entrevistas Patricia apenas puede contestar, no tiene voz ni fuerzas, pero los periodistas no finalizan la entrevista, es ella la que tiene que decir que no puede más (noticia 5). También en el ejemplo mencionado anteriormente del funeral, toda España pudo seguir la misa, ver el féretro de Gabriel, e incluso días antes la capilla ardiente (véase imagen 1).

Los padres del menor fueron los más perjudicados en cuanto a la vulneración de su intimidad, pero no fueron los únicos. La familia del acosador de la madre de Gabriel se sintió estigmatizada y varios medios publicaron noticias sobre su vida privada. Por ejemplo, se dijo que su padre tenía problemas de corazón, su hermano tenía temor a perder el trabajo y su madre debía trabajar pese a su avanzada edad para llevar dinero a casa debido a su preocupante situación económica (véase noticia 11).

3.1.3. Desaparición de Diana Quer

La desaparición de Diana Quer se analiza a mediante una muestra de 21 noticias (anexo 3) que se ha seleccionado escogiendo tres momentos claves en la desaparición:

- 23 de agosto de 2016, día de la desaparición de Diana y sus 30 días posteriores.
- 26 de diciembre de 2017 y sus 72 horas posteriores, una joven denuncia una agresión en Boiro por parte de «El Chicle» quien podría ser el responsable de la desaparición de Diana.
- 31 de diciembre de 2017 se encuentra el cuerpo de Diana, asesinada por «El Chicle», y sus 18 días posteriores.

A partir de estos tres días fundamentales en la desaparición se han elegido noticias donde la cobertura informativa resaltaba. Es importante destacar que del día de la desaparición de y sus horas posteriores apenas se han encontrado noticias. Las localizadas pertenecían a periódicos de prensa escrita. No se ha identificado ninguna de un medio de comunicación audiovisual. Además, se realizó una buena cobertura del caso y no aportaban datos significativos, únicamente la descripción de la joven y testimonios de los testigos. Es por eso que se ha ampliado el rango de búsqueda hasta un mes posterior a la desaparición de Diana, cuando ya se empiezan a localizar negligencias en la cobertura mediática.

En estos cerca de 30 días de búsqueda sin éxito de Diana, los periodistas apenas tenían novedades del caso para trasladar a la audiencia; sin embargo, descubrieron que la joven y su familia tenían una vida muy sorprendente. Es por eso que los periodistas aprovecharon esta oportunidad para crear un circo mediático sobre la vida privada de Diana, vulnerando su privacidad y también la de sus familiares. Los padres de la adolescente estaban separados y su relación no era la más adecuada, los medios informaron a los espectadores de cómo se conocieron, cuánto tiempo llevaban juntos, qué locales de ocio frecuentaban, por qué se separaron, la infidelidad de uno de ellos o la elevada pensión que el padre pasaba a la madre por la custodia de sus dos hijas. En definitiva, toda la vida privada y discusiones entre ellos que incluso podían entorpecer la búsqueda de Diana (véase noticia 23).

Un año y medio después, el 26 de diciembre de 2017, se descubre una noticia que arroja algo de luz al caso. Una joven denuncia una agresión sexual en Boiro, por parte del principal sospechoso de la desaparición de Diana, «El Chicle». Los medios en todo momento

salvaguardaron la intimidad de la chica agredida sexualmente, no se proporcionó ningún dato sobre ella y focalizaron sus noticias en la relación con el caso de Diana Quer. Además, debido a las pocas novedades en este transcurso de tiempo, los medios no publicaron demasiadas noticias hasta el día que se resuelve el caso.

El 31 de diciembre se encontró el cadáver de Diana Quer. Tras casi 500 días sin tener noticias de la joven, «El Chicle» fue declarado culpable y los medios de comunicación realizaron una cobertura total del caso, para transmitir a la audiencia los motivos de su muerte y también el funeral. El flujo de noticias en esta etapa fue mayor y aumentó significativamente con respecto a las otras dos etapas analizadas. No obstante, debido a que el cuerpo estaba en muy malas condiciones y que era necesario realizar la autopsia, se tardaron 17 días hasta que los familiares pudieron darle sepultura. Es por eso que el análisis se va a hacer desde el día que se encontró el cadáver hasta el del funeral.

Las veintiuna noticias analizadas corresponden a nueve medios de comunicación distintos: dos El País, tres El Mundo, dos El Confidencial, una La Vanguardia, una Hola, tres RTVE, una Antena 3, cuatro Telecinco y cuatro La Sexta.

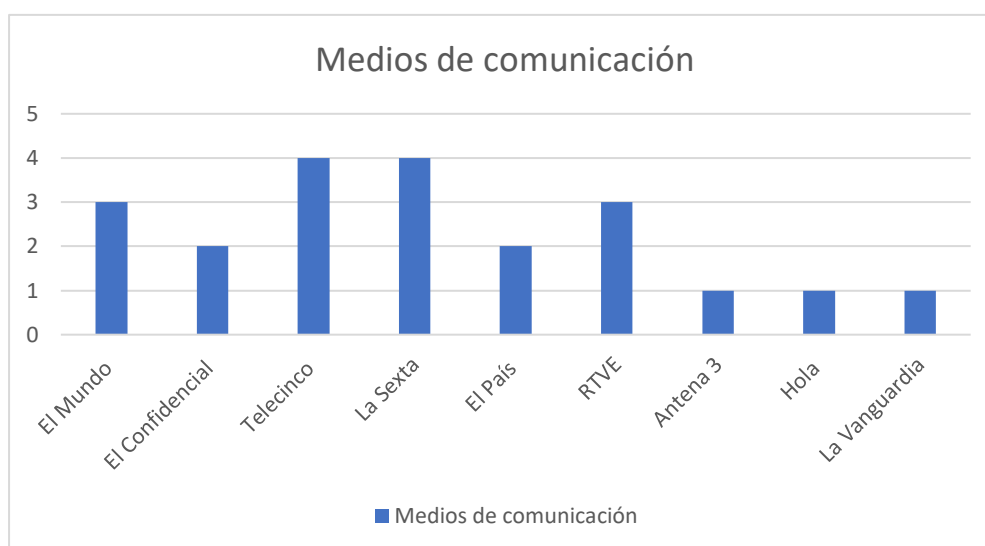


Gráfico 3: Noticias analizadas de los diferentes medios de comunicación en la desaparición de Diana Quer

Los temas analizados en la desaparición de Diana son muy variados. El que más se repite es el funeral en tres de las noticias analizadas. También se publican las conversaciones de WhatsApp

de Diana, la vida íntima de sus padres, entrevistas y la detección de «El Chicle». Todas ellas han sido analizadas en dos noticias distintas.

Los sentimientos predominantes en las informaciones, al igual que en la desaparición de Gabriel, son preocupación en 6 noticias, y tristeza en 7. Además, al conocer que «El Chicle» la secuestró y la asesinó produce odio en la audiencia. Este sentimiento se ha podido observar en 5 noticias. También se producen otras emociones puntuales como temor, porque cada vez hay más agresiones y asesinatos hacia mujeres, e intriga por conocer el final del caso.

En cuanto a las fuentes utilizadas, 13 de las noticias analizadas carecían de fuentes. Por otro lado, en cuatro noticias se identificaron como fuentes otros medios de comunicación, en dos la agencia EFE, uno la Guardia Civil y otro fueron fuentes de la investigación.

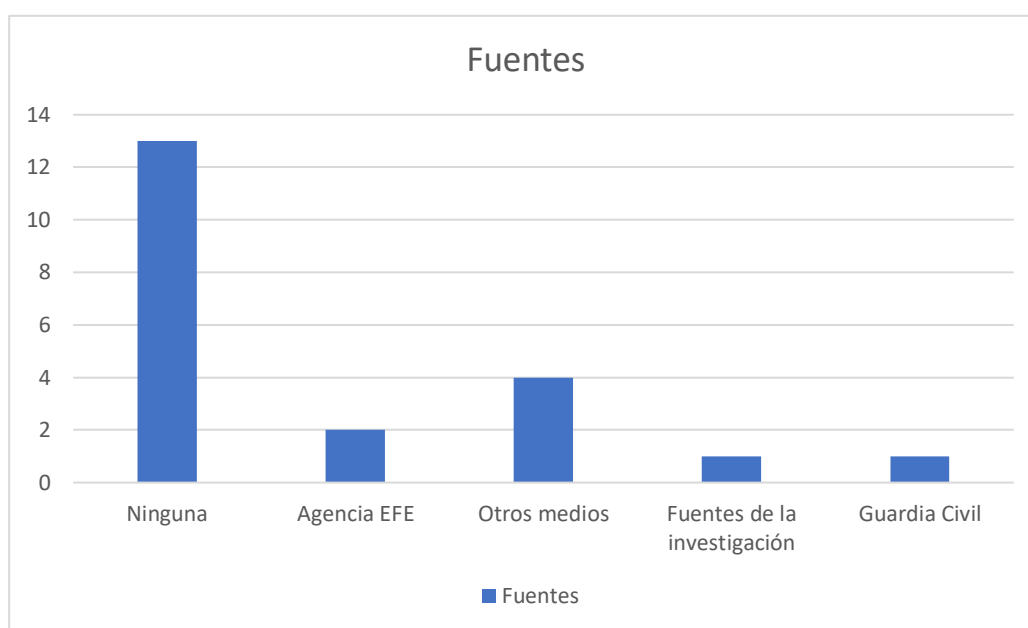


Gráfico 4: Fuentes utilizadas en las noticias de la desaparición de Diana Quer

Los testimonios son una de las partes más importantes del relato periodístico. La mayor parte de medios recurren a ellos para enriquecer su discurso. No obstante, en 8 de las noticias analizadas no aparece ninguno, solo las palabras de los periodistas. En el resto, los padres y la hermana de Diana son los protagonistas en 6 noticias. También se han encontrado testimonios de testigos, de amigos de la joven, de altos cargos y del portavoz de la Policía Nacional.

Junto a los testimonios, las noticias se construyen con texto e imágenes. En las desapariciones, el contenido audiovisual es fundamental porque permite al espectador involucrarse más en el caso. 14 de las noticias son vídeos y en 10 el texto está acompañado de fotografías. Además, en este caso, los audios de Diana juegan un papel importante para aportar información a la audiencia, se incorporan en 2 de las noticias.

Con respecto a la cobertura realizada del caso, en general, no se han observado grandes negligencias. Sin embargo, hay algunos aspectos cuestionables, que, según el coronel de la UCO de la Guardia Civil, Manuel Sánchez «pueden suponer a los familiares un daño de por vida» (“La bronca de la Guardia Civil a los medios por su cobertura del caso Diana Quer”, 2018).

Diana era una joven de 18 años que, según cuentan algunos medios, publicaba su vida privada en todas sus redes sociales como cualquier adolescente (RTVE, 2016). Varios medios de comunicación crearon noticias con imágenes sacadas de su cuenta de Facebook o Instagram mencionando su nombre en las mismas. Esto es algo que no aporta información a la audiencia, simplemente el deseo de conocer la vida privada de la desaparecida (véase noticia 20). Lo mismo ocurre con la madre y la hermana de Diana que al conocer el fallecimiento publicaron en sus redes un mensaje de despedida. Todos los medios se hicieron eco de estas palabras e incorporaron una imagen en la que aparece la cuenta de Instagram de Valeria, la hermana de Diana, que en ese entonces era menor de edad (noticia 28). Como se ha mencionado anteriormente, muchos medios publicaron las redes de Diana, lógicamente sin su consentimiento, y también las de sus familiares. Además de esto, los periodistas sacaron a la luz conversaciones privadas de WhatsApp entre la joven y sus amigos, audios sin ningún tipo de información para la audiencia donde se vulneraba su intimidad (noticia 24).

La hermana de Diana se convirtió también en protagonista de la desaparición, debido a las declaraciones que realizaba a través de las redes sociales. No obstante, Valeria era menor de edad, por lo tanto, los medios de comunicación debían tener especial cuidado con ella. Pese a ello, además de publicar sus redes sociales, también sacaban a la luz imágenes de la menor, por ejemplo, en el funeral junto a su padre (noticia 37).



Imagen 3: Captura de pantalla de la hermana y el padre de Diana en el funeral. **Fuente:**
Hola

Al igual que en la desaparición de Gabriel, los medios de comunicación realizaron una cobertura del funeral de Diana. Es cierto que en la iglesia no hubo cámaras, pero sí a la entrada donde una nube de periodistas rodeaba a los familiares de la víctima. El padre de la joven expresó públicamente su deseo de dar sepultura a su hija en la intimidad (La Sexta, 2018):

“Por deseo de la familia, el sepelio de nuestra hija Diana se realizará en la más estructura intimidad familiar. Agradecemos, una vez más, todas las muestras de apoyo y cariño que hemos recibido durante este tiempo, y esperemos que comprendan y respeten nuestro deseo”.

Pese a ello, los medios de comunicación permanecieron en las inmediaciones de la Iglesia y también en el cementerio grabando a los familiares aunque se transmitieron sus voluntades en contra de ello (noticia 34).



Imagen 4: Captura de pantalla familiares de Diana en el cementerio. **Fuente:** Antena 3

En este sentido, los medios de comunicación no solo vulneraron el derecho a la intimidad de los familiares de Diana, también los vecinos de «El Chicle» sufrieron un acoso por parte de los periodistas, que les esperaban en la puerta de sus casas a la espera de novedades y testimonios acerca de cómo era el asesino. La alcaldesa de Rianxo, frente a esto, pidió respeto y privacidad a los periodistas para aquellos vecinos que también estaban pasando por un mal momento (noticia 30).

También en el caso de Diana se publicaron informaciones que no aportaron ninguna novedad ni datos relevantes con el objetivo de captar audiencias. Por ejemplo, en la noticia 21, *El Confidencial* crea una noticia únicamente con imágenes de los protagonistas del caso, sin ninguna información clave.

Además, algunos titulares son inapropiados para una desaparición con el dolor que producen. Por ejemplo, en la noticia 27, titulan con «Nave en venta con cadáver en el sótano», vulnerando el respeto a la víctima y también a los familiares.

Otro ejemplo de mala praxis es publicar noticias que no están verificadas y que solo suman dolor al caso. Tras encontrar el cadáver de Diana, algunos medios sacaron sus propias hipótesis sobre una posible agresión sexual a la joven, algo que no estaba comprobado, pero que los periodistas decidieron trasladar a la audiencia sin tener en cuenta a los familiares, ni cumplir con su deber de publicar noticias veraces y contrastadas (noticia 40).

3.2. Entrevistas en profundidad

Para el análisis cualitativo, se realizaron dos entrevistas, una a José Araque, periodista que cubrió la desaparición de Gabriel Cruz y otra al Centro Nacional de Desaparecidos del Ministerio del Interior, el órgano de gestión centralizada para la coordinación efectiva de personas desaparecidas.

Al tratarse de una técnica cualitativa, se escogieron dos entrevistas específicas con el objetivo de que pudieran aportar información relevante al trabajo. Es necesario mencionar que se intentó contactar con la asociación SOS Desaparecidos en varias ocasiones durante la semana del 22 y 29 de mayo, vía telefónica, por mensaje, por correo electrónico y a través de la página web y no hubo respuesta.

Para contactar con José Araque se utilizó la red social Instagram, donde cuenta con 91 mil seguidores. Tras obtener una respuesta positiva, facilitó su teléfono de contacto y el día 24 de mayo se le realizó una llamada para realizar la entrevista. La conversación duró aproximadamente media hora, y aunque se creó una batería de preguntas, no se siguió estrictamente el cuestionario (véase anexo 4).

El procedimiento para realizar la entrevista con el Centro Nacional de Desaparecidos fue más complejo. En primer lugar, se contactó el día 18 de mayo por correo electrónico con el CNDES, tras aceptar la petición era necesario trasladar la solicitud a la Oficina de Comunicación del Ministerio del Interior. Posteriormente, ellos enviaron un cuestionario para trasladarlo al CNDES y tras 10 días, y el intercambio de varios correos con el responsable de prensa del Ministerio, se recibieron las respuestas ya contestadas el día 1 de junio (anexo 5).

3.2.1. Entrevista a José Araque

José Araque es un periodista español que cubrió la desaparición de Gabriel Cruz para el programa *Desaparecidos* de RTVE dirigido por Paco Lobatón. Una experiencia que supuso un antes y un después en su carrera profesional, pero también en su vida privada.

El día 28 de febrero, tras llegar a la redacción donde trabajaba, su jefe le encargó poner rumbo a Almería para cubrir la desaparición de Gabriel. José afirma que fue todo un reto para él, ya que hasta entonces había trabajado en otro tipo de formatos o cubriendo desapariciones voluntarias que se resolvían de manera positiva. El caso de Gabriel fue diferente, con un vínculo muy potente con los familiares y que terminó con un desenlace trágico.

Los familiares, pese a estar en el punto de mira de todos los medios, se sintieron arropados. José cuenta que los medios de comunicación fueron un instrumento de ayuda para ellos. La televisión, que es donde él trabaja, sirvió como altavoz para que la ciudadanía colaborase en la búsqueda. Sin embargo, algunas actitudes de varios periodistas agobiaron a la familia e hicieron que la desaparición se terminara convirtiendo en una «radionovela». Frente a esto, José aconseja que, al cubrir una desaparición, las informaciones deben pasar por varios filtros para evitar «sumar más dolor al dolor» o aumentar el sufrimiento de los familiares. Además, añade que el ser buena persona y actuar con sentido común influye en las coberturas de desapariciones.

Pero aparte del respeto al entorno cercano de los desaparecidos, cuenta que salvaguardar el espacio de los investigadores es primordial. Como ejemplo, pone la propia investigación que realizaron los periodistas en la desaparición de Gabriel, donde debido a la presión de los medios en la presunta asesina Ana Julia, los investigadores tardaron más tiempo en encontrar al menor.

3.2.2. Entrevista Centro Nacional de Desaparecidos

El Centro Nacional de Desaparecidos es el órgano de gestión centralizada para la coordinación efectiva y permanente del sistema de personas desaparecidas. Pertenece al Ministerio del Interior del Gobierno de España y actúa además como punto de contacto para el desarrollo de medidas de cooperación.

Es precisamente la Oficina de Comunicación del Ministerio del Interior la encargada de crear un vínculo entre el CNDES y los medios de comunicación.

Tal y como mencionaron en la entrevista realizada, sus misiones son asesorar al secretario de Estado de Seguridad, coordinar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o atender las peticiones de los familiares de los desaparecidos, entre otras muchas.

El Centro Nacional de Desaparecidos asegura que los medios de comunicación son imprescindibles cuando ocurre una desaparición para la difusión de avisos, alertas o peticiones de colaboración a la población, además de para facilitar a la audiencia información oficial sobre los casos de personas desaparecidas. En relación al contacto de los medios con los familiares de los desaparecidos, son los investigadores del cuerpo policial los encargados de aconsejar y orientar a la familia sobre el tratamiento adecuado.

Actualmente, el CNDES está trabajando en crear el I Plan Estratégico en materia de Personas Desaparecidas con el objetivo de orientar la relación con los medios de comunicación. Se mencionaron dos medidas que podrían mejorar la cobertura de las desapariciones: realizar actividades dirigidas a los medios para incrementar la sensibilización ante el problema y la creación de un protocolo de actuación específico dirigido a la atención de los medios por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente apartado se discutirán los resultados obtenidos del análisis de las 40 noticias, con las entrevistas realizadas y la literatura académica.

Como se ha mencionado anteriormente, las desapariciones son temas que suscitan especial interés en la audiencia. Al realizar un análisis profundo de los medios de comunicación durante los días de la desaparición se ha podido observar que la actualización de las noticias es constante y que varias cadenas llegaron a batir récords de espectadores (Miguel, 2018). No obstante, la cobertura no fue la más adecuada y se cometieron varias negligencias. Los resultados obtenidos en el análisis junto a las declaraciones de los entrevistados permitirán contrastar las hipótesis planteadas.

En primer lugar, es importante destacar la complejidad que existe a la hora de cubrir e informar sobre una desaparición. En el caso de Gabriel, toda España se volcó con él y con su familia, en parte debido a la cobertura mediática realizada por los medios desde el primer momento. Además, el caso interesaba por sí solo, un niño de 8 años, desaparecido en un tramo de menos de 100 metros, que hacía a menudo y con su madrastra en el punto de mira de muchos investigadores. La audiencia quería constantemente saber noticias de él, por mínima que fuera la novedad. Querían conocer todo del entorno, del lugar donde desapareció, de su familia. Buscaban recursos audiovisuales tales como fotografías, vídeos, testimonios de los padres y, por supuesto, los periodistas cumplían con su audiencia.

Las noticias llegaron de tal manera al público, que ya consideraban al menor como parte de ellos. Se implicaron tanto, debido en parte a los medios de comunicación, que querían estar presentes en todo el proceso, querían sentirse cerca. Entonces surge el dilema; ¿satisfacer las estrictas necesidades de la audiencia o cumplir un código deontológico y ético del periodista, y también personal? La mayor parte de los medios lo tuvieron claro. Audiencias, dinero y unos padres que se encuentran en una situación de vulnerabilidad total, la combinación perfecta para crear un ambiente propicio para una cobertura rebajando las exigencias de los códigos éticos.

En el análisis de las 19 noticias de la desaparición de Gabriel analizadas, se vulnera el derecho a la intimidad y a la privacidad de sus familiares en 14. Hay casos en los que son claras negligencias y otros donde, pese a que a primera vista parecerían una infracción, podrían justificarse debido al interés público o al objetivo de encontrar al menor. Varios medios de comunicación audiovisuales (véase noticia 4 o 13) grabaron la vivienda tanto del padre como de los abuelos de Gabriel, publicaron imágenes de Ángel en el interior de su casa y se informó de la localización exacta de sus domicilios: número, calle y localidad. Pese a que no se ha encontrado ninguna sentencia que dictamine la imposibilidad de hacerlo, los periodistas deberían evitar proporcionar informaciones del domicilio personal de los familiares, así como fotografías de los mismos en un entorno privado. Esto último es un error muy grave, que incluso debería ser sancionado. El padre de Gabriel colaboraba con los medios con el único objetivo de encontrar a su hijo. Pero lo hacía cuando él deseaba y bajo su consentimiento. Ante todo, se debe respetar a las personas, más aún si cabe cuando se localizan en un entorno privado.

Es en este contexto, ante la inexistencia de un código de actuación, es cuando entra en juego la ética del propio medio de comunicación y de cada persona. El periodista José Araque afirma que debe «imperar el sentido común». En la mano de cada informador está qué contar y qué evitar, aunque está claro que aquellas noticias que no aportan ninguna información y solo ponen en riesgo la privacidad de las personas deberían ser suprimidas. Ante esta afirmación, José Araque añade que lo que no hay que hacer es sumar más dolor al dolor: si hay detalles que se pueden evitar o testimonios de los familiares llorando, está en la voluntad de cada uno decir: «esta persona no se lo merece». Es por eso que hay ciertas fotografías o vídeos que se podrían haber evitado donde aparecen los padres totalmente destrozados (noticia 3).

Sin embargo, en algunas ocasiones eran los propios padres los que solicitaban ayudar a los periodistas o concedían ruedas de prensa para que la población se sensibilizara. Por ejemplo, la madre de Gabriel llamó a Paco Lobatón, el periodista que dirigió el programa *Desaparecidos*, para pedirle ayuda o también pidió a José Araque realizar un vídeo lleno de *pececitos* para concienciar a la población (véase anexo 4). Entonces, aquí surge el debate: los propios familiares en ocasiones quieren atender a los medios, pero si en algún caso la situación de vulnerabilidad se apodera de ellos, hay que respetarles.

En el caso de Gabriel Cruz, el periodista José Araque afirmó que la familia se sintió muy arropada por los medios de comunicación. Para ellos era muy difícil sobrellevar la situación y sintieron el cariño de todos ciudadanos, así como la esperanza de encontrar a Gabriel. Y esto fue gracias a la labor de los periodistas que utilizaron los medios de comunicación como altavoz para ayudar en la búsqueda de Gabriel (anexo 4). Es importante destacar que, según el Centro Nacional de Desaparecidos, los familiares de las víctimas son aconsejados y orientados por parte del personal investigador del cuerpo policial competente en el tratamiento con los medios de comunicación social. Además, insisten en que la labor de los periodistas es primordial para la difusión de avisos, alertas o peticiones de colaboración a la población (anexo 5).

El Centro Nacional de Desaparecidos (CNDES), como órgano de gestión centralizada para la coordinación efectiva y permanente de las desapariciones, debería ser la principal fuente de información para los periodistas. Además, son los encargados, entre otras cosas, de coordinar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y actuar como punto de contacto para las Administraciones Públicas o medios de comunicación social, este último con intermediación

del gabinete de prensa del Ministerio del Interior (anexo 5). Es por eso que el CNDES posee toda la información fiable y contrastada cuando ocurre una desaparición. No obstante, los periodistas deben buscar más fuentes para conformar sus noticias. En los ejemplos analizados, en 25 noticias no se especificaron de dónde provenía la información o se citaban fuentes que no eran concretas ni específicas, como pueden ser expresiones del tipo «fuentes de la investigación» o «varios medios locales», pero, ¿qué fuentes o qué medios de comunicación son estos? Los periodistas, más aún si cabe en desapariciones, deberían precisar este tipo de información para generar credibilidad y confianza en la audiencia.

Con respecto al tratamiento informativo de la desaparición, en algunos casos las palabras elegidas no eran las más adecuadas. Los periodistas especulaban sobre los sentimientos de la madre de Gabriel y se refirieron a ella como la mujer de la cara desencajada (noticia 3). Según la FAPE, y tal y como se ha mencionado en el marco teórico, *“en el tratamiento informativo de los asuntos en que medien elementos de dolor o aflicción en las personas afectadas, el periodista evitará la intromisión gratuita y las especulaciones innecesarias sobre sus sentimientos y circunstancias”*.

Además, otro uso indebido de la palabra en este contexto es utilizar hipérboles, metáforas o anáforas para hacer «más bonito» el mensaje. Véase texto de la noticia 8.

“Cuando ambas emociones se mezclan, cuando se maridan el dolor y la alegría, la porción de sufrimiento decanta siempre el resultado del aciago cocktail. Dios quiera que aparezca este chiquillo. O maldito sea Dios por inventar a Gabriel desaparecido, un mediodía de febrero, en los campos de Níjar” (noticia 8).

Las desapariciones son sucesos en los que no debería tener cabida ningún recurso literario. El objetivo no es realizar una noticia de manera poética, sino contar información veraz y de una manera neutral, dejando a un lado recursos creativos.

Como solución a esto, y a la problemática de las *fakes news* observadas por ejemplo en el caso de Gabriel, José Araque propone aplicar «no un filtro, al menos dos a la hora de informar sobre una desaparición», ya que de los periodistas depende que lo que se diga en un medio de comunicación haga más o menos daño a una familia.

Pero además de respetar la intimidad de los familiares, José Araque subrayó la importancia de respetar a los investigadores en su trabajo. Por ejemplo, los medios pusieron el foco en Ana Julia desde el principio, lo que influyó en que los investigadores no resolvieran antes el caso. Aunque José afirmó que hay cierta información que debe ser ocultada para la audiencia con el objetivo de no complicar las labores de búsqueda. Él, bajo las órdenes de Paco, maquilló ciertos datos en la primera detención de Ana Julia para que los espectadores no pensarán que era la culpable.

Frente a esto, José destacó las dificultades de este trabajo: «Nuestro papel es complicado porque tenemos que estar cerca de las familias para saber cómo están, cerca de los investigadores para saber cómo van las pistas de cara al caso, pero tenemos que hacerlo sin hacerle daño a unos y sin entorpecer a los otros».

En el caso de la desaparición de Diana Quer, el análisis fue bastante parecido al de Gabriel. La mala relación entre los padres de la joven acaparó todas las miradas y se llegaron a publicar discusiones, infidelidades o los motivos de su separación. Informaciones totalmente desafortunadas en medio de todo el revuelo por la desaparición de su hija. Pero no solo fueron los padres, también Valeria, la hermana de Diana, apareció en varios medios de comunicación, con el infortunio de que ella era menor de edad.

Según la FAPE (2017), se debe prestar una especial atención al tratamiento de asuntos que afecten a la infancia y a la juventud. Además, el BOE (1996) dictaminó que los menores tienen derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a su propia imagen. Algo que no tuvieron en cuenta con Valeria, que por aquel entonces tenía tan solo 16 años. Su imagen, aunque en algunos medios fue pixelada, se publicó en varias noticias. Incluso la carta que escribió para su hermana y sus redes sociales. Pero no solo las de ella, también las de su madre y las de la propia Diana. Si es cierto que las redes de la joven fueron una pista en la investigación, pero, ¿hasta qué punto toda España debía conocer cuáles eran las redes de Diana?

De acuerdo con el Tribunal Constitucional, los medios de comunicación no pueden publicar imágenes de un usuario sacadas de sus redes sociales, aunque sean captadas de un lugar público, sin su consentimiento expreso (Facua, 2020). Una medida que se tomó demasiado tarde, ya que la desaparición de Diana ocurrió 4 años antes de esta sentencia, y toda la audiencia

ya había podido acceder a todos contenidos, tanto de ella como de sus familiares. No obstante, frente a esto, hay que apelar a la responsabilidad de cada profesional de la información. Aunque se carezca de una regulación específica, ellos deberían actuar con respeto y consideración.

Es importante destacar que, tras conocer la agresión sexual a una mujer días antes de la resolución del caso de Diana, los medios de comunicación actuaron con rigor y cautela, salvaguardando en todo momento la intimidad de la víctima.

En relación a las hipótesis planteadas, se puede afirmar que la **hipótesis 1 (H1)** sobre si los medios de comunicación españoles realizan una cobertura de desapariciones sin tener en cuenta protocolos de actuación, ha sido confirmada a partir del análisis del marco teórico analizado, así como con las entrevistas realizadas. Instituciones como el Consejo Audiovisual de Andalucía han propuesto ante esta carencia un protocolo de actuación, donde se aglutinan doce recomendaciones tales como respetar el entorno del desaparecido, evitar dramatismos o conseguir un equilibrio informativo. Por su parte, el Centro Nacional de Desaparecidos está trabajando en la creación del I Plan Estratégico en materia de Personas Desaparecidas en relación con los medios de comunicación social. Algunas de las medidas establecidas serán incrementar la sensibilización de los medios de comunicación social ante este problema o crear un protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad dirigido a la atención de los medios (véase anexo 5).

Por otro lado, la **hipótesis 2 (H2)** defendía que la cobertura de desapariciones en España es sensacionalista y ha sido reafirmada tras el análisis realizado de las 40 noticias. Además, tal y como afirmó Restrepo y Herrán (1995), son varios los factores por los que los periodistas informan de manera sensacionalista. Algunos pueden ser el inmediateismo, la obsesión por competir o la falta de garantías para el buen ejercicio profesional. Este último se ha traducido, además de en informaciones sensacionalistas, en noticias irrelevantes que aprovechando las desapariciones solo buscan captar audiencias.

Por último, la **hipótesis 3 (H3)** que planteaba que los medios de comunicación vulneran el derecho a la privacidad e intimidad de las víctimas también ha sido refrendada. Treinta de las cuarenta noticias analizadas quebrantan este derecho. Si es cierto que algunas se encuentran en el límite de este incumplimiento, hay otras en las que se cometen errores gravísimos que atentan

sobre los familiares, en este caso los padres de Gabriel y Diana y su hermana. Por su parte, el periodista José Araque, afirmaba que muchos periodistas vulneraban estos derechos y que debían trabajar en hacerlo mejor. No obstante, planteaba que resulta muy complicado no cruzar esa línea roja entre información y sensacionalismo.

5. CONCLUSIONES

Las desapariciones influyen de manera directa en las personas. Las audiencias se disparan cuando los medios hablan de ellas y los espectadores buscan más y más información. Los periodistas responden ante esta marea, pero no de la mejor forma. Para los medios, cubrir una desaparición es una tarea complicada donde entra en juego la ética y deontología de cada persona, así como el medio al que pertenecen.

El objetivo general era proponer una serie de recomendaciones a los medios de comunicación españoles a la hora de cubrir desapariciones. Tras el análisis de la cobertura a nivel internacional, el análisis de dos desapariciones mediáticas en España y conocer las opiniones de José Araque y el Centro Nacional de Desaparecidos, se han podido detectar cuáles son las malas praxis y cómo se podría realizar una cobertura adecuada. A continuación se aportan una serie de sugerencias para los periodistas, a partir de las conclusiones extraídas.

En primer lugar, todas las informaciones deben estar citadas con fuentes reales y específicas. De esta forma se genera credibilidad al asunto, así como responsabilidad en caso de que se tratara de una noticia falsa. Por su parte, si una información no está corroborada o está en proceso de verificación, lo mejor es que se evite su publicación para no generar falsos rumores. No obstante, si por relevancia es preciso hacer una mención, esta debería realizarse al final de texto y especificando que es una hipótesis no confirmada.

Las preguntas de las entrevistas en una desaparición tienen que estar cerradas. La improvisación no debería tener cabida en este tipo de sucesos porque puede acabar en malas experiencias, como el ejemplo mencionado del periodista que preguntó a la madre de Gabriel si su hijo estaba medicado. Ligado a ello, hay que tener especial cuidado en el vocabulario empleado ya que hay palabras que pueden provocar un dolor irremediable en los familiares.

Además, los recursos literarios o las expresiones poéticas deberían suprimirse. No hay que embellecer un suceso trágico, hay que dar informaciones neutras.

Por otro lado, todas las noticias que se publiquen sobre desapariciones deben aportar una información relevante y tienen que perseguir el objetivo de informar al público, así como ayudar a los familiares y a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en la desaparición. Si únicamente se buscan audiencias o generar sentimientos en los espectadores, esas informaciones deberían ser omitidas, ya que no cumplirán con la labor del periodista, divulgar noticias veraces

En relación al derecho a la intimidad, los periodistas deben tener especial cuidado en estos casos donde hay personas que están sufriendo. Tal y como contó José Araque, en los periodistas debe imperar el sentido común y ser buena persona, y sobre todo no sumar más dolor al dolor. El entorno cercano a un desaparecido vive momentos de absoluto desconcierto, por lo que los medios no pueden añadir más sufrimiento, deber ser vistos para los familiares como una herramienta de apoyo en la búsqueda. Como José aconseja, los periodistas han de actuar como si informaran de su propia familia. Es entonces cuando realmente se es consciente del dolor que se puede causar.

No obstante, debido a la magnitud del asunto, ya se está trabajando en crear un código legítimo para solventar todos estos descuidos y negligencias. El responsable será el Centro Nacional de Desaparecidos y se prevé que para 2024 entré en vigor. Pero, además de esto deben ser los propios periodistas los que desde su lado más personal actúen con responsabilidad. Tal y como dijo José Araque, «los periodistas aparte de ser informadores, somos humanos, no hablamos de cosas, sino de personas que sufren», así que, para acabar con todas imprudencias, se debe comenzar desde la concienciación y responsabilidad individual.

Para terminar, se debe destacar la importante labor que realizan los medios de comunicación como altavoz en la búsqueda de un desaparecido y como órgano de presión ante los investigadores. Si los medios no se hicieran eco de estas noticias, caerían en el olvido y no se investigaría. Con la colaboración de los periodistas, los investigadores y un protocolo legítimo de actuación se lograría un periodismo de calidad que haga frente a estos sucesos traumáticos que, por supuesto, deberían desaparecer para siempre.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acnur. (1988). *Oficina del alto comisionado de las Naciones Unidas para los derechos humanos*. <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2005/3584.pdf>
- Alberto, N. y Padilla, L.E. (2021). *En el ojo mediático. Menores desaparecidos en los medios de comunicación españoles. Estudio de casos* [Trabajo Fin de Grado, Universidad de La Laguna]. <https://acortar.link/cnGiyQ>
- Beltrán, J.C. (2016). *Personas desaparecidas y cadáveres: evaluación y análisis criminológico*. [Trabajo Fin de Máster, Universidad de Alcalá] <https://iuicp.uah.es/export/sites/iuicp/es/titulaciones/.galleries/Documentos/trabajo-de-investigacion-jose-carlos-beltran-martin.pdf>
- Berná, A. (2017). *Cobertura informativa de las desapariciones en España* [Trabajo Fin de Grado, Universidad Miguel Hernández de Elche]. http://dspace.umh.es/bitstream/11000/6415/1/PER_TFG_BERNÁ_CARRASCO_AN_DREA.pdf
- Bourdieu, P. (1996). *Sobre la televisión*. Anagrama.
- Carratalá, A. y Palau-Sempio, D. (2017). Sensacionalismo o servicio público en las informaciones sobre menores desaparecidos. *El profesional de la información*, 26(2), 172-180. <https://doi.org/10.3145/epi.2017.mar.03>
- Centro Nacional de Desaparecidos. (2018). *Informe “personas desaparecidas” en España 2018*. <https://acortar.link/HJ8UvG>
- Centro Nacional de Desaparecidos. (2021). *Informe anual personas desaparecidas 2021*. <https://cndes-web.ses.mir.es/publico/Desaparecidos/dam/jcr:d46c54af-6529-4eb6-88b6-fb14e38d665b/INFORME%20ANUAL%202022%20ACCESIBLE.pdf>
- Cerbino, M. (2005). Ética y sensacionalismo en el periodismo digital. *Infolac*, 17(1), 2-12. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Ecuador/flacso-ec/20121023114524/cerbino.pdf>
- Comisión de Arbitraje, Quejas y Deontología del Periodismo. (1983). *Código internacional de ética periodística (UNESCO)*. <https://www.comisiondequejas.com/otras-normas-eticas/codigos/codigo-internacional-de-etica-periodistica-unesco/>
- Consejo Audiovisual de Andalucía y QSD. (2017). *Guía de buenas prácticas para el tratamiento informativo de las desapariciones* https://periodistasandalucia.es/wp-content/uploads/2017/08/guia_tratamiento_desapariciones.pdf
- Cruz, M.C. (13 de marzo de 2018). La madre de Gabriel tras el funeral: “Estará ya jugando con sus peces y la bruja mala ya no existe”. *RTVE*.

<https://www.rtve.es/noticias/20180313/cientos-personas-despiden-gabriel-cruz-catedral-almeria/1695288.shtml>

- Dondo, M. (2013). El sensacionalismo y su penetración en la prensa española de calidad. El “caso McCann” en El País, El Mundo y ABC. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 19(1), 235-253. https://doi.org/10.5209/rev_esmp.2013.v19.n1.42519
- Escuela, L. (2016). *La regulación periodística en España* [Trabajo Din de Grado, Universidad de La Laguna].
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3589/La+regulacion+periodistica+en+España.pdf?sequence=1>
- FACUA. (2020). *EL TC dictamina que los medios no pueden publicar fotos sacadas de redes sociales sin consentimiento*.
[https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=15163#:~:text=El%20Tribunal%20Constitucional%20\(TC\)%20ha,sociales%20sin%20su%20consentimiento%20expreso](https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=15163#:~:text=El%20Tribunal%20Constitucional%20(TC)%20ha,sociales%20sin%20su%20consentimiento%20expreso)
- Galella, P. (2016). La convención internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas. Un gran paso hacia una mayor protección en la lucha contra este fenómeno. *Revista Jurídica Universidad Autónoma De Madrid*, (21).
<https://revistas.uam.es/revistajuridica/article/view/6016>
- García, C. y Cerón, A. U. (2005). Entre la ética y deontología profesionales. Reflexión sobre el campo periodístico. *Reencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, (43), 0.
<https://www.redalyc.org/pdf/340/34004306.pdf>
- Greer, C. y McLaughlin, E. (2012). Media Justice: Madeleine McCann, Intermediatisation and Trial by Media in the British Press. *Theoretical Criminology*, 16(4), 395-417.
<https://doi.org/10.1177/1362480612454559>
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. *Boletín Oficial del Estado*, 15, de 17 de enero de 1996. <https://www.boe.es/eli/es/lo/1996/01/15/1/con>
- Machado, H. y Santos, F. (2009). The disappearance of Madeleine McCann: Public drama and trial by media in the Portuguese press. *Crime Media Culture*, 5(2), 146-167.
https://www.researchgate.net/publication/240717489_The_disappearance_of_Madeleine_McCann_Public_drama_and_trial_by_media_in_the_Portuguese_press
- Marta-Lazo, C., Osuna-Acedo, S. y Gil-Quintana, J. (2020). La producción del discurso escrito en redes sociales respecto a las desapariciones de personas y consiguientes juicios

- paralelos. Caso de Gabriel Cruz (España) en Twitter y Facebook. *Revista Signos*, 53(103), 449-467. <http://revistasignos.cl/index.php/signos/article/view/481>
- Mayoral, J. (2009). A la búsqueda del impacto. *Revista de la Asociación de la Prensa de Madrid*, 18, 63-72. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5255506>
- Migelez, X. (12 de marzo de 2018). “Viva la vida” bate su récord (20,8%) tras la muerte del pequeño Gabriel. *El Confidencial*.
https://www.elconfidencial.com/television/audiencias/2018-03-12/audiencias-11-marzo-toni-moreno-viva-la-vida-maximo-muerte-nino-gabriel_1533913/
- Murdoch R (2006) Newspapers will change, not die. *Worshipful Company of Stationers and Makers Annual Livery Lecture*. London: Stationer’s Hall.
- Nogales, A. I. y Torres, P. (2018). Calidad informativo y Periodismo de sucesos. Aproximación a la cobertura del Caso Asunta. En A.I. Nogales, M.A. Solans y C. Marta-Lazo (Ed.), *Estándares e indicadores para la calidad informativa en los medios digitales* (pp. 107 124). Egregius. <https://idus.us.es/handle/11441/93595>
- Núñez, L. (1991). *Manual para periodismo. Veinte lecciones sobre el contexto, el lenguaje y el texto de la información*. Ariel.
- P. C. (2 de enero de 2018). La bronca de la Guardia Civil a los medios por su cobertura del caso Diana Quer. *El Confidencial*. https://www.elconfidencial.com/espana/2018-01-02/diana-quer-medios-guardia-civil-critica_1500315/
- Pérez, F. (27 de septiembre de 2014). El protocolo que sirvió para hallar a Paula. *Diario de Sevilla*. https://www.diariodesevilla.es/provincia/protocolo-sirvio-hallar-Paula_0_847715520.html
- Periodistas FAPE. (1993). *Código Deontológico de la FAPE*. 27 de noviembre de 1993. (España). <https://fape.es/home/codigo-deontologico/>
- Ramos, R. (1 de marzo de 2018). Tras los 140 pasos en los que se perdió Gabriel, el niño desaparecido en Níjar. *El Mundo*.
<https://www.elmundo.es/andalucia/2018/03/01/5a97fe6e268e3e7c4c8b4581.html>
- Real Academia Española. (2023). Desaparecido. *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/desaparecido%20?m=form>
- Real Academia Española. (2023). Suceso. *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/suceso>

- Real, E. (2018). La profesión periodística ante sus retos éticos: Autorregulación profesional y comunicativa frente a regulación. la situación en España. *Estudios Sobre El Mensaje Periodístico*, 24(1), 341-360. <https://doi.org/10.5209/ESMP.59954>
- Redacción La Vanguardia. (3 de enero de 2018). El caso de Diana Quer, paso a paso. *La Vanguardia*. <https://www.lavanguardia.com/sucesos/20180103/434043256131/diana-quer-fotos-caso.html>
- Redondo, M. (2012). El sensacionalismo y su penetración en la prensa española de calidad. El “caso McCann” en diarios El País, El Mundo y ABC. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 19(1), 235-253. https://doi.org/10.5209/rev_esmp.2013.v19.n1.42519
- Restrepo, J. D. y Herran, M. T. (1995). *Ética para periodistas*. TM Editores.
- Rodríguez, R. (2011). La información de sucesos. Temática en prensa escrita. *Correspondencias & análisis*, 1, 309-325. <https://doi.org/10.24265/cian.2011.n1.18>
- Rodríguez, S. (3 de enero de 2018). Diana Quer: un relato mediático para culpabilizar a la víctima. *InfoLibre*. https://www.infolibre.es/politica/diana-quer-relato-mediatico-construido-culpabilizar-victima_1_1149342.html
- Sancho-Ligorred B. y Rodríguez P. (2022). Atentados de Las Ramblas y Cambrils (2017): análisis de la cobertura televisiva pública de TVE, TV3 y Betevé y propuestas de mejora. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 28(2), 405-416. <https://doi.org/10.5209/esmp.75980>
- SOS Desaparecidos. (2023). *Tipos de desapariciones*. <https://sosdesaparecidos.es/como-actuar/#1568743632657-476989e6-f1ea>
- Torres, P. (2021). Factores que inciden en la cobertura mediática de personas desaparecidas. Criterios de noticiabilidad y deontología profesional. En A. I. Nogales Bocio (Ed.), *La comunicación del poder. Análisis del discurso en redes y estrategia de cobertura mediática* (pp.131-143). Egregius. <https://idus.us.es/handle/11441/107681>

ANEXO 1. GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TRATAMIENTO INFORMATIVO DE DESAPARICIONES DEL CONSEJO DE ANDALUCÍA

- 1. Trabajar junto a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, colaborar con quienes se encargan de su investigación.*
- 2. Informar con rigor, obteniendo la información de fuentes autorizadas. No hay cabida a rumores o elucubraciones.*
- 3. Los recursos visuales pueden ayudar en la localización del desaparecido, pero deben obtenerse a través de los familiares o investigadores.*
- 4. Debe respetarse el entorno del desaparecido.*
- 5. Cuando se trate con los familiares ha de respetarse su derecho a no mostrarse o participar en medios de comunicación. Cuando quieran hacerlo, las preguntas o entrevistas tienen que ser realizadas de manera objetiva, con el fin de que la respuesta sirva para encontrar a la persona desaparecida.*
- 6. En el caso de publicar información errónea debe corregirse con máxima urgencia.*
- 7. Conocer y comprender la singularidad de cada caso.*
- 8. Evitar dramatismos.*
- 9. Salvo que sea de interés general, la vida íntima de la víctima y sus conversaciones deben permanecer en el ámbito privado.*
- 10. Respetar los momentos de dolor, sufrimiento y angustia de los allegados, que no resultan informativos y solo alimentan el morbo y el sensacionalismo.*
- 11. Tener en cuenta cómo pueden afectar ciertas imágenes a la audiencia.*
- 12. Conseguir un equilibrio informativo. «Tan dañino puede ser infravalorar una desaparición como informar en exceso de ella, rodeando la noticia de recursos espectaculares que hacen derivar el contenido hacia el mero entretenimiento».*

ANEXO 2. MUESTRA DE NOTICIAS DESAPARICIÓN GABRIEL CRUZ

- NOTICIAS DEL DÍA DE LA DESAPARICIÓN (27/02/2018)

Nº de publicación: 1

Medio de comunicación: Prensa escrita, El País.

Día de publicación: 01/03/2018

Autoría de la información: Patricia Ortega Dolz (corresponsal en Las Hortichuelas).

Tipos De Fuentes empleadas: Aparecen citadas fuentes, pero son unas fuentes irrelevantes y nada concretas. Por ejemplo, según fuentes de la investigación o según una televisión. No se especifica ni qué televisión, ni qué fuentes de la investigación. Posteriormente, aparecen mencionados SOS Desaparecidos, la agencia EFE y el delegado del Gobierno de Andalucía, Antonio Sanz.

Tema de la publicación: Anunciar que la búsqueda de Gabriel queda paralizada por la noche e informar de nuevo de la desaparición.

Sensación que trasmite: Tristeza al tratarse de un niño de solo 9 años que estaba pasando las vacaciones en su pueblo y preocupación porque todavía no se sabe nada.

Testimonios: Padre y madre de Gabriel, fuentes de la investigación, SOS Desaparecidos y el delegado del Gobierno de Andalucía.

Recursos utilizados: Un mapa para indicar el lugar de la desaparición y un vídeo que acompaña a la noticia.

Vulneración del derecho a la intimidad: En el vídeo aparecen vídeos del padre entrando a su casa. La noticia comienza mostrando la casa de la abuela (lugar donde se le vio por última vez).

URL: https://elpais.com/politica/2018/02/28/actualidad/1519813601_173267.html

Nº de publicación: 2

Medio de comunicación: Audiovisual, RTVE.

Día de publicación: 28/02/2018

Autoría de la información: Presentadora y corresponsal en Níjar José Araque.

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna.

Tema de la publicación: Hace un día que ha desaparecido Gabriel y se cuenta la información clave, cómo vestía, dónde ocurrió la desaparición y cómo es la zona.

Sensación que transmite: Tristeza y empatía al aparecer el padre hablando con voz melancólica.

Testimonios: El padre de Gabriel en directo, desmintiendo noticias (recompensa y que había aparecido).

Recursos utilizados: Música de fondo, imágenes de Gabriel, vídeos de las labores de búsqueda y rótulo con la información fundamental de la desaparición y un teléfono de contacto.

Vulneración del derecho a la intimidad: No, el padre aparece hablando en una entrevista en directo, pero él lo habrá consentido.

URL: <https://www.rtve.es/television/20180228/gabriel-cruz/1686260.shtml>

Nº de publicación: 3

Medio de comunicación: Telecinco, audiovisual.

Día de publicación: 01/03/2018

Autoría de la información: Informativos Telecinco, Agencias.

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna.

Tema de la publicación: La tristeza, unión y preocupación de los padres de Gabriel.

Sensación que transmite: Tristeza al ver constantemente a los padres llorando y dando declaraciones muy duras sobre el pequeño.

Testimonios: Padres de Gabriel.

Recursos utilizados: Vídeos de los padres.

Vulneración del derecho a la intimidad: La madre abrazando a sus familiares y el cámara hace zoom en su cara, a la vez que la periodista dice “no hay abrazos ni besos que consuelen a esta mujer con la cara desencajada”. En una ocasión la madre rompe a llorar frente a las cámaras e intenta irse, no obstante, los periodistas siguen grabando y se lo impiden.

URL: https://www.telecinco.es/noticias/sociedad/bulos-surgido-torno-desaparicion-nijar-gabriel-cruz_18_2523675405.html

Nº de publicación: 4

Medio de comunicación: El Mundo, prensa escrita.

Día de publicación: 1/03/2018

Autoría de la información: Ramón Ramos, corresponsal.

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna.

Tema de la publicación: Cómo desapareció Gabriel y cómo han transcurrido esos dos días.

Sensación que transmite: Inquietud por encontrar a Gabriel.

Testimonios: Portavoz de la Guardia Civil, agente de la Guardia Civil, subdelegado del Gobierno, vecinos de la localidad.

Recursos utilizados: Texto, imágenes y mapa de la localidad.

Vulneración del derecho a la intimidad: Poner la calle y el número de portal de la casa en la que viven los abuelos de Gabriel.

URL: <https://www.elmundo.es/andalucia/2018/03/01/5a97fe6e268e3e7c4c8b4581.html>

Nº de publicación: 5

Medio de comunicación: Antena 3, audiovisual.

Día de publicación: 28/02/2018

Autoría de la información: Susana Griso, presentadora.

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna.

Tema de la publicación: Entrevista en directo a la madre de Gabriel.

Sensación que transmite: Tristeza y preocupación al oír la voz tenebrosa de la madre.

Testimonios: Madre de Gabriel.

Recursos utilizados: Vídeo, música y audio.

Vulneración del derecho a la intimidad: La madre de Gabriel apenas puede hablar, no se le escucha casi, solo responde con sí o no y no paran de hacerle preguntas hasta que al final dice “tengo que colgar”.

URL: https://www.antena3.com/programas/espejo-publico/noticias/la-madre-del-nino-desaparecido-en-nijar-mi-hijo-fue-a-jugar-a-casa-de-un-vecino-y-nunca-llego_201802285a968c8f0cf2daf691219888.html

- NOTICIAS DEL DÍA EN EL QUE SE ENCUENTRA UNA PRUEBA CLAVE
(03/03/2018)

Nº de publicación: 6

Medio de comunicación: Audiovisual, Antena 3.

Día de publicación: 03/03/2018

Autoría de la información: Presentadores y corresponsal en Níjar, Princesa Sánchez y María Rodríguez.

Tipos de fuentes empleadas: Varios medios locales, fuente imprecisa.

Tema de la publicación: El acosador de la madre de Gabriel es detenido por quebrantar la orden de alejamiento interpuesta.

Sensación que transmite: Preocupación.

Testimonios: La madre y el padre en rueda de prensa.

Recursos utilizados: Imágenes del menor, vídeos y rueda de prensa de los padres.

Vulneración del derecho a la intimidad: No.

URL: <https://www.rtve.es/television/20180228/gabriel-cruz/1686260.shtml>

Nº de publicación: 7

Medio de comunicación: La Sexta, audiovisual.

Día de publicación: 05/03/2018

Autoría de la información: Corresponsal.

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna.

Tema de la publicación: Entrevista con la portavoz de la familia de Gabriel.

Sensación que transmite: Tristeza con la música.

Testimonios: Portavoz de la familia de Gabriel.

Recursos utilizados: Música y vídeos.

Vulneración del derecho a la intimidad: No.

URL: https://www.lasexta.com/programas/expediente-marlasca/cronica-negra/rocio-munoz-portavoz-de-la-familia-de-gabriel-hay-que-encontrar-al-nino-con-vida-y-lo-vamos-a-hacer_201803045a9c83430cf2552830ce43fa.html

Nº de publicación: 8

Medio de comunicación: El Español, prensa escrita.

Día de publicación: 04/03/2018

Autoría de la información: Mariano Gasparet.

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna.

Tema de la publicación: Comparación de la fotografía de Gabriel y la de su madre.

Sensación que transmite: Tristeza.

Testimonios: Ninguno.

Recursos utilizados: Texto e imágenes

Vulneración del derecho a la intimidad: Imagen de la madre de Gabriel llorando

URL: https://www.elespanol.com/opinion/columnas/20180304/gabriel-cuentos-feroces/288972409_0.html

Nº de publicación: 9

Medio de comunicación: RTVE audiovisual.

Día de publicación: 06/03/2018

Autoría de la información: Julio García de La Paz y Andrés Rojano.

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna.

Tema de la publicación: Cómo se realiza la investigación.

Sensación que transmite: Ninguna.

Testimonios: Cabo de bomberos de Murcia, delegado del Gobierno, portavoz Guardia Civil de Almería.

Recursos utilizados: Vídeo y audio.

Vulneración del derecho a la intimidad: No.

URL: <https://www.rtve.es/noticias/20180306/semana-sin-noticias-gabriel-cruz-nino-desaparecido-nijar-almeria/1690480.shtml>

Nº de publicación: 10

Medio de comunicación: El Confidencial, prensa escrita.

Día de publicación: 05/03/2018

Autoría de la información: Pablo Gabilondo.

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna.

Tema de la publicación: Se encuentra una camiseta del menor desaparecido.

Sensación que transmite: Preocupación.

Testimonios: Ninguno.

Recursos utilizados: Texto e imágenes.

Vulneración del derecho a la intimidad: No, pero noticia falsa.

URL: https://www.elconfidencial.com/espana/andalucia/2018-03-12/de-vicar-a-las-hortichuelas-la-ruta-de-la-muerte-de-gabriel-el-pescaito_1533896/

Nº de publicación: 11

Medio de comunicación: El Español.

Día de publicación: 9/03/2018

Autoría de la información: Andros Lozano.

Tipos de fuentes empleadas: El Español.

Tema de la publicación: Información sobre los familiares del acosador de Patricia.

Sensación que transmite: Ninguna.

Testimonios: Ninguno.

Recursos utilizados: Texto e imágenes.

Vulneración del derecho a la intimidad: La familia de el acosador de la madre de Gabriel se siente estigmatizada y aún así se hace una descripción profunda de los familiares sin guardar ninguna intimidad. Se dice que su padre padece un problema de corazón, su madre es mayor pero tiene que trabajar para llevar dinero a casa y su hermano tiene miedo de perder su trabajo.

URL: https://www.elespanol.com/reportajes/20180309/dramas-familia-diego-acosador-madre-gabriel/290472034_0.html

- NOTICIAS DEL DÍA DE LA RESOLUCIÓN DEL CASO (11/03/2018)

Nº de publicación: 12

Medio de comunicación: RTVE

Día de publicación: 12/03/2018

Autoría de la información: RTVE.es

Tipos de fuentes empleadas: No se utilizan.

Tema de la publicación: Funeral de Gabriel Cruz.

Sensación que transmite: Tristeza.

Testimonios: Personas en el tanatorio despidiendo a Gabriel y los padres de Gabriel.

Recursos utilizados: Música instrumental, imágenes de personas que se han acercado hasta el velatorio, flores, dibujos para él y se utiliza el efecto de ralentización de vídeos para provocar melancolía.

Vulneración del derecho a la intimidad: Aparecen personas llorando mientras velan a Gabriel.

URL: <https://www.rtve.es/television/20180228/gabriel-cruz/1686260.shtml>

Nº de publicación: 13

Medio de comunicación: El Mundo.

Día de publicación: 12/03/2018

Autoría de la información: Alberto Di Lolli.

Tipos de fuentes empleadas: Ministro de Interior, Juan Ignacio Zoido, Cope.

Tema de la publicación: Se encuentra el cuerpo de Gabriel y se hace un resumen de estos 12 días de búsqueda haciendo especial hincapié en la culpable, Ana Julia Quezada.

Sensación que transmite: Odio porque Gabriel ha sido encontrado muerto en el maletero de su madrastra y tristeza.

Testimonios: Agente policial, Ana Julia Quezada, testigos

Recursos utilizados: Vídeo, imágenes y texto.

Vulneración del derecho a la intimidad: Aparece una imagen del padre de Gabriel sentado en casa de su abuela materna.

URL: <https://www.elmundo.es/andalucia/2018/03/12/5aa5ab3946163f78758b4577.html>

Nº de publicación: 14

Medio de comunicación: RTVE

Día de publicación: 13/03/2018

Autoría de la información: Corresponsal.

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna.

Tema de la publicación: Fragmento de la transmisión en directo del funeral de Gabriel Cruz.

Sensación que trasmite: Tristeza.

Testimonios: Ninguno, solo habla el periodista.

Recursos utilizados: Vídeo en directo del funeral y retransmisión de un periodista.

Vulneración del derecho a la intimidad: Los padres son constantemente grabados y fotografiados en el funeral de su hijo.

URL: <https://www.rtve.es/noticias/20180313/cientos-personas-despiden-gabriel-cruz-catedral-almeria/1695288.shtml>

Nº de publicación: 15

Medio de comunicación: La Vanguardia.

Día de publicación: 12/03/2018

Autoría de la información: Redacción Barcelona.

Tipos de fuentes empleadas: EFE, GTRES.

Tema de la publicación: Cronología de la desaparición de Gabriel Cruz en imágenes.

Sensación que trasmite: Melancolía.

Testimonios: Ninguno.

Recursos utilizados: Fotografías.

Vulneración del derecho a la intimidad: Mostrando imágenes de la capilla ardiente, el féretro de Gabriel, el tanatorio.

URL: <https://www.lavanguardia.com/sucesos/20180312/441483378931/gabriel-cruz-ana-julia-imagenes-caso.html>

Nº de publicación: 16

Medio de comunicación: HOLA

Día de publicación: 13/03/2018

Autoría de la información: Hola.com

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna.

Tema de la publicación: El funeral y último adiós a Gabriel.

Sensación que trasmite: Tristeza.

Testimonios: Padres de Gabriel.

Recursos utilizados: Texto e imágenes.

Vulneración del derecho a la intimidad: Las imágenes de los padres entrando a la iglesia llorando, tras haber pedido privacidad en el funeral.

URL: <https://mx.hola.com/actualidad/2018031321680/gabriel-cruz-funeral-papas/>

Nº de publicación: 17

Medio de comunicación: La Sexta.

Día de publicación: 11/03/2018

Autoría de la información: Manuel Marlasca e Irene Sanz.

Tipos de fuentes empleadas: Fuentes de la investigación.

Tema de la publicación: Resumen de la desaparición de Gabriel hasta la resolución del caso.

Sensación que transmite: Desasosiego.

Testimonios: Periodista de “El Periódico”, vecino, ministro de Interior.

Recursos utilizados: Imágenes y vídeos.

Vulneración del derecho a la intimidad: Al transmitir en directo todo lo que ocurría en Almería.

URL: https://www.lasexta.com/noticias/sociedad/quien-fue-a-por-gabriel-cruz-lo-hizo-ana-julia-quezada-sola-tuvo-un-complice-las-incognitas-que-despejara-la-autopsia-del-pequeno_201803115aa586000cf23f53ffd08ac7.html

Nº de publicación: 18

Medio de comunicación: El Mundo

Día de publicación: 12/02/2023

Autoría de la información: Ramón Ramos.

Tipos de fuentes empleadas: Fuentes de la investigación, Ministerio de Interior, COPE.

Tema de la publicación: Autopsia de Gabriel y cuando será el entierro.

Sensación que transmite: Tristeza y odio al saber que su madrastra le asesinó.

Testimonios: Madre.

Recursos utilizados: Mapa para identificar el lugar de la desaparición, texto y vídeo.

Vulneración del derecho a la intimidad: Fotografía de cerca del padre y la abuela en el entierro llorando.

URL: <https://www.elmundo.es/andalucia/2018/03/12/5aa679a1468aebd2658b4631.html>

Nº de publicación: 19

Medio de comunicación: El Confidencial

Día de publicación: 12/03/2018

Autoría de la información: Agustín Rivera, corresponsal en Almería.

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna.

Tema de la publicación: Explicar la cronología de la muerte de Gabriel.

Sensación que transmite: Odio.

Testimonios: Testigos y vecinos de Ana Julia, portavoz de la familia de Gabriel.

Recursos utilizados: Testimonios, texto e imágenes.

Vulneración del derecho a la intimidad: Realizar una descripción profunda de cómo fue encontrado Gabriel, decir el número exacto del portal, la calle y la localidad donde vivía el padre de Gabriel.

URL: https://www.elconfidencial.com/espana/andalucia/2018-03-12/de-vicar-a-las-hortichuelas-la-ruta-de-la-muerte-de-gabriel-el-pescaito_1533896/

ANEXO 3. MUESTRA DE NOTICIAS DESAPARICIÓN DIANA QUER

- NOTICIAS DEL DÍA DE LA DESAPARICIÓN (23/08/2016)

Nº de publicación: 20

Medio de comunicación: El Mundo

Día de publicación: 26/08/2016

Autoría de la información: Periodista desde Madrid, Luis F. Duran

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna

Tema de la publicación: Mensaje enviado a un amigo

Sensación que trasmite: Preocupación

Testimonios: Amigo de Diana, madre, delegado del Gobierno en Galicia

Recursos utilizados: Vídeo, texto e imágenes

Vulneración del derecho a la intimidad: Imágenes de la red social de Diana.

URL: <https://www.elmundo.es/sociedad/2016/08/26/57bfe68ce5fdeab35b8b459f.html>

Nº de publicación: 21

Medio de comunicación: El Confidencial

Día de publicación: 14/09/2016

Autoría de la información: A. Vasco

Tipos de fuentes empleadas: EFE

Tema de la publicación: Fotografías de los protagonistas del caso Diana Quer

Sensación que trasmite: Preocupación

Testimonios: Ninguno

Recursos utilizados: Texto y fotografías

Vulneración del derecho a la intimidad: Imagen de la madre de Diana entrando en su casa e imágenes de Diana de su red social Facebook

URL: https://www.elconfidencial.com/multimedia/album/espana/2016-09-14/diana-quer-protagonistas-caso-nombres_1259656#3

Nº de publicación: 22

Medio de comunicación: Telecinco

Día de publicación: 14/09/2016

Autoría de la información: Telecinco.es

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna

Tema de la publicación: Denuncia que Diana hizo contra su padre

Sensación que transmite: Preocupación

Testimonios: Frases que Diana dijo a la Guardia Civil

Recursos utilizados: Música y vídeos

Vulneración del derecho a la intimidad: Contar toda la información de la denuncia de Diana a su padre

URL: https://www.telecinco.es/elprogramadeanarosa/sucesos/diana-quer-denuncia-padre-me-dijo-madre-psicopata_18_2243850388.html

Nº de publicación: 23

Medio de comunicación: Telecinco

Día de publicación: 19/09/2016

Autoría de la información: Telecinco.es

Tipos de fuentes empleadas: El Mundo

Tema de la publicación: Vida íntima de los padres de Diana

Sensación que transmite: Intriga

Testimonios: Ninguno

Recursos utilizados: Música y vídeos

Vulneración del derecho a la intimidad: Vídeos de los Quer discutiendo y dicen que la madre de Diana iba a locales de solteros, cómo se conocieron, cuánto tiempo llevaban juntos, por qué se separaron, infidelidad, la pensión que tenía la madre, incluso concertaciones. Toda la vida privada de los padres.

URL: https://www.telecinco.es/elprogramadeanarosa/sucesos/la-enganosa-vida-de-los-quer_18_2246505033.html

Nº de publicación: 24

Medio de comunicación: La Sexta

Día de publicación: 16/09/2016

Autoría de la información: la sexta.com

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna

Tema de la publicación: Conversación de Diana con sus amigos por WhatsApp

Sensación que transmite: Ninguna

Testimonios: Audios de Diana y sus amigos, portavoz de la Unión Federal de Policía, jefe de investigación de La Sexta

Recursos utilizados: Vídeos, mapas y audios

Vulneración del derecho a la intimidad: Publicar una conversación privada y audios de un chat de Diana que no aporta nada de información en el caso. La madre de Diana evita a los periodistas y aún así todos le persiguen y le hacen preguntas.

URL: https://www.lasexta.com/noticias/sociedad/ultimos-mensajes-voz-que-diana-quer-envio-whatsapp-que-estas-contando_2016091657dba8980cf2f66f47e3e96e.html

- NOTICIAS DEL DÍA EN EL QUE SE DA CON UNA PISTA (26/12/2017)

Nº de publicación: 25

Medio de comunicación: El Mundo

Día de publicación: 29/12/2017

Autoría de la información: Luis Fernando Durán y Natalia Puga

Tipos de fuentes empleadas: La Voz de Galicia

Tema de la publicación: Otro joven denuncia una agresión de «El Chicle»

Sensación que transmite: Temor y odio

Testimonios: Ninguno

Recursos utilizados: Fotografía e imágenes

Vulneración del derecho a la intimidad: Publicar las redes sociales de Diana

URL: <https://www.elmundo.es/espana/2017/12/29/5a4614cdca47417f658b4642.html>

Nº de publicación: 26

Medio de comunicación: El Confidencial

Día de publicación: 29/12/2017

Autoría de la información: S de Diego y B. Rodrigo

Tipos de fuentes empleadas: Fuentes cercanas a la investigación

Tema de la publicación: Se detiene a «El Chicle»

Sensación que trasmite: Odio

Testimonios: Ninguno

Recursos utilizados: Vídeos e imágenes

Vulneración del derecho a la intimidad: No

URL: https://www.elconfidencial.com/espana/2017-08-19/diana-quer-desaparicion-pistas-datos-claves-movil_1430967/

- NOTICIAS DEL DÍA DE LA RESOLUCIÓN DEL CASO (31/12/2017)

Nº de publicación: 27

Medio de comunicación: El País

Día de publicación: 01/01/2018

Autoría de la información: Sonia Vizoso

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna

Tema de la publicación: El edificio donde se encontró el cadáver de Diana

Sensación que trasmite: Ninguna

Testimonios: Ninguno

Recursos utilizados: Texto, imágenes y audio

Vulneración del derecho a la intimidad: Titular inapropiado tras haber encontrado el cuerpo de Diana, “Nave en venta con un cadáver en el sótano”

URL: https://elpais.com/politica/2017/12/31/actualidad/1514729522_773082.html

Nº de publicación: 28

Medio de comunicación: El Mundo

Día de publicación: 31/12/2017

Autoría de la información: El Mundo

Tipos de fuentes empleadas: Guardia Civil

Tema de la publicación: Despedida de la hermana de Diana Quer

Sensación que transmite: Tristeza

Testimonios: Carta de la hermana de Diana

Recursos utilizados: Texto e imágenes

Vulneración del derecho a la intimidad: Publicar las redes sociales de la hermana de Diana

URL: <https://www.elmundo.es/espana/2017/12/31/5a48e6de22601d8b0d8b4609.html>

Nº de publicación: 29

Medio de comunicación: RTVE

Día de publicación: 17/01/2019

Autoría de la información: Conexión presentadora con Xaquín López corresponsal en Pozuelo de Alarcón

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna.

Tema de la publicación: Funeral de Diana

Sensación que transmite: Tristeza

Testimonios: Padre de Mari Luz Cortes, de Marta del Castillo y de Diana, alcaldes de la zona en la que desapareció

Recursos utilizados: Vídeo y conexión en directo

Vulneración del derecho a la intimidad: Medios de comunicación en el funeral pese a que los padres no se querían manifestar

URL: <https://www.rtve.es/play/videos/telediario/familia-vecinos-chicle-outeiro-buscan-regreso-normalidad/4400628/>

Nº de publicación: 30

Medio de comunicación: RTVE

Día de publicación: 03/01/2018

Autoría de la información: RTVE

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna

Tema de la publicación: Los vecinos de “El Chicle” buscan regreso a la normalidad

Sensación que transmite: Ninguna

Testimonios: Alcaldesa de Outerio

Recursos utilizados: Imágenes y testimonios de la alcaldesa de Outerio

Vulneración del derecho a la intimidad: La alcaldesa pide respeto privacidad para los familiares y vecinos pero aún así las cámaras siguen presentes en el lugar de los hechos

URL: <https://www.rtve.es/play/videos/telediario/familia-vecinos-chicle-outeiro-buscan-regreso-normalidad/4400628/>

Nº de publicación: 31

Medio de comunicación: RTVE

Día de publicación: 03/01/2018

Autoría de la información: RTVE

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna

Tema de la publicación: Intento de secuestro de otra chica en Boiro

Sensación que transmite: Preocupación

Testimonios: Camarera del bar donde se refugió la joven

Recursos utilizados: Vídeos y recreación del intento de secuestro

Vulneración del derecho a la intimidad: No

URL: <https://www.rtve.es/play/videos/telediario/joven-denunciante-intento-secuestro-boiro-pudo-escapar-tras-acudir-dos-personas-su-auxilio/4400623/>

Nº de publicación: 32

Medio de comunicación: La Sexta

Día de publicación: 19/01/2018

Autoría de la información: laSexta.com

Tipos de fuentes empleadas: Antena 3 Noticias

Tema de la publicación: Entrevista con el padre de Diana y declaraciones de la madre de «El Chicle»

Sensación que transmite: Odio y tristeza

Testimonios: Padre de Diana Quer

Recursos utilizados: Vídeos de Diana y de la madre de «El Chicle»

Vulneración del derecho a la intimidad: Al principio a la madre de «El Chicle» la graban a escondidas, quizás no dio su consentimiento

URL: https://www.lasexta.com/noticias/sociedad/el-dolor-de-juan-carlos-quer-padre-de-diana-el-chicle-no-metio-a-mi-hija-en-un-maletero-y-la-desnudo-para-llevarla-a-misa_201801195a61fcf00cf204746770cb7e.html

Nº de publicación: 33

Medio de comunicación: La Sexta

Día de publicación: 10/01/2018

Autoría de la información: Agencias

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna

Tema de la publicación: Los restos de Diana serán enterrados en la más estricta intimidad

Sensación que transmite: Tristeza

Testimonios: Ninguno

Recursos utilizados: Vídeos y conexión en directo

Vulneración del derecho a la intimidad: El padre pide que se respete el funeral y los periodistas no lo hacen

URL: https://www.lasexta.com/noticias/sociedad/los-restos-de-diana-quer-estan-ya-en-manos-de-su-familia-y-seran-enterrados-en-la-mas-estricta-intimidad_201801105a5645560cf2ae2dfa2e5f16.html

Nº de publicación: 34

Medio de comunicación: Antena 3

Día de publicación: 12/01/2018

Autoría de la información: Susana Griso

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna

Tema de la publicación: Funeral de Diana Quer

Sensación que transmite: Tristeza y preocupación

Testimonios: Arantxa de Benito

Recursos utilizados: Vídeos, testimonio de Arantxa de Benito

Vulneración del derecho a la intimidad: Vídeos de los padres en el cementerio

URL: https://www.antena3.com/programas/espejo-publico/noticias/arantxa-de-benito-sobre-los-padres-de-diana-quer-durante-el-funeral-de-su-hija-estaban-rotos-de-dolor-pero-unidos-por-el-dolor_201801125a5892e70cf2ae2dfa335c6c.html

Nº de publicación: 35

Medio de comunicación: Telecinco

Día de publicación: 31/12/2017

Autoría de la información: Presentadora y corresponsales en La Coruña

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna

Tema de la publicación: Última hora, se encuentra el cadáver de Diana Quer

Sensación que transmite: Tristeza y odio

Testimonios: Ninguno

Recursos utilizados: Vídeos y conexiones en directo

Vulneración del derecho a la intimidad: No

URL: https://www.telecinco.es/noticias/sociedad/ultima-aparicion-cadaver-diana-quer_18_2492205005.html

Nº de publicación: 36

Medio de comunicación: Telecinco

Día de publicación: 31/12/2017

Autoría de la información: Telecinco

Tipos de fuentes empleadas: Ninguno

Tema de la publicación: Totales sobre la vida de «El Chicle»

Sensación que transmite: Odio

Testimonios: Vecinos

Recursos utilizados: Testimonios y vídeos

Vulneración del derecho a la intimidad: Imágenes Diana incluso en bikini y vídeos con su hermana, la madre dice que por favor le dejen y los medios le acorralan

URL: https://www.telecinco.es/noticias/sociedad/diana-quer-chicle_5_2492250001.html

Nº de publicación: 37

Medio de comunicación: Hola

Día de publicación: 19/01/2018

Autoría de la información: Carolina Soto

Tipos de fuentes empleadas: La Ser

Tema de la publicación: El padre de Diana habla con la madre del asesino de su hija

Sensación que transmite: Tristeza

Testimonios: Padre de Diana

Recursos utilizados: Fotografías y texto

Vulneración del derecho a la intimidad: Se publica la imagen de Valeria, hermana menor de edad de Diana, que hasta entonces había sido ocultada

URL: <https://mx.hola.com/actualidad/2018011921024/papa-diana-quer-llama-mama-chicle/>

Nº de publicación: 38

Medio de comunicación: La Vanguardia

Día de publicación: 31/12/2017

Autoría de la información: Redacción

Tipos de fuentes empleadas: EFE

Tema de la publicación: Aparece el cadáver de Diana Quer

Sensación que transmite: Tristeza

Testimonios: Valeria Quer

Recursos utilizados: Imágenes y texto

Vulneración del derecho a la intimidad: No, pero el titular, “La madre de Diana Quer está rota de dolor”, no aporta ninguna información, el único objetivo es el de captar audiencias

URL: <https://www.lavanguardia.com/sucesos/20171231/434005995161/madre-diana-quer-rota-dolor.html>

Nº de publicación: 39

Medio de comunicación: El País

Día de publicación: 07/01/2018

Autoría de la información: Óscar Corral

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna

Tema de la publicación: Publicación en Instagram de la madre de Diana

Sensación que transmite: Tristeza

Testimonios: La madre de Diana

Recursos utilizados: Texto e imagen

Vulneración del derecho a la intimidad: Sí, se publican las redes sociales de la madre y una imagen de ella caminando por la calle.

URL:

https://elpais.com/politica/2018/01/07/actualidad/1515359439_112654.html#?rel=listaapoyo

Nº de publicación: 40

Medio de comunicación: La Sexta

Día de publicación: 02/01/2018

Autoría de la información: La Sexta.com

Tipos de fuentes empleadas: Ninguna

Tema de la publicación: Diana Quer podría haber sufrido agresión sexual

Sensación que transmite: Odio

Testimonios: Ninguno

Recursos utilizados: Texto y vídeo

Vulneración del derecho a la intimidad: Sí, decir que Diana podría haber sufrido una agresión sexual cuando finalmente no lo fue y provoca más dolor

URL: https://www.lasexta.com/noticias/sociedad/un-nuevo-estudio-forense-podria-demostrar-que-diana-quer-fue-agredida-sexualmente-video_201901025c2d19300cf24fd7573c5806.html

ANEXO 4. TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA JOSÉ ARAQUE

- **Cubrió la desaparición de Gabriel Cruz, ¿cómo fue vivir en primera persona la investigación y la resolución del caso?**

Me afectó bastante en lo personal. Yo siempre había trabajado en otro tipo de formato, en *Qué Tiempo Tan Feliz*, un programa de corazón que hacíamos los fines de semana. Yo ahí también hacía sucesos, pero nunca había cubierto un caso de tales dimensiones como la desaparición de Gabriel. Luego, yo empecé a trabajar en *Desaparecidos* con el maestro Paco Lobatón, y hablaba de desapariciones, pero que generalmente eran voluntarias que se resuelven de manera positiva.

Cuando desapareció Gabriel todo fue un caos. Yo iba llegando a la redacción en autobús mientras me iba informando porque esa misma noche teníamos conexión en directo, llegué y me dijeron: “¿llevas una muda? Te vas a Almería ahora mismo, te hemos cogido un coche y por la noche intentaremos tener una entrevista en directo con el padre de Gabriel”. Y así puse rumbo a Almería.

- **Usted llega un 28 de febrero a Las Hortichuelas, ¿qué hace? ¿Cómo comienza a realizar sus noticias en medio de todo el revuelo?**

En el camino a Almería yo comencé a informarme. Llamé a la Policía y a los familiares, para garantizarme algo al llegar. Me atendió Angel, el primer directo fue con él y con Ana Julia detrás de cámaras en el camino donde desapareció Gabriel. Ese fue el primer contacto con el caso. Al día siguiente grabé con la madre en la casa de la abuela. Claro nosotros veníamos avalados por el gran Paco Lobatón, entonces, para la familia, no es lo mismo atender a otros medios, que, a nosotros, ellos mismos le habían pedido ayuda a él, yo lo tenía mucho más fácil.

- **¿Cómo es el trato con los familiares?**

Hay una cosa muy importante que nos enseñó Paco: no sumar más dolor al dolor, es decir, que los periodistas seamos conscientes de que cosas contamos en televisión y cuáles no. Los periodistas durante mucho tiempo estuvimos siguiendo a Ana Julia y eso hizo, probablemente, que los investigadores no encontraran antes el cadáver. Si hubiéramos dejado más espacio, quizá, se hubiera resuelto antes el caso. No sabes lo que lloré cuando apareció muerto. Cuando entre a la capilla ardiente, pedí que el cámara se quedara fuera y no podía parar de llorar. Imagínate como lloraría que vinieron los padres a abrazarme. Es imposible despegarte de las

historias que cuentas, Al final creas un vínculo con la familia muy importante. Por ejemplo, yo hice una campaña de los *pececitos*, porque Patricia me pidió lanzar ese mensaje a la audiencia.

- **¿Los familiares sienten que los medios de comunicación son una ayuda o todo lo contrario?**

Al final cada familia es un mundo. Nosotros como periodistas teníamos una labor y era utilizar la televisión, los medios de comunicación como altavoz para intentar colaborar en encontrar a Gabriel. Al principio la familia se sintió arropada porque encontraron ese altavoz que necesitaban. Imagínate lo difícil que tiene que ser en una desaparición tener la sensación de que estás solo. Pero para esta familia fue todo lo contrario, toda España se volcó. El día siguiente de la desaparición al publicar la entrevista con el padre de Gabriel 500 personas estaban buscándolo por el monte de Las Hortichuelas. Ellos valoraron mucho este apoyo por parte de los medios. Sí que es verdad que al final la desaparición se terminó convirtiendo en una radionovela, se aportaban todo tipo de detalles, se realizaban preguntas incómodas que al final agobiaban a la familia.

- **Imagino que ustedes tienen mucha más información de la que publican ¿qué filtros existen a la hora de publicar estas desapariciones?**

Por ejemplo, Ana Julia estuvo en todo momento en el foco de la investigación. Nosotros lo sabíamos, los padres lo sabían, pero teníamos que ocultarlo. Un día detuvieron a Ana Julia y esa información trascendió a los medios. A mí Paco me dijo que yo no diera esa información, que la maquillara un poco para que la audiencia no pensara que era culpable. Te podría decir que nosotros, los periodistas, al seguir tanto a Ana Julia impedimos que los investigadores no pudieran detenerla antes.

- **¿Existe el riesgo de que los periodistas vulneren el derecho a la privacidad de las víctimas y familiares? ¿Cómo se podría evitar?**

Es muy complicado para nosotros, pero yo siempre digo que impera el sentido común. Yo siempre he intentado no sumar más dolor al dolor. Si hay ciertos detalles escabrosos que se pueden evitar yo los quito, eso sí, salvo que tu jefe te diga que hay que contarlo. Pero al final está en tu mano, si tú sabes que estás dando ciertos datos que pueden estar afectando a la investigación, tú tienes la potestad de decir esto no lo cuento. Si tú crees que, en un momento dado, haciendo guardia a un familiar que acaban de asesinar a su hijo, esperas a los padres para

sacarles dos totales llorando, también está en tu voluntad decirle a tu jefe esta persona no se lo merece. Si que es verdad que nuestro papel es complicado porque tenemos que estar cerca de las familias para saber cómo están, cerca de los investigadores para saber cómo van las pistas de cara al caso, pero tenemos que hacerlo sin hacerle daño a unos y sin entorpecer a los otros. Y es muy complicado no cruzar esa línea roja, nosotros siempre estamos haciendo equilibrios entre una cosa y la otra. Pero sí, los periodistas podemos hacerlo mal, pero tenemos que trabajar para hacerlo mejor. Claro que nos equivocamos, pero en algunas desapariciones si los periodistas no hiciéramos nuestro trabajo, la Guardia Civil no va a investigar. En muchas desapariciones, es precisamente por los periodistas por lo que se hacen registros y búsquedas.

- ¿Qué consejos les daría a los periodistas para realizar una buena cobertura?

Ser buena persona. Siempre que imparto alguna charla digo lo mismo. Ser buena persona suma a la hora de ser periodista. Cuando vaya a informar debe pensar en que está informando sobre su familia. También cuando hablamos de desapariciones o de tragedias, debemos aplicarnos no un filtro, al menos dos a la hora de informar. Al final, del resultado de lo que digamos en televisión depende que a una familia le podamos hacer más o menos daño. Entonces, creo que siempre hay que guardar un importante respeto a las protagonistas de las historias de las que hablamos porque si perdemos el respeto a esas personas estamos perdiendo el respeto a contarlos con humanidad. Los periodistas aparte de ser informadores tenemos que ser humanos, porque no hablamos de cosas, sino de personas que sufren.

ANEXO 5. TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA CENTRO NACIONAL DE DESAPARECIDOS

- ¿Cuál es el protocolo a seguir cuando se denuncia una desaparición?

Actualmente el procedimiento de actuación marcada en el caso de que se produzca una desaparición viene establecido en el «Protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ante casos de personas desaparecidas», aprobado mediante Instrucción número 3/2019, 4 de marzo, de la Secretaría de Estado de Seguridad, sobre actuación policial ante desapariciones de personas. Si bien el «I Plan Estratégico en materia de Personas Desaparecidas (2022-2024)» aprobado mediante la Instrucción 4/2022, de 9 de marzo, de la Secretaría de Estado de Seguridad, en su medida 1.1.6. se contempla la actualización del *«Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ante casos de personas desaparecidas»* de obligado cumplimiento para la Policía Nacional y la Guardia Civil, y que pueda ser compatible con la actuación de las Policías Autonómicas con competencias en la materia, además de las Policías Locales, de tal forma que sienta las bases para proceder de manera óptima ante la desaparición de una persona en cualquier parte de España: que recoja las actuaciones básicas y con posibilidad de adaptarse a las peculiaridades de cada territorio (procedimiento de recogida de la denuncia, inicio de las actuaciones indagatorias, movilización de recursos, etcétera).

- ¿Cuál es la labor del Centro Nacional de Desaparecidos?

La Instrucción 2/2018 de 5 de febrero, de la Secretaría de Estado de Seguridad por la que se crea el Centro Nacional de Desaparecidos (CNDES), como el órgano de gestión centralizada para la coordinación efectiva y permanente del sistema de personas desaparecidas (en adelante sistema PDyRH), empleado por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FFCCS).

El Centro Nacional de Desaparecidos, dependiente de la Dirección General de Coordinación y Estudios, entre sus misiones se encuentra la de asesorar al Secretario de Estado de Seguridad en relación al fenómeno social de personas desaparecidas sin causa aparente, que se ha convertido en política de Estado, aportando la información estratégica y técnica oportuna para la adopción de políticas públicas en relación a esta materia.

El Centro Nacional de Desaparecidos, es también el responsable de la coordinación entre la Secretaría de Estado y sus organismos dependientes (FFCCS), a la hora del intercambio de información y su difusión, así como de la coordinación de la formación de las Fuerzas de Seguridad en esta materia y del establecimiento de protocolos generales de actuación.

El Centro Nacional de Desaparecidos actuará, además, como punto de contacto, para el desarrollo de las medidas de cooperación con las Administraciones Públicas y otras instituciones y organizaciones públicas y privadas habilitadas, tanto nacionales como internacionales, incluyendo las organizaciones representativas del sector y los medios de comunicación, cuya participación resulta imprescindible para la eventual difusión, de avisos, alertas o peticiones de colaboración a la población, y facilitará, de forma periódica, información oficial sobre los casos de personas desaparecidas, de conformidad con las competencias asignadas a la Secretaría de Estado de Seguridad.

Velará y supervisará la grabación y registro, de los datos de personas desaparecidas en el sistema de información PDyRH de la Secretaría de Estado de Seguridad.

También será responsable de analizar y valorar las propuestas de los familiares de las personas desaparecidas, y cualquier otra cuestión que pueda resultar de interés con respecto al sistema PDyRH y mejorar los protocolos de actuación en este ámbito.

Las funciones del Centro Nacional de Desaparecidos son:

1. Actuar como un observatorio del fenómeno, recabando información y originando análisis estratégicos para la adopción de nuevas iniciativas públicas en este ámbito.
2. Llevar a cabo la emisión, gestión y difusión, a nivel nacional e internacional, cuando resulte oportuno a los intereses de la investigación y a criterio de los investigadores, de avisos, alertas o peticiones de colaboración a la población.

3. Impulsar la coordinación y la cooperación entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y agentes del tercer sector y asociaciones representativas de los familiares y personas allegadas, y otras instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, así como con los medios de comunicación social.
4. Realizar la coordinación de la formación de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en relación al sistema de personas desaparecidas, para mejorar su actuación.
5. Coordinar las diferentes campañas de sensibilización y prevención que se consideren oportunas.
6. Constituirse como punto de contacto nacional ante otros organismos, nacionales e internacionales, especializados en personas desaparecidas.
7. Establecer y mantener relaciones de colaboración y cooperación con otros sectores implicados en la seguridad pública, como es el sector de la seguridad privada, ayudando y facilitando las labores de investigación y búsqueda de personas desaparecidas.
8. Elaborar y evaluar el grado de cumplimiento de instrucciones y protocolos dirigidos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en esta materia.
9. Efectuar un seguimiento del estado general y evolución de aquellos casos de personas desaparecidas que hayan sido conocidos por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, por su especial relevancia, por la alarma social que representen, o por la complejidad o la gravedad de los hechos delictivos, con el objetivo de informar a los órganos directivos del Ministerio.

10. Sobre la base de los resultados de las evaluaciones realizar propuestas de reforma legislativa en la materia para mejorar los instrumentos y herramientas de investigación de casos de personas desaparecidas.
11. Elaborar, difundir y publicar información de forma periódica, de carácter general o estadística, sobre los casos de personas desaparecidas conocidos por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
12. Representar al Ministerio del Interior en reuniones sobre la materia, y al Estado español en las reuniones internacionales que se designen.
13. Ejercer cuantas otras funciones que normativamente se le asignen o le confiera el Secretario de Estado de Seguridad en relación al sistema de personas desaparecidas.

- **¿Cómo es la colaboración entre el Centro Nacional de Desaparecidos y los medios de comunicación?**

La relación existente entre el Centro Nacional de Desaparecidos y los medios de comunicación social viene determinado por el organismo dependiente del Ministerio del Interior con competencia en esa materia, siendo la Oficina de Comunicación dependiente del mismo, la responsable de la relación con los medios de comunicación.

- **¿Existe el riesgo de que los periodistas vulneren el derecho a la privacidad de las víctimas y familiares? Sí es así, ¿cómo se podría evitar?**

En el caso de la desaparición de una persona, el personal investigador del cuerpo policial competente dispone de todos los datos necesarios para el buen fin de la investigación. A este respecto son estos responsables los que aconsejan y orientan a la familia sobre el tratamiento de la información con los medios de comunicación social. Asimismo, en el «*Protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ante casos de personas desaparecidas*», en su apartado 9 denominado “*Relaciones de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad con medios de comunicación*” se establece el procedimiento a seguir.

- **¿Piensan que sería necesario la creación de un pacto ético para la cobertura de desapariciones? ¿Y quiénes deberían ser los encargados de realizarlo?**

Actualmente se está trabajando en el ámbito del « I Plan Estratégico en materia de Personas Desaparecidas (2022-2024)» en la relación con los medios de comunicación social pudiendo destacarse medidas como:

- **1.3.2.** Incrementar la sensibilización y toma de conciencia de los medios de comunicación social hacia este problema, mediante actividades dirigidas a este colectivo en el que los familiares de personas desaparecidas tengan voz. Facilitar a los medios de comunicación social información oportuna para que puedan transmitirlos a la sociedad.
- **4.12.6.** Desarrollar un protocolo específico o guía de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad dirigido a la atención a los medios de comunicación social, para establecer pautas genéricas de coordinación a la hora de facilitar la información por parte del portavoz policial, teniendo en cuenta las circunstancias que rodeen la investigación de la/s persona/s desaparecida/s.