Una experiencia desde México

POR **ANDRÉ DORCÉ**

Resulta estimulante constatar cómo la convergencia intermedial digitalizada facilita novedosas formas de interconexión entre espacios y personas separados por todo tipo de fronteras, distancias y lógicas de estratificación social. La televisión, entendida como artilugio sociocultural, está siendo ubicada como protagonista central en tal dinámica, en la medida en que ha aportado esquemas de organización, producción y consumo cultural que orientan en buena medida las prácticas de uso de las tecnologías de la información emergentes.

En su modalidad analógica, la televisión -junto con la radio- planteó nuevas coordenadas de articulación entre lo público y lo privado, entre el espacio urbano y el doméstico (lo que Morley denomina 'los territorios del hogar'), las cuales también definieron un tipo específico de relación entre televidentes y las instituciones a cargo de la administración de esos contenidos audiovisuales. En la actualidad, la informacionalización de todos los procesos sustantivos de gestión del audiovisual potencian nuevos arreglos en esas esferas a escala global, a la vez que demandan marcos regulatorios capaces de subvertir y compensar, especialmente en América Latina, las múltiples desigualdades socioeconómicas que constituyen la llamada brecha digital.

En ese contexto, en México atestiguamos cómo los últimos desarrollos tecnológicos en el ámbito de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), lejos de estar acompañados por modificaciones legislativas que se articulen y respondan a las demandas democráticas de amplísimos sectores sociales, conviven más bien con retrógrados esquemas de hiperconcentración en el sector de las comunicaciones y con fuertes tendencias de exclusión social en el acceso a los recursos tecnológicos.

Canal 22, una oferta de calidad

Esto implica que en México el 90 por ciento de los televidentes ve la televisión por alguno de los canales pertenecientes a solo dos empresas mediáticas con una clarísima agenda sectorial y que solo el 30 por ciento de los mexicanos tiene acceso a Internet.

Las implicaciones de esto para la constitución de un espacio nacional plural y autorreflexivo respecto a su propia diversidad sociocultural y aquella fuera de sus fronteras, son serias. Las televisoras públicas a nivel nacional, *Canal 11* y *Canal 22*, han carecido persistentemente de una personalidad jurídica robusta que les dé autonomía respecto al gobierno. Tampoco han contado con la infraestructura necesaria y menos con un plan de desarrollo a largo plazo que

Fundación Telefónica
Telefónica

les permita contravenir eficazmente la tendencia dominante pautada por los monopolios infomediáticos.

A pesar de esas carencias estructurales, es bien cierto que, históricamente, estas instancias son las que han atendido -en la medida de sus posibilidades- la demanda por la diversidad y calidad en los contenidos audiovisuales televisivos.

En ese estado de cosas, en 2007, *Canal 22* -inspirado por ejercicios similares a nivel internacional- optó por desarrollar un esquema autorregulatorio que incluyó la redacción de un código ético y de manuales de operación, así como la creación de una Defensoría del Televidente. Es decir, una instancia que recibiera los reclamos, las observaciones y peticiones de sus televidentes con la finalidad de procesarlos y generar, en función de estos, recomendaciones inspiradas en los lineamientos deontológicos planteados en el código ético. Pero ¿de qué hay que defender a los televidentes de *Canal 22* si dentro de la oferta televisiva disponible en México es de lo mejor que hay?

Efectivamente, desde que este canal se fundó hace 19 años, ha sido una plataforma de exhibición y producción de materiales audiovisuales que buscan ampliar de forma constructiva nuestros criterios respecto a lo que convencionalmente entendemos como calidad televisiva. Ya sea por su composición estética innovadora, por las temáticas tratadas o bien por su relación con las artes u otras expresiones culturales, los contenidos publicados por *Canal 22* han dado cabida a una diversidad sociocultural que, como decíamos, difícilmente encuentra espacio en otros registros del espectro televisivo nacional (pienso en programas como *El Rotativo*, *De Raíz Luna*, *Zona D*, *Esquizofrenia*, *La dichosa palabra*, *En terapia*, *El principal sospechoso* o *Cuéntame cómo pasó*, entre otros).

En ese sentido, quienes hemos sido televidentes de este canal a lo largo de los años hemos atestiguado el compromiso consistente de quienes trabajan ahí por diseñar y ofrecernos una programación que visibiliza procesos, contextos, historias o personajes que enriquecen nuestros horizontes y nuestras miradas; que nos advierte sobre lo que nos está pasando como sociedad aquí y más allá. Miles de mensajes de televidentes de distintas edades y grupos socioeconómicos reconocen esa labor de *Canal 22* con múltiples felicitaciones. También por eso los televidentes demandan más, mucho más. Repeticiones de series, películas y documentales; nuevos horarios, nuevas temáticas, nuevos formatos, mejora en los esquemas de información y difusión de la programación, etc. El canal -con la mediación de la Defensoría- ha respondido a la mayoría de estos mensajes, lo cual es un logro significativo.

Asuntos pendientes

Sin embargo, no queda claro cómo esas respuestas se han traducido o se traducirán en cambios operativos, organizacionales e institucionales de largo alcance que trasciendan la reiteración sistémica de las causas que originan tales reclamos por parte de las audiencias. Este es tal vez uno de los puntos más urgentes a resolver a corto plazo hacia dentro de *Canal 22*. Es necesario aún que la naturaleza del proyecto de la Defensoría del Televidente sea cabalmente comprendido y asimilado por posiciones clave de la institución, de tal forma que de manera conjunta podamos encontrar una modalidad de operación que dé certidumbre a los

Fundación Telefónica
Telefónica

televidentes de que sus opiniones, reclamos, sugerencias y felicitaciones serán atendidas de forma satisfactoria y en apego a criterios éticos claramente establecidos.

Dos preguntas se antojan relevantes aquí: ¿Puede *Canal 22* estar a la altura de los televidentes críticos que busca formar e interpelar? ¿Qué cabría esperar de esos televidentes si *Canal 22* fallara fehacientemente a su compromiso constitutivo con la calidad televisiva?

Canal 22 ha hecho del interés común su vocación y su razón de ser, en buena medida debido al mandato constitucional que lo orienta en tanto medio de comunicación perteneciente al Estado, pero también por su probada -si bien inconsistente- labor como medio de servicio público a lo largo de sus ya casi veinte años de existencia. Esta perspectiva institucionalmente interiorizada de servicio implica, entre otras cosas, un reconocimiento de facto de nuestros derechos humanos más elementales en torno al acceso a la cultura en su diversidad y complejidad. ¿De qué habría entonces que defender a los televidentes si esta televisora se ha orientado por una misión tan loable?

Podríamos responder planteando al menos dos puntos. Por una parte, que la vocación de servicio público en una televisora que se autodefine como cultural no es unívoca; en su acepción democrática (ideal), esta vocación es un constructo intercultural inestable, susceptible no solo a las eventualidades históricas más amplias, sino también a las contingencias del sentido, de la significación y lo que ello implica organizacionalmente hablando. Y por otro lado, esa vocación está también expuesta a la inconsistencia y al devenir errático de una organización institucional mal acoplada, o bien a una operación deficiente derivada de un *ethos* no compartido orgánicamente dentro de la televisora. En ambos casos, tales posibilidades implican necesariamente variaciones en el desempeño institucional que involucran de una u otra forma a los televidentes, al menos si nos abocamos a la dimensión normativa del servicio público al que referíamos.

Desde esa perspectiva, resulta sugerente repensar cómo *Canal 22*, en una coyuntura sociopolítica específica?, se planteó la necesidad de implementar un mecanismo de autorregulación institucional -con relativa autonomía- como la Defensoría del Televidente que permitiera producir insumos reflexivos adicionales para la conducción de su quehacer. Un mecanismo que facilitara mantener una vocación ética no solo en virtud de vigilar el correcto desempeño técnico de los procesos de producción y transmisión de contenidos, sino también para incidir en el diseño de un proyecto programático.

Hacia una autorregulación institucional

En este sentido, tal proyecto estaría pensado no solo desde la gestión interna -verticalmente jerarquizada-, sino también en correspondencia con aquello que sus televidentes expresan mediante el uso de Internet, el teléfono y las redes sociales, interpelándolo directamente.

Así pues, las proposiciones arriba mencionadas sobre el servicio público señalan dos ámbitos de vulnerabilidades potenciales para el proyecto de *Canal 22* y nos permiten anticipar dinámicas socioinstitucionales que afectan a la realización plena de la vocación pública de esta televisión y, por lo tanto, también influyen en aspectos sustantivos del ejercicio ciudadano de

Fundación Telefónica
Telefónica

los derechos humanos relativos a la cultura y la comunicación.

Es decir, derechos que hay que defender en el contexto de la interacción entre televisora y televidentes, en al menos dos formas: una, al representar en primera instancia las prerrogativas ideales de los espectadores, así como aquellos intereses expresados por los televidentes mediante sus mensajes; y dos, socializando -por medio de un programa televisivo- el contenido de tales mensajes en relación con el riquísimo conocimiento producido por el ámbito de los estudios de comunicación y otros actores sociales. Esto con la finalidad de empoderar a los televidentes, de informarlos, de abrir espacios de discusión respecto al quehacer de los medios de comunicación en general, pero especialmente respecto al valor estratégico que los medios de servicio público pueden tener en la creación de diversos sentidos de comunidad y pertenencia mediados por el consumo cultural.

En ese sentido, encuentro muy sugerente el mensaje enviado a la Defensoría por un chico de once años de edad que solicitaba que se programaran ciertos títulos de *anime* (dibujos animados japoneses) y ofreció que, en caso de que *Canal 22* no pudiera conseguirlos, él prestaría sus copias de vídeo para ser transmitidas y disfrutadas por sus amigos, familiares y compañeros de la escuela. De igual forma, hay televidentes que sugieren que se transmitan ciertos contenidos -para ellos valiosos- que *Canal 22* no programa y argumentan que conseguirlos no debe ser complicado para la televisora, pues los puede bajar de YouTube.

Me parece que estos ejemplos -si bien tal vez precarios en su enunciación e irreverentes frente a las formas más aceptadas de gestión de los derechos de autor- ponen de manifiesto reivindicaciones referentes a los derechos culturales que no pueden pasarse por alto. No olvidemos las circunstancias en que *Canal 22* emergió en la década de 1990 -cuando se privatizó la única cadena nacional televisiva de medios públicos (*Imevisión*)- y cómo su proyecto fundacional se articuló con una intervención ciudadana de carácter defensivo y propositivo respecto al interés público. Tal implicación fue encabezada por varios integrantes de la sociedad civil que plantearon, entre otras cosas, la existencia de un consejo ciudadano de planeación y políticas de desarrollo al seno de la gestión directiva de *Canal 22*, con la finalidad de garantizar la diversidad en la producción y difusión de contenidos. Exigencia, por cierto, que nunca se cumplió.

Una porción significativa de los mensajes que los televidentes hacen llegar a la Defensoría desde 2007 orientan sus críticas más sentidas al estado de la televisión comercial en el país, sin siquiera mencionar a *Canal 22*. Aunque si leemos estos indicios a la luz de la reciente emergencia del movimiento #YoSoy132 -que a la par de otros agentes sociales, ha enarbolado como demanda primigenia la democratización de los medios de comunicación en México, especialmente de la televisión-, es razonable suponer que el abanico de reivindicaciones sociales planteadas por ciudadanos en tanto televidentes -de *Canal 22* y de otros medios- apuntan hacia un redimensionamiento del rol que socialmente se le adjudica a la televisión en tanto generador de espacios y esferas públicos. El asunto clave es, pues, si en los próximos tiempos veremos los reclamos de los televidentes saldados, en la televisión.

BY NC ND

Fundación Telefónica
Telefónica