

Primer informe Defensora del Televidente del Canal 22

Gabriela Warkentin¹
Septiembre – diciembre, 2007

“Se pensaba que la noción de espectador cambiaba según el objeto o espectáculo, y la *distancia* que tenía con los actores: de la platea al escenario en el clásico teatro a la italiana, de la tribuna a la cancha en los estadios, del sillón de la casa a la pantalla televisiva. Hoy, aun dentro de un mismo arte, deporte o medio de comunicación, el lugar del espectáculo es inestable. No están fijos los actores en la sociedad, ni las obras que sólo se contemplaban, ni la distancia entre unos y otras.” – Néstor García Canclini

Introducción

Reconocer que las audiencias de los medios de comunicación no sólo se han vuelto más activas sino, incluso, más demandantes respecto a los contenidos que consumen y a los medios a los que se exponen, es reconocer también la transformación del entorno mediático en el inicio del siglo XXI.

Si bien la televisión sigue ocupando un lugar preponderante, no es ni el único medio de comunicación al que se expone la gente, ni ésta lo hace de una manera uniforme en intenciones, intensidad y efectos. Nuestros rituales mediáticos –a través de los cuales reconfiguramos el entramado de contenidos y de experiencias que recibimos de los medios de comunicación– se van haciendo más complejos en la medida en que las audiencias adquieren conciencia de si mismas, y de su responsabilidad compartida con aquellos medios a los que deciden dedicar su atención y dirigir sus preferencias. Algunos dirían que esta concientización de la audiencia va de la mano de la maduración del proceso de ciudadanización de nuestras democracias. Esto sería, ciertamente, deseable.

Al reconocimiento ya mencionado sobre la transformación de las audiencias, se suma el hecho de que el trabajo comunicativo –sea informativo o de entretenimiento, con

¹ Directora del Departamento de Comunicación de la Universidad Iberoamericana y de la estación ibero 90.9 radio. Desde septiembre de 2007, es la Defensora del Televidente de Canal 22.

pretensiones de servicio público o no, especializado en ciertos segmentos de la sociedad o con tintes generalistas – es siempre perfectible. Es necesario, por ende, abrir espacios de interlocución entre audiencias y medios.

En un marco como éste se inscriben las diferentes iniciativas que han existido y existen, para ofrecer a los lectores de diarios (o revistas), a los radioescuchas, a los televidentes o a la audiencia en general, una figura de defensoría que permita precisamente ese espacio mayor de interlocución entre quienes hacen la comunicación y quienes la consumen. Son diversos los argumentos que se han esgrimido para presentar o impulsar una iniciativa de defensoría de la audiencia: desde los que refieren a aspectos propios de los medios de comunicación (respeto a los códigos de ética o deontológicos; fomento de la autocrítica; mejora continua de la calidad de la producción y programación; promoción y reconocimiento de la importancia del diálogo interno; etc.), hasta los que apuntan de manera directa a la audiencia entendida en el marco del reconocimiento al ciudadano como actor fundamental de las democracias modernas (defensa de los derechos de las audiencias, atención a las quejas o sugerencias del público, mejora de la relación entre los medios y sus audiencias, y un punto muy importante: la continua formación del ciudadano como consumidor mediático²).

En México, varios medios impresos tienen, desde tiempo atrás, alguna figura de defensoría del lector. Sin embargo, los medios electrónicos se habían mantenido ajenos a esta iniciativa: algunos por desconocimiento, otros por franco desdén. En este último grupo es común escuchar, aún hoy, que la audiencia no necesita a nadie que la defienda, que basta el poder del control remoto para dejar de ver lo que a uno le parezca de baja calidad, ofensivo, etc. Quienes esgrimen estos argumentos, sin embargo, se sitúan fuera de las dinámicas propias de la comunicación ciudadana del siglo XXI: entienden a los medios de comunicación todavía como entes que no requieren rendir cuentas, ni que deben integrarse de manera corresponsable a la dinámica dialogante propia de toda

² Debo parte de las reflexiones de este texto a las propias del Dr. Carlos Maciá Barber de la Universidad Carlos III de Madrid.

democracia deliberativa. Por ello resulta aún más encomiable que dos televisoras de servicio público en México, el Canal 22 y el Canal 11 hayan decidido, en este 2007, implementar una gama de medidas de autorregulación que incluyen sus respectivas Defensorías del Televidente o de la Audiencia.

Defensoría del Televidente del Canal 22

A mediados de 2007, el Dr. Jorge Volpi, Director General de Canal 22, me invitó a participar en el proyecto de Defensoría del Televidente de este canal de televisión pública. La propuesta me interesó por varios motivos: llevo tiempo ya en la reflexión y la docencia en materia de comunicación mediática. Asimismo, he podido vivir, desde diferentes trincheras profesionales, el quehacer de los medios de comunicación en México; y al tener también la responsabilidad de dirigir una estación de radio (ibero 90.9), he podido conocer de primera fuente las inquietudes y dinámicas de sectores de las audiencias en nuestro país. Estoy convencida, por mi formación y por mi desarrollo profesional, de que el reconocimiento explícito del dinamismo de las audiencias, de sus necesidades y proyecciones, puede contribuir al fortalecimiento de una cultura ciudadana mucho más participativa en nuestro país.

La figura de la Defensoría del Televidente del Canal 22 forma parte de una serie de medidas de autorregulación que se pusieron en marcha en el 2007: un Código de Ética, un Manual de Estilo y un Defensor del Televidente (todo lo cual puede ser consultado en el sitio web <http://www.canal22.org.mx>).

Para su operación, y de manera más específica, se propuso desde el principio que la Defensora del Televidente contara con un equipo de apoyo, encabezado por un Coordinador de la Defensoría (el Dr. André Dorcé, Investigador de la Universidad Autónoma Metropolitana, campus Xochimilco) y con la asistencia de personal para el análisis y procesamiento de la información. Las líneas de acción planteadas van sobre cuatro ejes:

- (a) la interacción directa con la audiencia del Canal 22, a partir de un sitio web diseñado ex profeso para la Defensoría del Televidente (<http://www.defensor.canal22.org.mx>) y de un correo de voz con alcance metropolitano y nacional;
- (b) la interacción directa con el Canal 22 a través del Comité de Ética del mismo, y de manera más específica con su vocero, el Director de Imagen Corporativa;
- (c) la emisión semanal de un programa de televisión, conducido por la Defensora del Televidente, para ofrecer a la audiencia elementos de crítica y cultura televisiva, así como para dar salida a las participaciones del público y a las respuestas que sobre ellas estuviera ofreciendo el Canal 22;
- (d) la celebración de un Seminario Itinerante sobre Medidas de Autorregulación en los Medios de Comunicación, para socializar, entre la comunidad académica y estudiantil del país, los alcances y las proyecciones de estas medidas (a la fecha, se han llevado a cabo dos ediciones de este Seminario, el primero en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México y el segundo en la Universidad de Guadalajara).

La Defensoría del Televidente asumió la responsabilidad de consolidar un espacio de diálogo entre la audiencia y el Canal 22, buscar que las autoridades del Canal dieran puntual respuesta a las inquietudes planteadas por el público, canalizar las respuestas a quienes habían manifestado sus inconformidades, y dar seguimiento a los compromisos adquiridos por el Canal 22. Desde que arrancó el proyecto, se invitó a la audiencia del Canal 22, a través de promocionales diversos, a participar mediante el envío de quejas, comentarios, sugerencias o reflexiones sobre la programación en general del Canal, o respecto a algún aspecto específico del mismo.

La dinámica de operación es la siguiente: el equipo encargado de recibir y analizar la información que llega a través del sitio web o del correo de voz, la entrega a la

Coordinación de la Defensoría del Televidente. De manera inmediata se responden todos aquellos mensajes que sean de felicitación o agradecimiento por la existencia del programa y de la figura de la Defensora del Televidente. Todos los demás mensajes que refieran a una queja, sugerencia, solicitud u observación, son remitidos al Comité de Ética del Canal 22 (a través de su vocero, el Director de Imagen Corporativa) para su atención. Una vez que el Comité de Ética da respuesta a la inquietud planteada, ésta se comunica al televidente inconforme y se da seguimiento al cumplimiento de la misma. Es de reconocerse que hasta ahora y en todo momento, la Defensoría del Televidente de Canal 22 ha trabajado con autonomía respecto a la Dirección General del Canal 22, y ha contado con los apoyos necesarios para su labor.

Así, el 12 de septiembre de 2007 comenzaron las transmisiones del programa de televisión de la Defensoría del Televidente y arrancó de manera formal la dinámica misma de este espacio de interlocución entre las partes implicadas.

Septiembre – diciembre, 2007

Desde su concepción, la Defensoría del Televidente se comprometió a entregar un informe trimestral a las autoridades del Canal 22, para dar razón de las comunicaciones recibidas y atendidas, así como para hacer recomendaciones puntuales sobre aspectos que despuntaron de los asuntos analizados. En un documento anexo se hace entrega del informe detallado de las actividades de la Defensoría del Televidente del Canal 22 del 12 de septiembre al 15 de diciembre de 2007, elaborado por el equipo que encabeza el Dr. André Dorcé y avalado en su totalidad por esta Defensora. Resalto, para fines de esta presentación, algunos puntos que me parecen relevantes:

- (1) **Participación:** desde que arrancó la Defensoría del Televidente comenzó la participación activa de la audiencia del Canal 22. Algunos problemas operativos nos han impedido tener una lectura más completa de la participación real de la audiencia, ya que no todas las colaboraciones o críticas llegan de manera directa a los espacios de consulta de la Defensoría del Televidente. Hemos sabido, por

comunicaciones informales, que muchas participaciones van directamente a los correos electrónicos de algunos de los programas del Canal 22, a los cuales no hemos tenido acceso desde la Defensoría del Televidente. Sin embargo, a pesar de estos contratiempos que están en proceso de solución, tuvimos en este trimestre más de 350 mensajes recibidos a través del sitio web de la Defensoría, aunados a los que se fueron sumando desde el momento en que comenzó a funcionar el correo de voz. De manera importante resalta que la participación mayoritaria es de hombres jóvenes (entre los 18 y 29 años de edad), sobre todo estudiantes, cuyo acceso a la señal del Canal 22 es a través de la televisión abierta (en este punto es importante resaltar que la participación de jóvenes entre los 6 y los 17 años de edad va en aumento). Un 81% de los televidentes que se han acercado a los espacios de la Defensoría del Televidente, ha optado por identificarse plenamente; en su mayoría, quienes participan en este ejercicio de comunicación ciudadana son estudiantes de preparatoria (o equivalente) o de Licenciatura.

(2) **Comentarios:** muchos de los comentarios recibidos tienen que ver con

- la inconformidad por la cancelación de alguna serie de televisión que se estaba transmitiendo;
- quejas por inexactitudes en la información que se ofrece en noticiarios o espacios informativos;
- malestares por la irregularidad en los horarios de transmisión de los programas;
- incomodidades por la calidad de la publicidad transmitida y por la interrupción que ésta significa respecto a la continuidad de los programas;
- franco enojo por la cancelación o no transmisión de algún programa anunciado.

Asimismo, se han presentado un número importante de comentarios sobre la televisión en general en nuestro país, o reflexiones elaboradas sobre el estado de la comunicación pública mediática. Un tema que se ha mantenido vigente en la discusión de la audiencia tiene que ver con la transmisión por Canal 22 de series de

anime (animación japonesa) como *Evangelion*: algunos televidentes opinan que este tipo de programación no debería ir en un “canal cultural” como el 22, mientras otros (jóvenes en su mayoría) agradecen que haya un espacio en la televisión mexicana que ofrezca también este tipo de contenidos. Debates como éste llevaron a un análisis más a fondo de lo que hoy debería ser la llamada “televisión cultural” en nuestro país: qué la define, cuáles son sus objetivos, en qué se diferencia de la llamada “televisión comercial”, etc. (varios de los programas de televisión de la Defensoría del Televidente abordaron este debate desde diferentes perspectivas).

(3) **Respuestas:** además de las respuestas inmediatas que el equipo de trabajo de la Defensoría del Televidente da a todos los mensajes de felicitación, se han comenzado a ofrecer ya respuestas más concretas a planteamientos específicos. Por ejemplo, el Director de Programación del Canal 22 se comprometió a revisar la reprogramación de las series españolas más demandadas por la audiencia, y a considerar la posibilidad de cambiar el horario de *Evangelion*. Reconoció, asimismo, la necesidad de mantener informada a la audiencia del Canal 22 sobre cualquier cambio de programación. Por otro lado, el Director de Noticias hizo pública la puesta en marcha de un doble mecanismo de verificación de toda información a ser transmitida, para evitar errores y gazapos como los señalados por la audiencia. Estos compromisos adquiridos por el Canal 22 se dieron a conocer, con la presencia de las respectivas autoridades a cuadro, a través del programa de televisión de la Defensoría del Televidente, en un ejercicio inédito de rendición de cuentas de una televisora pública con su audiencia. Otras comunicaciones de la audiencia aún no han recibido respuesta de parte del Canal 22.

(4) **Programa de Televisión:** en esta primera temporada, se transmitieron 16 programas de televisión semanales (miércoles a las 19 horas), conducidos por la Defensora del Televidente. En ellos, se abordaron temas como:

| | |
|-------------------------|--|
| Televisión Cultural | Televisión y Música |
| Ética y Televisión | Televisión y Teatro |
| Televisión Infantil | Televisión y Divulgación de la Ciencia |
| Televisión y Literatura | Legislación sobre Medios de Comunicación |
| Televisión y Deportes | Televisión y Medición de Audiencias |
| Ficción Televisiva | etc. |

Para cada programa se contó con especialistas en las respectivas temáticas, además de que se procuró la opinión de televidentes, figuras públicas, entre otros, sobre el papel que la televisión juega y debe jugar en un país como el nuestro. Asimismo, en cada emisión se comentaron algunos de los mensajes de la audiencia, y se hicieron públicas las respuestas que el Canal 22 ya estaba dando a las inquietudes planteadas. De esta manera se buscó, con el programa de televisión y a través de algunos espacios en el sitio web de la Defensoría del Televidente, ofrecer al ciudadano elementos de crítica y cultura televisiva para fomentar un consumo más consciente y crítico de la comunicación mediática.

Recomendaciones

Una vez procesados los mensajes correspondientes al primer trimestre de actividades de la Defensoría del Televidente del Canal 22; una vez transmitida la primera temporada del programa de televisión de la Defensoría del Televidente del Canal 22; y una vez revisadas las respuestas y los mecanismos de respuesta del Comité de Ética del Canal 22, se emiten las siguientes recomendaciones:

- (1) Deben mejorarse los procesos de entrega de los comentarios, quejas o sugerencias de la audiencia al Comité de Ética del Canal 22 para su atención oportuna.
- (2) Debe buscarse la agilización en la respuesta a las demandas de la audiencia del Canal 22. El Comité de Ética, a través de su vocero, el Director de Imagen Corporativa, debe dar respuesta en un plazo razonable a las demandas de la audiencia. Se discutirá con

el Comité de Ética la definición de un “plazo razonable”, que deberá comunicarse a la audiencia para su conocimiento.

- (3) En atención a la audiencia, se recomienda al Canal 22 la información oportuna y por los diversos medios de que dispone, de cualquier cambio en su programación. Asimismo, se recomienda la revisión del cumplimiento de los compromisos de programación anunciados, tanto en horario como en contenido.
- (4) En atención a la audiencia, se recomienda al Canal 22 la revisión del estado de la transmisión de su señal en los estados del país, así como en aquellas entidades estadounidenses en las que existe el compromiso de la transmisión de la misma. Son frecuentes las quejas sobre interrupciones en la transmisión o desfases en la pertinencia temporal de la misma.
- (5) En atención a los criterios establecidos tanto en el Código de Ética como en el Manual de Estilo del Canal 22, se recomienda el fortalecimiento de las medidas anunciadas de verificación de la información transmitida en sus espacios informativos, así como de atención al correcto uso del lenguaje (hablado y escrito) en estos espacios de la programación del Canal 22.
- (6) Para hacer converger las comunicaciones que la audiencia hace llegar al Canal 22 y para atender en su justa dimensión las demandas expresadas, se recomienda que la Defensoría del Televidente tenga conocimiento no sólo de los mensajes que llegan de manera específica a sus espacios de atención, sino también de aquellos comentarios que llegan a los correos electrónicos, de voz y físicos de otros programas y espacios del Canal 22. Se revisará con el Comité de Ética esta propuesta y la mejor manera de implementarla.
- (7) En atención a la audiencia, se recomienda al Canal 22 revisar las políticas de comercialización de sus contenidos, con especial atención a la calidad y pertinencia

de los anuncios seleccionados para su transmisión, así como a la duración de los espacios de comercialización y a la interrupción que estos significan respecto de la transmisión en curso.

- (8) Se recomienda al Canal 22 la reconsideración del horario de transmisión o el de repetición del programa de televisión de la Defensoría del Televidente. Las 19 horas son un horario que atiende a cierto sector de la audiencia, pero deja fuera a quienes por motivos laborales, escolares, etc. no pueden exponerse a un programa que pretende sintetizar las preocupaciones de servicio público de una televisora como el Canal 22.
- (9) Para fortalecer los esfuerzos de autorregulación, se recomienda al Canal 22 dar una mayor difusión (cuanti y cualitativa) a los servicios que ofrece la Defensoría del Televidente, para fomentar aún más la participación de la audiencia.
- (10) Para mejorar la comunicación con la audiencia, se recomienda al Canal 22 las correcciones sugeridas en el documento anexo sobre los procesos administrativos (incluidos el sitio web) que implican a la Defensoría del Televidente.

Conclusiones

Tres meses es poco tiempo para hablar de lo que la Defensoría del Televidente del Canal 22 podría estar haciendo. Sin embargo, como lo muestra el informe que hoy se entrega, son ya perceptibles los pasos que se han dado rumbo al fortalecimiento de una cultura ciudadana más participativa, que reconozca lo sustantivo y esencial de su interrelación con los medios de comunicación.

Un espacio como el de la Defensoría del Televidente pretende, sobre todo, consolidarse como un ámbito de debate y diálogo entre quienes hacen la comunicación y quienes la consumen. No es un intento de censurar o modificar los esfuerzos de producción, programación y transmisión que lleva a cabo cualquier canal de televisión, y en este caso,

de manera muy específica, el Canal 22. Es, como se decía desde un principio, un reconocimiento a los derechos de las audiencias y al hecho de que el acto comunicativo es en realidad un proceso que implica a todas las partes interesadas.

Falta, por supuesto, muchísimo por hacer. En primer lugar, hay que socializar aún más las funciones de la Defensoría del Televidente, y, de manera más general, la existencia de los derechos de las audiencias. Podrá sonar a verdad de Perogrullo, pero sólo podrá defender sus derechos quien sepa que los tiene.

En cuanto al trabajo de la propia Defensoría del Televidente, debemos reconocer que aún hay ajustes que realizar: no sólo respecto a los mecanismos de recepción y sistematización de la información, sino también en relación con los criterios de atención y jerarquización de las demandas recibidas. No basta con decir que al ser la primera vez que en nuestro país existe una Defensoría del Televidente, estamos aprendiendo al caminar. Debemos detenernos, con mayor cuidado, a revisar nuestros propios procedimientos. Para ello buscaremos, asimismo, fomentar el contacto con y formar una red de Defensores de la Audiencia en aquellos países que ya cuentan con esta figura. Así, podremos compartir mejores prácticas, revisar casos atendidos y reflexionar desde la práctica sobre el estado de la comunicación mediática en nuestros entornos.

No es deseable que un ejercicio democrático y de rendición de cuentas como el de la Defensoría del Televidente, quede acotado al ámbito de acción de un solo canal de televisión y su audiencia. Si bien este esfuerzo ya es simbólica y significativamente importante, lo es también la necesidad de extender estos debates y prácticas a diversos ámbitos comunicativos en nuestro país. De otra forma, se habrá puesto de manifiesto que en México no hay espacio para que la comunicación mediática se inserte como actor pleno en los procesos dialogantes y deliberativos de nuestras democracias. Los esfuerzos deberán, por lo tanto, concentrarse no sólo en mantener y mejorar lo hasta aquí logrado, sino en extender sus alcances. Deberemos implicar a cada vez más actores políticos, económicos, sociales y culturales, para debatir si los derechos de las audiencias y los

espacios para su defensa forman parte de lo que podría convertirse en una comunicación realmente orientada al ciudadano. Llevamos apenas tres meses en este camino, y lo seguiremos recorriendo.