

# PRIMER INFORME ANUAL

---

**DEFENSORÍA DEL PÚBLICO**  
DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

# 20 13



Defensoría  
del Público





Defensoría  
del Público



Defensoría  
Defensoría del Público de Servicios

LA  
DEFENSORÍA  
EN  
**NÚMEROS**

11.387

PERSONAS CAPACITADAS

542

HORAS DE TALLERES Y CHARLAS

6

AUDIENCIAS PÚBLICAS EN DIFERENTES  
REGIONES DEL PAÍS

278

EXPOSICIONES

1670

PARTICIPANTES

785

ACTUACIONES



# del Público

de Comunicación Audiovisual

64

RESOLUCIONES

110

INFORMES SOBRE PIEZAS AUDIOVISUALES  
DENUNCIADAS

MONITOREO DE NOTICIEROS  
DE TELEVISIÓN ABIERTA

46

COMUNICACIONES A MEDIOS PÚBLICOS

70

ENCUENTROS DE DIÁLOGO

13.029

ANÁLISIS DE NOTICIAS

247.148

KILÓMETROS RECORRIDOS PARA DISTINTAS  
ACTIVIDADES DE GESTIÓN Y PROMOCIÓN

319

COMUNICACIONES A SERVICIOS DE  
COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL PRIVADOS

556

HORAS DE PROGRAMACIÓN MONITOREADAS



## **DEFENSORÍA DEL PÚBLICO** DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

 0800.999.3333

 Alsina 1470, CABA  
 [www.defensadelpublico.gob.ar](http://www.defensadelpublico.gob.ar)  
 [contacto@defensadelpublico.gob.ar](mailto:contacto@defensadelpublico.gob.ar)  
 [defensoriadelpublico](https://www.facebook.com/defensoriadelpublico)  
 [@defdelpublico](https://twitter.com/defdelpublico)

### **DEFENSORA DEL PÚBLICO**

Lic. Cynthia Ottaviano

JEFE DE RELACIONES INSTITUCIONALES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL

Lic. José Ferrero

DIRECCIÓN DE RELACIONES CON LAS AUDIENCIAS  
a cargo de Paula Gueler

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS Y ASUNTOS JURÍDICOS  
a cargo de la Dra. María José Guembe

DIRECCIÓN DE ANÁLISIS, INVESTIGACIÓN Y MONITOREO  
a cargo del Dr. Gerardo Halpern

DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y PROMOCIÓN  
a cargo de Ernesto Lamas

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
a cargo de la Lic. Celeste Conde

DIRECCIÓN LEGAL Y TÉCNICA  
a cargo de la Dra. Daniel Pérez

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL  
a cargo de Lic. Emilio Recanatini Méndez

---

Este informe comprende aenean vulputate eleifend tellus. Aenean leo ligula, porttitor eu, consequat vitae, eleifend ac, enim. Aliquam lorem ante, dapibus in, viverra quis, feugiat a, tellus. Phasellus viverra nulla ut metus varius laoreet. Quisque rutrum. Aenean imperdiet. Etiam ultricies nisi vel augue. Curabitur ullamcorper ultricies nisi. Nam eget dui. Etiam rhoncus. Maecenas tempus, tellus eget condimentum rhoncus, sem quam semper libero, sit amet adipiscing sem neque sed ipsum.

---

El contenido publicado en este informe es de libre uso, debiendo citarse la fuente como "Primer informe de gestión, año 2013, de la Defensoría del Público de servicios de comunicación audiovisual".

Se imprimieron 1000 ejemplares.

Talleres Gráficos "Nombre del taller", Domicilio Calle Nro 4875, Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Diseño y diagramación:

Triba Diseño / Jorge Mac Lennan / [www.triba.com.ar](http://www.triba.com.ar)

# PRIMER INFORME ANUAL

---

**DEFENSORÍA DEL PÚBLICO**  
DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

# 2013



# CONTENIDO/



011  
027

CON EL LEGADO DE LA RECUPERACIÓN DEMOCRÁTICA  
**HACIA LAS GENERACIONES FUTURAS**



029  
041

CONSULTAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL  
PÚBLICO DE LA RADIO Y LA TELEVISIÓN  
**2012 - 2013**



042  
043

\*GRÁFICOS  
**ESTADÍSTICAS DE PRESENTACIONES  
HASTA EL 31/12/2013**



045  
071

LÍNEAS DE ACCIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO  
**UN AÑO DE TRABAJO INTENSO EN TODO EL PAÍS**



073  
101

AUDIENCIAS PÚBLICAS  
**CON LA IMPRONTA DE LA PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**



103  
111

RELACIONES INSTITUCIONALES  
**UNA DEFENSORÍA DE PUERTAS ABIERTAS**



113  
121

LA DEFENSORÍA EN EL MUNDO  
**BALANCE ANUAL INTERNACIONAL**

ÍNDICE DE SECCIONES  
GRÁFICOS  
TABLAS  
LISTADOS  
FUENTES

123  
131

ANEXO I, INFORME 2012  
**PRESENTADO ANTE LA COMISIÓN BICAMERAL  
DE PROMOCIÓN Y SEGUIMIENTO  
DE LA COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL**



133  
147

ANEXO II, INFORME 2013  
**PARTICIPACIÓN EN AUDIENCIAS PÚBLICAS**



148  
167

ANEXO III, INFORME 2013  
**DECÁLOGO PARA LA COBERTURA PERIODÍSTICA  
RESPONSABLE DE DESASTRES Y CATÁSTROFES**



169  
187

ANEXO IV, INFORME 2013  
**IDEAS Y ORIENTACIONES PARA  
LA ELABORACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA**



188  
189

ANEXO V  
**21 PUNTOS BÁSICOS POR EL  
DERECHO A LA COMUNICACIÓN**



190  
191

ANEXO VI  
**DISCURSO DE LA PRESIDENTA  
CRISTINA FERNÁNDEZ**



194  
201

ANEXO VII  
**FALLO DE LA CORTE SOBRE LA  
CONSTITUCIONALIDAD DE LA LSCA**



# Defensoría del Público

Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual



# CON EL LEGADO DE LA RECUPERACIÓN DEMOCRÁTICA, / HACIA LAS GENERACIONES FUTURAS

Durante años, miles de hombres y mujeres delinearon en sueños y proyectos colectivos la creación de la Defensoría del Público. Ya desde el comienzo de la recuperación democrática, la necesidad de considerar a las audiencias como nuevos sujetos de derechos irrumpió en el Consejo para la Consolidación Democrática, creado por el presidente Raúl Alfonsín. Un tiempo después, esa idea acariciada desde lo más profundo de las convicciones democráticas cobró forma en el punto 20 de los 21 puntos básicos por el Derecho a la Comunicación de la Coalición por una Radiofusión Democrática. Ya no eran políticos, funcionarios e intelectuales orgánicos los que acompañaban la idea, sino cientos de asociaciones de la sociedad civil de los ámbitos más diversos, académicos, sindicales, artísticos, profesionales y culturales. En 2009, después de 26 años de recuperación democrática, la presidenta Cristina Fernández presentó un proyecto de ley de Servicios de Comunicación Audiovisual (LSCA) que llevaba en los artículos 19 y 20 el ADN de aquellas tradiciones participativas que reclamaban una Defensoría del Público.

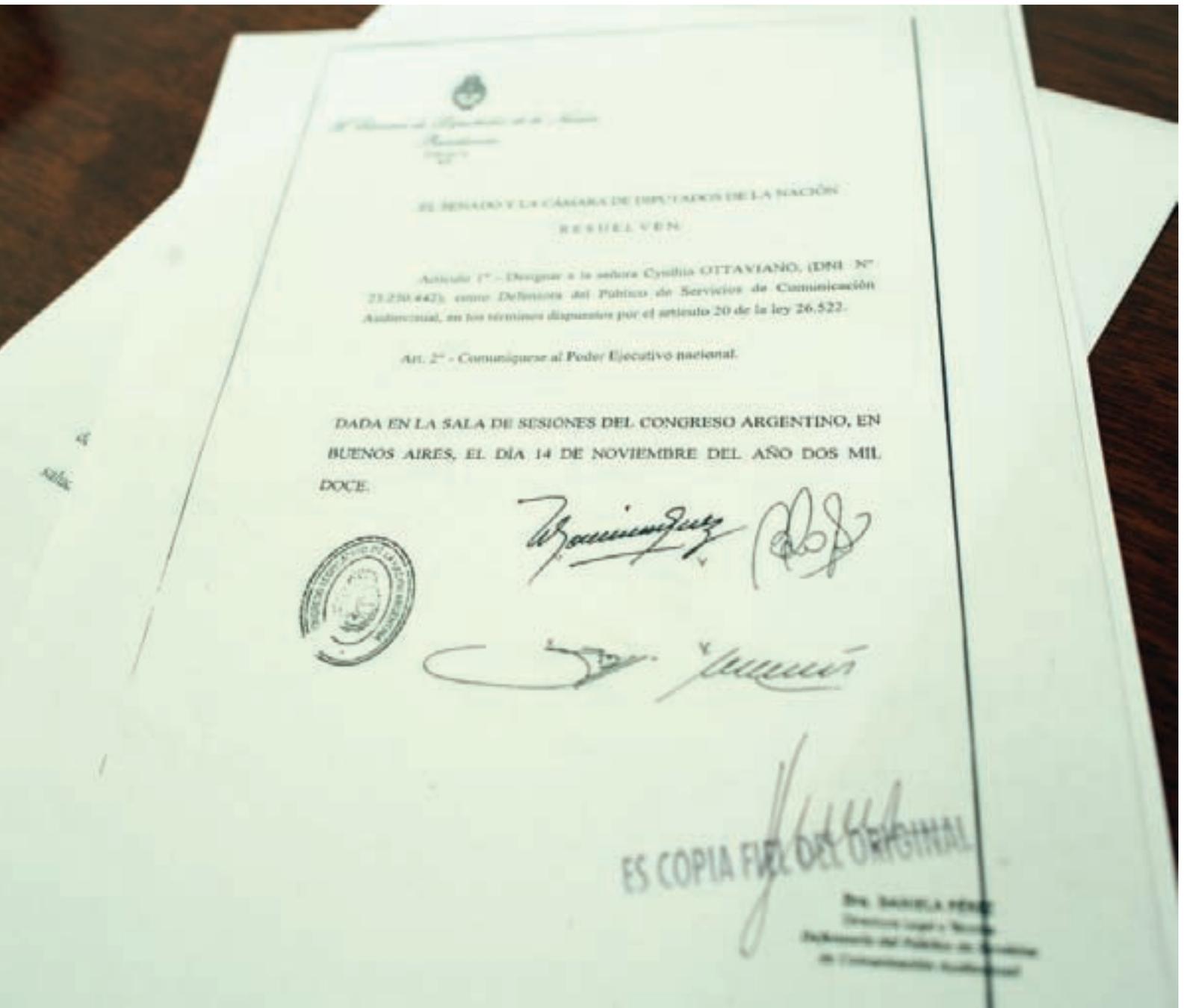
El consenso fue absoluto. Sobre esos artículos no hubo reprobaciones en los 24 foros que se multiplicaron por todo el país, ni en las audiencias públicas, ni en los debates fervorosos de ambas cámaras del Congreso de la Nación que dieron cuenta de que la puja distributiva no es sólo económica, sino también informativa. Después de las 1300 propuestas y las 120 modificaciones al proyecto original, la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual fue votada por una amplia mayoría tanto en la Cámara de Diputados como en la de Senadores.

Esos artículos 19 y 20 que crean la Defensoría y dan cuenta de la elección parlamentaria del "Defensor del Público", con participación ciudadana, como no ocurre en ninguna



LIC. CYNTHIA OTTAVIANO  
*Defensora del Público de Servicios  
de Comunicación Audiovisual*

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, flowing letters that appear to be 'C.O.' followed by a period.



➤ Acta de nombramiento de Cynthia Ottaviano como Defensora del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual.

EN ESTAS MÁS DE 200 PÁGINAS SE CONDENSA LA TAREA REALIZADA DURANTE EL PRIMER AÑO DE GESTIÓN. CON EL LEGADO INCONFUNDIBLE DE QUIENES ANTECEDIERON ESTA FUNDACIÓN Y CON LA CONVICCIÓN ÚNICA DE QUIENES NOS SENTIMOS INTERPELADOS Y LLAMADOS A HACER TODO CUANTO ESTÉ A NUESTRO ALCANCE PARA LAS GENERACIONES FUTURAS.

otra parte del mundo, nunca fueron cuestionados en sede judicial. Fueron los artículos vinculados con la adecuación al nuevo escenario democrático que encontraron oposición acérrima por quienes veían amenazados sus privilegios. De todas maneras, la creación del primer organismo público de derechos humanos, especializado en el derecho a la comunicación, tuvo que esperar tres años más, desde que se sancionó y promulgó la LSCA, porque requería de la conformación de la Comisión Bicameral de Promoción y Seguimiento de la Comunicación Audiovisual, con representación de distintas fuerzas políticas.

Cuando finalmente fue unánime la necesidad de democratizar la comunicación, el 14 de noviembre de 2012, tuve el honor de ser elegida como la primera Defensora (no Defensor como presentó la ley en un claro lenguaje sexista que en pleno siglo XXI necesita ser modificado). Comenzó allí el desafío de fundar el organismo sin ninguna herencia material, pero con todo el legado de esos miles de hombres y mujeres que pujaron durante treinta años para que la comunicación dejara de ser un negocio y fuera considerada un derecho humano. Para que la información dejara de ser una mercancía y fuera considerada como ese derecho inalienable de dos dimensiones, una individual, sin dudas, pero también una colectiva.

Esta promoción y protección del derecho a la comunicación no puede estar en manos sólo de una empresa o de una corporación, sino que debe ser salvaguardado por el Estado y promovido por los distintos actores de la comunicación, dentro del Estado de Derecho democrático y los derechos humanos. Se trata, entonces, de que la LSCA vuelva al pueblo del que genuina y colectivamente surgió. De que esta Defensoría emerja como un puente, un vínculo entre los diferentes actores estatales (gobiernos, administraciones, parlamentos), la sociedad civil (ONGS, sindicatos, partidos políticos, casas de estudios) y la comunidad internacional.

Aquel 14 de noviembre de 2012 comenzamos a fundar la Defensoría del Público con la clara vocación de defender a las audiencias, sin privilegiados, ni excluidos. Sólo el tiempo y la distancia permitirá evaluar cuánto se pudo hacer. Cuánto se contribuyó a la profundización de la democracia. Mientras tanto, este libro nos permite espiar ese horizonte futuro.

Estamos en este aquí y ahora en el que las posiciones dominantes deben adecuarse, mientras logran emerger las voces que habían sido silenciadas, camino a la emancipación y la soberanía comunicacional. Es un momento tan fundante como complejo. Pero con las huellas inocultables de un pueblo que clama desde el Sur de Latinoamérica por dejar de ser dicho por otro y empezar a encontrar sus propias palabras, al servicio de sus propios intereses.

Hoy podemos decir que esas audiencias, ese público que comienza a reconocerse como nuevo sujeto de derecho encuentra en la Defensoría del Público un espacio para empoderarse, un espacio del que apropiarse. Un equipo de trabajo interdisciplinario, atento, con vocación de servicio y profunda convicción democrática se esfuerza día a día para responder siempre, dialogar, consensuar y transformar los reclamos y denuncias en soluciones, en cambios concretos y tangibles. Son abogadas y abogados, capacitadores y capacitadoras, especialistas en comunicación, antropología, sociología y periodismo que desde fines de 2012 custodian

y promueven el derecho a la comunicación porque trabajan con conciencia colectiva.

Tenemos tres años más por delante para seguir mejorando, para profundizar las políticas públicas que leerán en estas páginas pero que han vivido en los talleres, seminarios, mesas de trabajo, de debate y de diálogo concretadas en escuelas, sindicatos, organizaciones de la sociedad civil, universidades y barrios, redacciones periodísticas, estudios de radio y televisión públicas, de gestión privada comerciales y sin fines de lucro, a lo largo y ancho del país.

Este desafío sólo fue posible gracias a cientos de personas. Todo el agradecimiento, siempre, será poco, pero buscará ser retribuido en cada cambio y transformación que proponemos y, muchas veces, logramos. En cada reparación y buena práctica que construimos. En cada mensaje inclusivo, plural y diverso que viene a erradicar la discriminación y la violencia en la radio y en la televisión, para convertirla de una vez por todas en una verdadera comunicación democrática.

Aquí está, entonces, nuestra tarea realizada durante todo 2013 resumida en 82.117 palabras, en 247.148 kilómetros recorridos para distintas actividades de gestión y promoción, en las 11.387 personas que fueron capacitadas durante 542 horas, en las seis Audiencias Públicas que reunieron a 278 expositores y 1.670 participantes. Muchas gracias, una vez más, aquí estamos, como lo hemos hecho desde el primer día, para enriquecernos en este camino apasionante.

---

**ESAS AUDIENCIAS, ESE PÚBLICO QUE COMIENZA A RECONOCERSE COMO NUEVO SUJETO DE DERECHO ENCUENTRA EN LA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO UN ESPACIO PARA EMPODERARSE, UN ESPACIO DEL QUE APROPIARSE.**

---



## FUNDACIÓN DE LA DEFENSORÍA

La Defensoría del Público es un organismo creado por la Ley 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual (LSCA) para recibir y canalizar las consultas, reclamos y denuncias del público con el objetivo de que los derechos de los oyentes y televidentes sean respetados. Su fundación estuvo basada en la promoción de la participación y el debate permanente y, durante el primer año de gestión, llevó adelante una tarea pedagógica clave en la formación crítica de las audiencias, en la difusión del derecho a la comunicación, en cómo ejercerlo y reclamar cuando es vulnerado.

La Defensoría no tiene capacidad sancionatoria, por lo que desarrolló una gran capacidad de diálogo y de creación de espacios de resolución extrajudicial del conflicto, con verdadero resultado positivo, en el marco de sus atribuciones. Específicamente, el artículo 19 de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual establece que la Defensoría del Público debe:

- a) Recibir y canalizar las consultas, reclamos y denuncias del público de la radio y la televisión y demás servicios regulados por la presente teniendo legitimación judicial y extrajudicial para actuar de oficio, por sí y/o en representación de terceros, ante toda clase de autoridad administrativa o judicial. No obstará a su legitimación judicial la existencia o no de causa individual, siendo su legitimación tanto subjetiva como objetiva y por los derechos de incidencia colectiva previstos expresa o implícitamente en la Constitución Nacional y otros que hacen al desarrollo del Estado democrático y social de derecho y a la forma republicana de gobierno;
- b) Llevar un registro de las consultas, reclamos y denuncias presentados por los usuarios en forma pública o privada y a través de los medios habilitados a tal efecto;
- c) Convocar a las organizaciones intermedias públicas o privadas, centros de estudios e investigación u otras entidades de bien público en general, para crear un ámbito participativo de debate permanente sobre el desarrollo y funcionamiento de los medios de comunicación;
- d) Realizar un seguimiento de los reclamos y denuncias presentados e informar a las autoridades competentes, a los interesados, a la prensa y al público en general sobre sus resultados y publicar sus resultados;
- e) Presentar ante la Comisión Bicameral de Promoción y Seguimiento de la Comunicación Audiovisual un informe anual de sus actuaciones;
- f) Convocar a Audiencias Públicas en diferentes regiones del país a efecto de evaluar el adecuado funcionamiento de los medios de radiodifusión y participar en aquellas previstas por la presente o convocadas por las autoridades en la materia;
- g) Proponer modificaciones de normas reglamentarias en las áreas vinculadas con su competencia o cuestionar judicialmente la legalidad o razonabilidad de las existentes o que se dicten en el futuro, sin plazo de caducidad, dejando a salvo el respeto a la autoridad de cosa juzgada judicial;
- h) Formular recomendaciones públicas a las autoridades con competencia en materia de radiodifusión las cuales serán de tratamiento obligatorio;

- i) Representar los intereses del público y de la colectividad, en forma individual o en su conjunto, en sede administrativa o judicial, con legitimación procesal en virtud de la cual puede solicitar la anulación de actos generales o particulares, la emisión, modificación o sustitución de actos, y otras peticiones cautelares o de fondo necesarias para el mejor desempeño de su función.

Desde el 14 de noviembre de 2012, fecha en que Cynthia Ottaviano fue designada como primera defensora del país por resolución conjunta de ambas cámaras del Congreso de la Nación Argentina, luego de diez días de participación ciudadana, la licenciada vertebró la tarea en torno al nuevo paradigma de la comunicación, en la perspectiva de los derechos humanos, comprendiendo que la comunicación no es un mero negocio, sino un servicio de interés público; que la información no es una mercancía, sino un derecho, y que las personas ya no son objetos, ni sujetos pasivos, sino plenos sujetos de derecho, dado que el derecho a la comunicación es un derecho humano inalienable, de dos dimensiones, una individual y otra colectiva, por la que se puede dar y recibir información, ideas y opiniones, así como buscarlas y difundirlas.

**LA DEFENSORÍA FUE CREADA COMO PUENTE, ENLACE Y VÍNCULO ENTRE LOS DIFERENTES ACTORES ESTATALES (GOBIERNOS, ADMINISTRACIONES, LEGISLATURAS), LA SOCIEDAD CIVIL (ONGS, SINDICATOS, PARTIDOS POLÍTICOS, CASAS DE ESTUDIOS) Y LOS DISTINTOS ACTORES DE LA COMUNICACIÓN (LICENCIATARIOS Y COMUNICADORES).**

EL VÍNCULO CREADO ES  
DE ABSOLUTA GRATUIDAD  
Y ACCESIBILIDAD A LO LARGO  
Y ANCHO DEL PAÍS.

LÍNEA TELEFÓNICA:  
0800.999.3333

SITIO WEB  
DEFENSADELPUBLICO.GOB.AR

## NUEVA CIUDADANÍA AUDIOVISUAL COMUNICACIONAL

Así como la sociedad moderna produjo un nuevo sujeto social, el ciudadano moderno; la sociedad actual, mediatizada, produjo una nueva ciudadanía: la ciudadanía comunicacional.

Y si la ciudadanía moderna supuso el reconocimiento de derechos civiles, políticos y sociales, característicos del constitucionalismo liberal y social de mediados del siglo pasado, la ciudadanía comunicacional implica el reconocimiento de un conjunto de nuevos derechos que se inscriben en el constitucionalismo multicultural, propios del siglo XXI. Estos derechos que resultan impensables sin la intervención de los medios de comunicación.

La apropiación por parte de esa ciudadanía comunicacional de esta Defensoría ha sido desde su fundación uno de sus objetivos. Se generó una relación activa y participativa con el público, es decir que ante cada consulta, reclamo o denuncia se dio una respuesta. El vínculo creado es de absoluta gratuidad y accesibilidad a lo largo y ancho del país. Para ello se creó el 0800-999-3333 de alcance nacional, el sitio web [www.defensadelpublico.gob.ar](http://www.defensadelpublico.gob.ar) apto para la recepción de denuncias y, además de contar con las delegaciones de la AFSCA, de acuerdo con lo señalado en la LSCA, se firmaron convenios con el INADI (El Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo) y la Defensoría del Pueblo de la Nación para la recepción de material, consultas, reclamos y denuncias en las delegaciones de todas las provincias argentinas.

Además, se llevó adelante un registro de consultas, reclamos y denuncias que permitió producir trabajos estadísticos que luego fueron la base empírica de las políticas públicas de corto y largo plazo de la Defensoría. Las Audiencias Públicas se realizaron de manera sistemática en las seis regiones en que se dividió el país: Buenos Aires y Ciudad de Buenos Aires, Centro, Cuyo, NOA, NEA y Patagonia y permitieron evaluar el adecuado funcionamiento de los servicios de comunicación audiovisual, convirtiéndose en una herramienta de monitoreo y reclamo, muy útil para el organismo y para la sociedad en general.

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Para que la Defensoría del Público pueda cumplir las funciones que le fueron asignadas mediante la Ley N° 26.522, luego de realizar una profunda investigación sobre la conformación y el trabajo de todas las defensorías de las audiencias en los diferentes países del mundo y los organismos públi-



» Recepción de la Defensoría del Público, en Alsina 1470 (CABA).

cos de protección de derechos de la Argentina y considerando criterios de racionalidad y eficiencia para llevar adelante los objetivos planteados se aprobó mediante las resoluciones N° 3/12, 4/12, 73/13 y 79/13 la Estructura Organizativa de Primer Nivel y de Segundo Nivel Operativo, con **siete direcciones específicas**: Dirección de Relaciones con las Audiencias a cargo de Paula Gueler; Dirección de Protección de Derechos y Asuntos Jurídicos a cargo de la Dra. María José Gumbre; Dirección de Análisis, Investigación y Monitoreo a cargo del Dr. Gerardo Halpern; Dirección de Capacitación y Promoción a cargo de Ernesto Lamas; Dirección de Administración a cargo de la Lic. Celeste Conde; Dirección Legal y Técnica a cargo de la Dra. Daniel Pérez y la Dirección de Comunicación Institucional a cargo de Lic. Emilio Recanatini Méndez<sup>1</sup>.

## DIRECCIÓN DE RELACIONES CON LAS AUDIENCIAS

Objetivos, misiones y funciones:

- 1/ Desarrollar y coordinar canales de acceso a la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL sencillos y ágiles para la realización de las denuncias, consultas y/o solicitudes de información por parte de la ciudadanía, otorgándole un tratamiento adecuado que permita su entera satisfacción.
- 2/ Recibir y canalizar, a través de los distintos modos (personalizado, telefónico, vía correo, e-mail o web), las consultas, reclamos y denuncias del público de la radio, la televisión y demás Servicios de Comunicación Audiovisual.
- 3/ Llevar un registro actualizado de las consultas, reclamos y denuncias presentados por los usuarios en forma pública o privada y a través de los medios habilitados a tal efecto.

1. Ver CVs en la web del organismo.

- 4/ Realizar el seguimiento de las consultas, reclamos y denuncias que se presenten.
- 5/ Asesorar al público en general proporcionando las respuestas pertinentes desde una perspectiva integral del derecho humano a la comunicación y los derechos de las audiencias.
- 6/ Acercar la DEFENSORIA DEL PUBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACION AUDIOVISUAL al conjunto de la ciudadanía construyendo una gestión de proximidad.
- 7/ Analizar y confeccionar estadísticas de los distintos tipos de consultas, denuncias y reclamos recibidos por la DEFENSORIA DEL PUBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACION AUDIOVISUAL, a los efectos de adoptar las medidas tendientes a solucionar la problemática que se plantee.
- 8/ Otorgar los informes que se soliciten sobre los registros de la DEFENSORIA DEL PUBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACION AUDIOVISUAL.
- 9/ Implementar mecanismos de abordaje territorial que acerquen la audiencia a la DEFENSORÍA a efectos de promover la participación del público a través de oficinas móviles, stands en la vía pública, etc.
- 10/ Coordinar y asistir en el funcionamiento de las sedes descentralizadas de la DEFENSORIA DEL PUBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACION AUDIOVISUAL, velando por el cumplimiento de las políticas de la misma.
- 11/ Planificar el desarrollo territorial de las sedes descentralizadas de la DEFENSORIA DEL PUBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACION AUDIOVISUAL.

En este primer año de funcionamiento esta Dirección se abocó a la conformación de un equipo de trabajo para canalizar los reclamos, consultas y denuncias del público.

Entre las tareas habituales de la Dirección se encuentran las de recibir y canalizar, a través de distintos mecanismos — personalizado, telefónico, correo postal, e-mail o web— las consultas, reclamos y denuncias del público de la radio y la televisión y demás Servicios de Comunicación Audiovisual que están contemplados en la Ley 26522. Se contabilizan cada una de las presentaciones a fin de establecer un registro único.

Una de las prioridades que la Defensoría del Público ha definido, en cumplimiento del artículo 19 inciso c) de la ley 26.522, es la articulación con otros actores y la promoción de iniciativas conjuntas con organismos públicos, universidades, organizaciones no gubernamentales, instituciones representativas de los trabajadores y trabajadoras, entre otros concernidos por la comunicación audiovisual. En algunos casos, estos vínculos se han formalizado a través de convenios de cooperación.

A partir de la firma de dichos convenios, esta Dirección articula y asiste a las Delegaciones de la Defensoría del Pueblo de la Nación, y del Instituto Nacional contra la Discriminación, el Racismo y la Xenofobia (INADI), en la recepción de denuncias y consultas en todo el país dirigidas a la Defensoría del Público.

Por otra parte, la Defensoría del Público suscribió un convenio con la Subsecretaría de Defensa del Consumidor. A través de este acuerdo, ambos organismos se comprometieron a colaborar y a prestarse asistencia técnica en la protección y defensa de los derechos de todos los ciudadanos. Esta Dirección deriva a la Subsecretaría todas las consultas y denuncias que le corresponden de acuerdo a las temáticas que aborda.

Asimismo se trabaja diariamente con las delegaciones de la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (AFSCA), que según el artículo 19 de la LSCA, tienen la obligación de recibir y canalizar consultas, reclamos y denuncias para ser remitidas a esta Defensoría. Una vez recibidas las denuncias, y en los casos que las mismas refieran a material emitido por los diferentes medios de comunicación audiovisual, la Dirección de Relaciones con las Audiencias se encarga de conseguir el material aludido, el cual es adjuntado a la denuncia formulada para proseguir el trámite correspondiente.

La Dirección está conformada por el Departamento de Mesa General de Entradas y Archivo General, la División de Recepción de Reclamos y Denuncias y la División de Registro y Estadísticas.

El Departamento de Mesa General de Entradas y Archivo General centraliza la entrada y salida de notas y su correspondiente registro; la administración de la correspondencia que ingresa y egresa del organismo; la realización de listado de direcciones y la apertura y archivo de expedientes y actuaciones.

Uno de los objetivos fundamentales de la Dirección es generar mecanismos administrativos que permitan una respuesta rápida a las consultas y/o reclamos del público. Por tal motivo, el Departamento de Mesa General de Entradas y Archivo General ha mantenido reuniones con el Ministerio de Economía de la Nación para la implementación del sistema COMDOC para agilizar la administración de notas de entrada y salida, expedientes y correspondencia. El mismo se encuentra en la etapa de adaptación por parte del Departamento de Tecnología de la Defensoría.

Asimismo se ha capacitado al personal en sistemas de software estadísticos de aplicación directa en las áreas de sus competencias.

El Departamento de Mesa General de Entradas y Archivo General del Organismo durante el primer semestre de 2013 remitió 1953 notas de salidas, y abrió 197 expedientes administrativos.



» En Alsina 1470, las personas pueden presentar sus denuncias o sus reclamos.

La División Recepción de Reclamos y Consultas recibe y canaliza diariamente todas las consultas, reclamos y denuncias que ingresan a la Defensoría por todos los medios habilitados. Asimismo, brinda información sobre las misiones, funciones y actividades que desarrolla el Organismo. Desde diciembre del 2012 hasta el 31 de diciembre de 2013, la División de Recepción Reclamos y Consultas registró un total de 1511 presentaciones en carácter de consultas, actuaciones y derivaciones (ver anexo estadístico).

A partir de la recepción de las consultas, reclamos y denuncias se procede al registro de los datos particulares y de información adicional de carácter estadístico. Los mismos se numeran, se caratulan, se folian y se giran a la dependencia correspondiente para que se prosiga su tratamiento. Durante el primer año se procedió a la digitalización de la totalidad de las actuaciones que se tramitaron en esta Defensoría.

La División de Registro y Estadística se encarga de realizar los informes estadísticos que permiten evaluar el estado y/o evolución de las presentaciones recibidas por la Defensoría y generar información de apoyo a las distintas áreas que conforman la Defensoría.

## DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS Y ASUNTOS JURÍDICOS

Objetivos, misiones y funciones:

- 1/ Asistir en la definición de los cursos de acción a seguir frente a las consultas, denuncias y/o reclamos.
- 2/ Coordinar el proceso de investigación en las actuaciones iniciadas de oficio por la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL o por reclamos y/o denuncias del público en general.
- 3/ Coordinar con la Dirección de Análisis, Investigación y Monitoreo la gestión de investigación en las actuaciones mencionadas.
- 4/ Proveer a una solución alternativa de conflictos durante el procedimiento y coordinar dicha instancia.
- 5/ Ejercer la representación judicial o administrativa del/a Defensor/a del Público en aquellos casos en los que sea parte o en los que intervenga como tercera interesada, coordinando y supervisando dichas actuaciones.
- 6/ Asistir y coordinar la estrategia jurídica llevada a cabo en las mismas.

- 7/ Entender en el análisis legal y asesoramiento jurídico mediante dictámenes especializados referentes a los derechos humanos y las políticas públicas atinentes a la ley y a la competencia de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.
- 8/ Proponer modificaciones y/o revisión de normas legales y reglamentarias y de toda otra política pública relacionada con las materias objeto de actuación de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL y de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual.
- 9/ Contribuir con la Dirección de Capacitación y Promoción en la elaboración de contenidos de formación en derechos, y sobre el contenido de la ley.
- 10/ Coordinar con la Dirección de Relaciones con las Audiencias la gestión de los puntos de contacto en las relaciones con el público.
- 11/ Asistir a la Dirección General en la participación en el Foro de Debate Permanente.

La Dirección de Protección de Derechos y Asuntos Jurídicos tiene a su cargo el tratamiento de las denuncias, reclamos y consultas del público, el tratamiento de los asuntos contenciosos en los que la Defensoría sea parte, la elaboración de dictámenes técnicos y la implementación de un foro de debate permanente sobre aspectos de la LSCA, entre otras funciones.

La principal tarea encarada durante el primer semestre fue el tratamiento de las consultas, reclamos y denuncias del público, a través de la Subdirección de Protección de Derechos. Se incluyen las presentaciones que se realizan en el marco de las Audiencias Públicas que lleva adelante la Defensoría en las diferentes regiones del país. Durante el segundo semestre, además, se realizaron diversos encuentros de debate permanente sobre el horario apto para todo público y el derecho a réplica.

La Subdirección de Asuntos Jurídicos está abocada a canalizar presentaciones del público ante los organismos administrativos competentes como judicialmente, con dedicación especial en los temas de licencias de servicios de comunicación audiovisual, cumplimiento de las condiciones de otorgamiento de las licencias, aspectos técnicos de los Servicios de Comunicación Audiovisual (SCA), cumplimiento de la grilla de programación, cumplimiento de lo dispuesto sobre eventos de interés relevante, y otros temas específicos.

Como responsable de canalizar los reclamos y demandas del público, la Dirección de Protección de Derechos y Asuntos Jurídicos diseñó un protocolo de intervención del que participan las distintas áreas del organismo y las partes (público y

servicios de comunicación audiovisual) con el debido respeto del derecho de ellas a ser escuchadas.

El primer paso del procedimiento consiste en tomar contacto con quien realiza la presentación y, simultáneamente, poner la denuncia o reclamo en conocimiento del organismo público o licenciatario denunciado para que formule las observaciones o aclaraciones que crea convenientes.

En tanto resulte posible, la Dirección propicia espacios de intercambio de información y opiniones con los representantes de los servicios de comunicación audiovisual denunciados. Esto permite a la Defensoría tender puentes y generar un diálogo constructivo entre todos los actores involucrados en la comunicación.

Simultáneamente, en caso de que corresponda, da intervención a la Dirección de Análisis, Investigación y Monitoreo, que estudia la situación planteada por las audiencias desde una perspectiva interdisciplinaria tanto comunicacional como cultural. Sobre la base de la información recolectada y los informes de la Dirección recién mencionada, la Dirección de Protección de Derechos y Asuntos Jurídicos analiza el encuadre jurídico. Con fundamento en ambos enfoques se proyecta la resolución del caso.

## DIRECCIÓN DE ANÁLISIS, INVESTIGACIÓN Y MONITOREO

Objetivos, misiones y funciones:

- 1/ Diseñar, planificar e implementar estrategias de investigación y análisis sobre la comunicación audiovisual.
- 2/ Producir informes de investigación referidos a la política local de defensa de derechos contenidos en la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual.
- 3/ Ejercer un seguimiento y análisis de las emisiones de radio y televisión que pudieran incluir cualquier tipo y/o forma de discriminación y/o violación de los derechos humanos contenidos en la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual.
- 4/ Analizar los mensajes y representaciones transmitidos por los medios audiovisuales que pudieran afectar la sensibilidad de algún grupo o sector social.
- 5/ Producir estudios sobre formas de discriminación basados en la raza, el color, el sexo, la orientación sexual, el idioma, la religión, las opiniones políticas o de cualquier otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento, el aspecto físico, la presencia de discapacidades o que menoscaban la dignidad humana o induzcan comportamientos perjudiciales para el ambiente o para la salud de

las personas y la integridad de los niños, niñas o adolescentes y/o sobre violencia simbólica en los medios de comunicación; ausencias socio-comunicacionales en el sistema de medios; publicidad de tabacos y alcoholismo; entre otras problemáticas de los medios de comunicación audiovisual.

- 6/ Elaborar estudios y recopilar información sobre las experiencias audiovisuales contemporáneas a fin de proponer líneas de acción que promuevan y profundicen la concreción de los objetivos establecidos en la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual.
- 7/ Coordinar, fomentar y difundir la publicación del material de investigación sobre los servicios de comunicación audiovisual.
- 8/ Participar del diseño de métodos orientados a facilitar y modernizar el uso y producción de información en el ámbito de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.
- 9/ Diseñar métodos idóneos para relevar información específica sobre las audiencias de Servicios de Comunicación Audiovisual.
- 10/ Evaluar y realizar informes sobre los datos producidos o recopilados por la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.
- 11/ Asistir en la evaluación de resultados de la implementación de políticas de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO.
- 12/ Promover la realización de convenios con organismos dedicados a la investigación científica, a fin de desarrollar trabajos conjuntos que profundicen saberes y conocimientos en el ámbito de los derechos de las audiencias de Servicios de Comunicación Audiovisual.
- 13/ Intervenir en la articulación con instituciones públicas del orden nacional y provincial, organizaciones de la sociedad civil, universidades y referentes académicos especializados en la investigación de la temática, manteniendo espacios y actividades de intercambio y discusión.
- 14/ Representar a la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL en foros, conferencias, congresos y exposiciones en general, vinculadas con el uso y producción de información en los aspectos de su incumbencia.
- 15/ Instrumentar y presentar el informe anual pormenorizado de gestión de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO ante la COMISIÓN BICAMERAL DE PROMOCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

La Dirección de Análisis, Investigación y Monitoreo se ocupa de estudiar, analizar, difundir y promover los fundamentos epistemológicos, teóricos y empíricos que le dan cuerpo y sustento a la Ley de Servicios de Comunicación Au-

diovisual, las implicaciones culturales y políticas de los postulados de tal normativa y la relación de la misma con los sujetos (individuales y colectivos) abarcados por el derecho humano a la comunicación.

Por un lado, esta Dirección tiene a su cargo la realización de informes que responden a las inquietudes planteadas en las diferentes denuncias y consultas que refieren a interrogantes y discrepancias por parte de las audiencias respecto de las representaciones mediáticas que son consideradas como negativas por parte de las audiencias acerca de determinados actores y/o colectivos sociales.

Por otro lado, la Dirección lleva a cabo, de forma bimensual, un Monitoreo de noticieros de televisión abierta con el propósito de responder a la pregunta acerca de qué es noticia en los noticieros y cuál es el ciudadano comunicacional que desde la construcción de dichas noticias se proponen los mismos.

La Dirección cuenta, asimismo, con un Observatorio de Salud y Ambiente y con un Observatorio de Violencias con el propósito de describir y analizar las representaciones que circulan en los servicios de comunicación audiovisual respecto de dichas temáticas.

Del mismo modo, la Dirección tiene a su cargo la elaboración de una serie de informes temáticos y guías para propiciar el ejercicio de una comunicación responsable que, originados en las inquietudes planteadas por las audiencias y los profesionales de la comunicación, se conforman en base a la recopilación y análisis de antecedentes nacionales e internacionales, la realización de mesas de trabajo y el visionado y análisis de las representaciones mediáticas disponibles respecto a la temática particular sobre la que versa cada el informe.

## DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y PROMOCIÓN

Objetivos, misiones y funciones:

- 1/ Diseñar, planificar y programar planes de capacitación y formación de las audiencias destinados al público en general de Servicios de Comunicación Audiovisual, incluidas las/os niñas/os, adolescentes, así como docentes, trabajadoras/es, titulares, licenciatarios, autoridades del sector en la promoción de los derechos y valores comprendidos en la Ley Nº 26.522, con el fin de divulgar y fomentar los principios y derechos de la comunicación democrática y de Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual en todos los ciudadanos.
- 2/ Organizar y promover concursos, premios y encuentros con el objeto de fomentar el derecho humano a la comunicación y los derechos de las audiencias.

- 3/ Diseñar e implementar planes de capacitación que promuevan a fortalecer y fomentar la diversidad, la universalidad de los Servicios de Comunicación Audiovisual, la participación, la libertad de expresión, el derecho a la información, el federalismo, la inclusión social, equidad de género y otros y el fortalecimiento del sector audiovisual.
- 4/ Planificar y promover la formación profesional de personal especializado que se desempeñe en los Servicios de Comunicación Audiovisuales, y para el público en general interesado en la temática.
- 5/ Promover la inclusión en los planes de estudios y el diseño curricular de la educación primaria y secundaria básicas, terciarias y universitarias, del derecho humano a la comunicación y los derechos de las audiencias.
- 6/ Convocar a las empresas privadas, organizaciones públicas o privadas, partidos políticos, sindicatos, centros de estudios e investigación, organizaciones de la sociedad civil en general, u otras entidades de bien público en general para crear un ámbito participativo de debate permanente sobre el desarrollo y funcionamiento de los medios de comunicación.
- 7/ Convocar a Audiencias Públicas en diferentes regiones del país a fin de evaluar el adecuado funcionamiento de los medios de radiodifusión y participar en aquellas previstas por la ley o convocadas por las autoridades en la materia.
- 8/ Implementar líneas de acción destinadas a fortalecer el desarrollo sustentable del sector de Servicios de Comunicación Audiovisual.
- 9/ Crear un ámbito participativo de debate permanente sobre el conocimiento ciudadano acerca del derecho humano a la comunicación general y a los derechos que le asisten a partir de la vigencia de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual Nº 26.522 y sobre el desarrollo y funcionamiento de los medios de comunicación.
- 10/ Promover la celebración de acuerdos, convenios, y el otorgamiento de becas con instituciones educativas del país tendientes a la capacitación sobre contenidos audiovisuales y la promoción del derecho humano a la comunicación.
- 11/ Administrar la biblioteca de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO.

**LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS QUE LA DEFENSORÍA, A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN, LLEVA A CABO EN TODO EL PAÍS –COMO DISPONE LA PROPIA LSCA– ES UNO DE LOS CANALES PRIORITARIOS PARA AMPLIAR EL DEBATE SOBRE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.**

La Dirección de Capacitación y Promoción tiene entre sus objetivos generar un ámbito participativo de debate permanente sobre los medios de comunicación y facilitar las herramientas que le permitan al público conocer, ejercer y ampliar sus derechos. Tiene a su cargo la generación de insumos e instancias de formación dirigidas a los diversos actores comprendidos en la LSCA para ampliar el conocimiento sobre esos principios y la normativa que los ampara. Su misión es promover el concepto y la práctica del derecho humano a la comunicación, el texto y el espíritu de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual. Abrir espacios de formación, la oportunidad de compartir experiencias, de impulsar instancias de aprendizaje y multiplicar los lugares de intercambio que permitan conocer, analizar, ejercer los derechos comunicacionales a quienes están de un lado y otro de las pantallas y los parlantes.

Las instancias de capacitación dirigidas a trabajadores, trabajadoras y autoridades de medios y a las audiencias en tanto sujetos de derecho, apuntan a promover el respeto de la diversidad y a erradicar todas las formas de discriminación en los medios de comunicación audiovisual. Según cada caso, se desarrollan procesos de formación presenciales o a distancia, de larga o corta duración, abiertos a la comunidad o dirigidos a grupos específicos, para compartir una mirada general sobre los principios en que se fundamenta la LSCA y el trabajo de la Defensoría del Público o sobre temas puntuales desde la perspectiva de la libertad de expresión y los derechos a la comunicación y la información como derechos humanos.

En este sentido, asume también la creación de módulos específicos relacionados con la promoción de la LSCA y temas relacionados con el derecho a la comunicación, los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la comunicación no sexista y legislación de radiodifusión comparada, entre otros.

La sistematización y producción de herramientas de formación, de publicaciones y producciones en otros soportes acompañan la intención de ampliar el conocimiento general sobre los derechos comunicacionales, y de esto se ocupa también la Dirección de Capacitación de la Defensoría del Público. En ese sentido, la Biblioteca Petrona Rosende –que lleva el nombre de la primera mujer fundadora de un periódico en Argentina– será un banco de producciones, libros, publicaciones y materiales en diversos soportes sobre comunicación audiovisual abierto a la comunidad.

Uno de sus principales objetivos reside en generar un ámbito participativo de debate permanente sobre los medios de comunicación junto a organizaciones públicas, partidos políticos, empresas privadas, sindicatos, centros de estudios e investigación y organizaciones de la sociedad civil. Las Audiencias Públicas que la Defensoría, a través de la Dirección

de Capacitación, lleva a cabo en todo el país –como dispone la propia LSCA– es uno de los canales prioritarios para ampliar estos debates.

Se trata de poner en común perspectivas y herramientas –a través de iniciativas, estrategias, formatos y soportes variados– para observar críticamente las producciones cuando puedan ser discriminatorias o vulneren los derechos que garantiza la LSCA; para analizar la conformación de las agendas mediáticas y los actores representados y excluidos; para promover el acceso a los servicios de comunicación audiovisual y a las nuevas tecnologías.

De este modo, los y las capacitadores/as del equipo de Capacitación de la Defensoría llevan adelante la opción pedagógica del “taller” que permite cambiar las relaciones, funciones y roles de los educadores y educandos, introduciendo una metodología participativa y creando las condiciones para desarrollar la creatividad y la capacidad de todos/as los/as participantes, asumiendo que la identidad de los sujetos se constituye en un espacio-tiempo donde lo singular se encuentra con lo colectivo, con lo histórico, con los otros. La perspectiva del “taller”, en lo sustancial, trata de una forma de enseñar y sobre todo de aprender mediante la realización de “algo” que se lleva a cabo conjuntamente. Es un aprender haciendo en grupo, sabiendo que toda acción es comunicativa y que implica una elección. En este sentido, partiendo desde un profundo sentido ético y social, se propone fortalecer la ciudadanía en el marco de los nuevos derechos establecidos por la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual.

## DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Objetivos, misiones y funciones:

- 1/ Planificar, dirigir, controlar y registrar la administración financiera y de los recursos económicos.
- 2/ Coordinar, controlar y supervisar el proceso de formulación y ejecución de la gestión presupuestaria y financiera del Organismo asegurando el cumplimiento de las Leyes Nº 24.156, 11.672, sus modificatorias y complementarias y toda aquella norma que las sustituya.
- 3/ Intervenir en la administración, registro y control de los pagos del Organismo y los fondos recaudados.
- 4/ Intervenir y controlar la administración de los bienes patrimoniales y no patrimoniales del Organismo.
- 5/ Planificar, intervenir y coordinar la política de administración, capacitación y desarrollo de los recursos humanos del Organismo.
- 6/ Entender en la relación con las entidades sindicales.
- 7/ Intervenir en la gestión de compras y contrataciones de bienes y servicios y en los procedimientos aplicables a los mismos de acuerdo a la normativa vigente.
- 8/ Coordinar y supervisar el mantenimiento edilicio y los servicios auxiliares para el correcto funcionamiento del Organismo.
- 9/ Entender en el diseño, proceso, mantenimiento y prestación de los servicios informáticos y de telecomunicaciones, asegurando su correcta utilización y el acceso de personal autorizado.
- 10/ Supervisar y coordinar las tareas de los Departamentos a su cargo.

Durante el primer año, se realizaron las siguientes acciones:

- Elaboración del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento de la DPSCA.
- Elaboración del Organigrama, estructura orgánico-funcional y dotación de cargos de la DPSCA.
- Elaboración del Reglamento de Compras y Contrataciones de Obras, Bienes y Servicios.
- Elaboración del Régimen de Fondo Rotatorio y Cajas Chicas.
- Elaboración del Régimen de Viáticos.
- Elaboración del Reglamento de Contrataciones de Servicios Personales.
- Centralización del vínculo con la Secretaría Administrativa de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación y sus dependencias.
- Elaboración del Régimen de Contratación de pasajes aéreos.
- Elaboración del proyecto de Estatuto del Personal de la DPSCA.
- Elaboración del proyecto de Reglamento de Publicidad Oficial.
- Elaboración de procedimientos internos y modelos de notas varios.
- Elaboración de políticas de tecnología, gestión del empleo y comunicación interna.

## DIRECCIÓN LEGAL Y TÉCNICA

Objetivos, misiones y funciones:

De acuerdo con las disposiciones de las Resoluciones de esta Defensoría del Público N° 4/13 y 85/13, le competen a esta Dirección Legal y Técnica, las siguientes funciones:

**Despacho Oficial:** Se encarga de la revisión formal y legal de toda documentación que se eleve a consideración de la Defensora del Público, entre ellas, notas, proyectos de Resoluciones, convenios, contratos, interviniendo en su redacción, análisis y evaluación de la misma y coordinando el apoyo técnico de las áreas competentes.

En el marco de esta función, se encarga asimismo de la revisión de los expedientes y/o actuaciones que sustentan la documentación remitida a consideración.

**Dictámenes y Asesoramiento:** Emite dictámenes jurídicos previos al dictado de los actos administrativos de la Defensoría del Público, efectuando de esta manera el control de legalidad de los mismos. Asimismo se encarga de asistir en el ordenamiento administrativo y normativo del Organismo y de asesorar a la Defensoría en las materias legales requeridas.

**Sumarios Administrativos:** Interviene en la tramitación de los sumarios administrativos a efectos de deslindar responsabilidades administrativas disciplinarias–patrimoniales del personal de la Defensoría del Público y a determinar el presunto perjuicio fiscal que se pudiera ocasionar.

**Protocolización:** Procede al registro, protocolización y publicación de Resoluciones, Convenios y Contratos emanados de la Defensoría del Público. Para ello se le asigna a cada acto administrativo fecha y número correlativo. Estos datos son registrados en forma manual en el libro correspondiente y cargados asimismo en una planilla de base de datos, conteniendo el número de expediente o actuación, número de acto administrativo y una breve referencia del tema.

Como parte de la protocolización se procede a resguardar el original en archivo al efecto, agregando una copia autenticada por esta Dirección al expediente/actuación respectiva. La Dirección Legal y Técnica posee registros de Resoluciones y de Convenios/Contratos con su numeración correspondiente. Asimismo se registran y protocolizan los dictámenes propios emanados de la Dirección.

**Declaraciones Juradas Patrimoniales:** Recibe y custodia las copias de las Declaraciones Juradas Patrimoniales de los funcionarios obligados en los términos de la Ley N° 26.857 y sus correspondientes Anexos reservados, efectúa las intimaciones que correspondan así como toda otra función impuesta por la normativa vigente relativa a la presentación de las Declaraciones Juradas Patrimoniales por los funcionarios obligados.

## DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Objetivos, misiones y funciones:

- 1/ Difundir la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, sus principios y los derechos del público a través de programas y medios de comunicación propios o de terceros, el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y la publicidad oficial.
- 2/ Garantizar mediante el establecimiento de canales, estrategias y contenidos comunicacionales todas las informaciones que hagan a un cumplimiento efectivo e integral de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual en general y a la función específica de la DEFENSORIA DEL PUBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACION AUDIOVISUAL.
- 3/ Coordinar todas las acciones de comunicación externa de la DEFENSORIA DEL PUBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACION AUDIOVISUAL.
- 4/ Desarrollar proyectos y acciones de comunicación institucional que permitan dar a conocer las actividades e iniciativas de la DEFENSORIA DEL PUBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACION AUDIOVISUAL y de su titular.
- 5/ Difundir las políticas, acciones, objetivos, proyectos y actividades de la DEFENSORIA DEL PUBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACION AUDIOVISUAL.
- 6/ Proveer información vinculada a la cobertura que los medios de comunicación realizan sobre el funcionamiento, las acciones y las características de la DEFENSORIA DEL PUBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACION AUDIOVISUAL.
- 7/ Coordinar la producción de contenidos audiovisuales, comunicados, fotografías, y material gráfico y digital para difundir las actividades, iniciativas, opiniones y acciones de la DEFENSORIA DEL PUBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACION AUDIOVISUAL en los medios de comunicación.
- 8/ Desarrollar y plasmar la identidad visual de la DEFENSORIA DEL PUBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACION AUDIOVISUAL en todos los materiales gráficos y digitales sean de elaboración propia o por terceros.
- 9/ Realizar el diseño y la producción gráfica y digital de publicaciones y documentos.
- 10/ Establecer y actualizar el sitio web oficial y los canales digitales para la realización de trámites, el acceso a la información y la transparencia de la DEFENSORIA DEL PUBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACION AUDIOVISUAL.
- 11/ Coordinar la relación de la DEFENSORIA DEL PUBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACION AUDIOVISUAL con los medios de comunicación gráficos y audiovisuales de la REPUBLICA ARGENTINA y el exterior.



» Presentación del informe anual 2013 durante la inauguración de la sede de la Defensoría del Público.

## ÁREA AUDIOVISUAL

El área audiovisual es la encargada de realizar de manera integral spots para radio, televisión e internet, con el objetivo de difundir la tarea, los objetivos, las vías de contacto y las actividades que organiza o participa la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual.

## ÁREA DE PRENSA

El área de prensa es la encargada de difundir en los medios periodísticos audiovisuales y gráficos las actividades del organismo, y mantener una relación permanente con dichos medios y sus trabajadores.

Establecer contactos con distintos colectivos (asociaciones, sindicatos, organismos públicos, cooperativas, etc.) vinculados al mundo audiovisual, educativo, político y social, con el objetivo de mantener relaciones institucionales y de trabajo entre esos sectores y la Defensoría.

A su vez, se trata del área que se ocupa de producir notas, informes y trabajos de investigación destinados a la Página Web oficial, que da cuenta en todo momento de la realizada por la Defensoría.

También tiene a cargo la generación de informes gráficos (búsqueda de material, entrevistas, elaboración, redacción y corrección, hasta su impresión final) que son posteriormente utilizados por la Defensoría para difundir y comunicar sus acciones. Ejemplo de ello son las carpetas institucionales que fueron distribuidas en Brasil, Uruguay, México y Estados Unidos, en el momento en que la Defensoría se presentó oficialmente en esos países.

## ÁREA DE DISEÑO Y EDICIÓN

El área de Diseño y Edición comparte, recibe y trabaja en conjunto con Prensa, Audiovisual y Fotografía. No existe una labor individual: se supervisa, se corrige y, además, se nutre de contenidos a las demás secciones, tanto del área como de las demás del organismo.

Una de las misiones más importantes de Diseño fue la instalación estética de la Defensoría: hacer foco en la imagen institucional a través de la creación del isologo, de campañas, de la elección de colores y tipografías para cada uno de los trabajos específicos: trípticos, postales, afiches para colegios, afiches para Audiencias Públicas, publicidades para revistas, tarjetas personales, pins, carpetas de solapas con aplicaciones institucionales, lapiceras, bolsas de friselina, banners, certificados, remeras y materiales para publicitar el concurso de radio Demo 3.0.

El área de Diseño y Edición debe hacer foco en la construcción y corrección de la publicación de materiales. Para tal fin se creó un Manual de Estilo que se entregó en cada una de las direcciones de la Defensoría del Público para unificar el criterio editorial interno de comunicación, uno de los pilares de la Dirección.

### DESARROLLO DE LA PÁGINA WEB

El sitio web de la Defensoría del Público ([www.defensadelpublico.gob.ar](http://www.defensadelpublico.gob.ar)) se creó con la clara misión de encontrar una manera ágil de sistematizar los vínculos con las presentaciones de las audiencias. Más allá de la información propia sobre las acciones y las gestiones del organismo, la web tuvo su origen -lo tiene, lo tendrá- para que el público encuentre un lugar en donde pueda hacer su reclamo o su consulta.

Organizada según las direcciones de la Defensoría (Tus derechos, Capacitación, Investigación y Comunicación), una serie de botoneras, diferenciadas por colores, se suman al organigrama general: área por área y currículum de la Defensoría y de los directores del organismo. También se encuentra información sobre las Audiencias Públicas: regiones, exposiciones, temas tratados, versiones taquigráficas, videos y talleres de capacitación posteriores.

En la sección Tus Derechos, lo más sustancioso se presenta en la visualización de las Resoluciones realizadas por la DPSCA. Desde el primer día, el organismo muestra transparencia tanto en las presentaciones de las audiencias que fueron resueltas como en los procedimientos aplicables a la Defensoría: concursos, estructura, declaraciones de interés, informes sobre las Audiencias Públicas, entre otras.

En la sección Capacitación aparece el desarrollo del área, los materiales diseñados, los talleres realizados, la futura biblioteca multimedia Petrona Rosende, más el primer concurso nacional de radio: Demo 3.0.

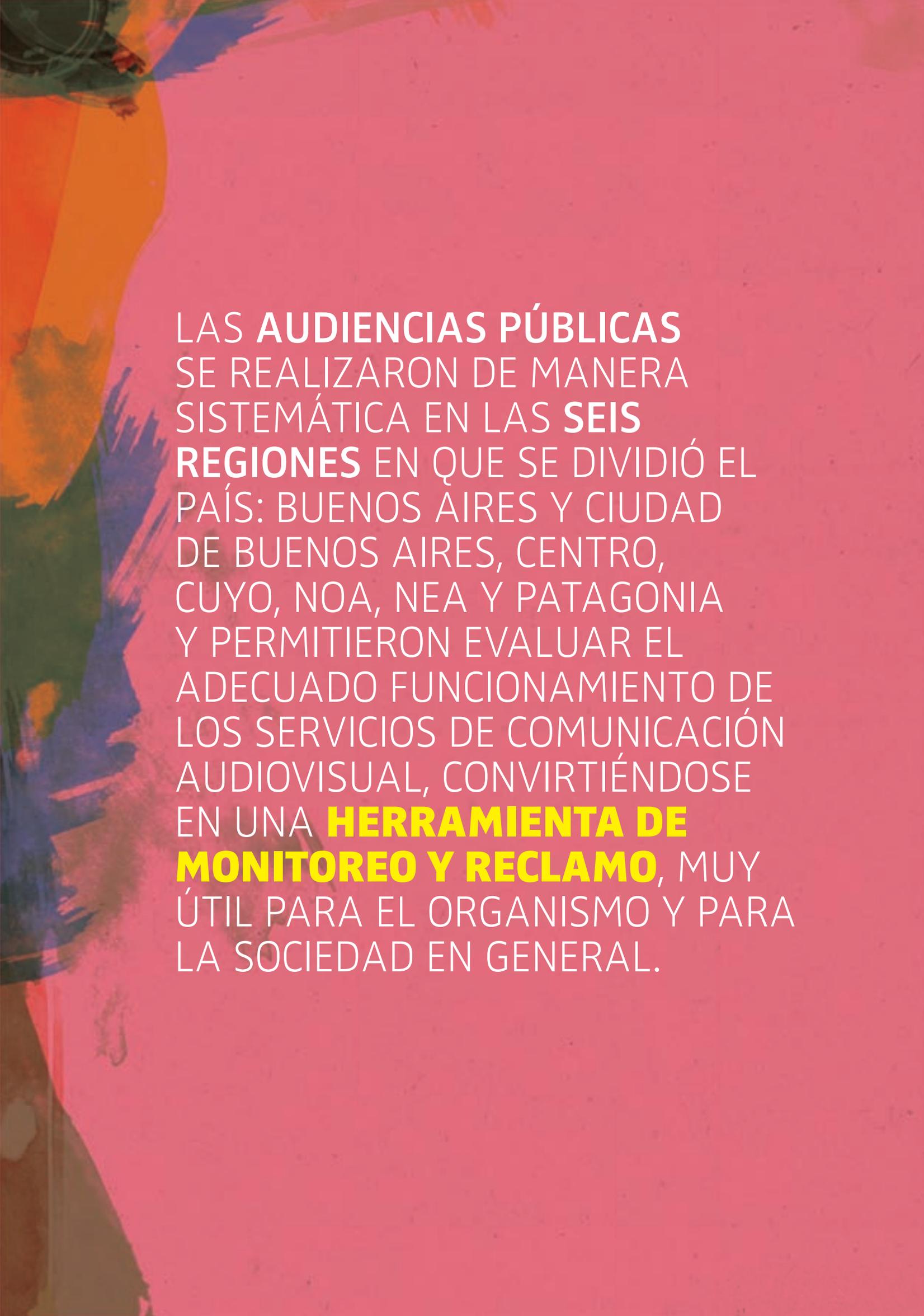
En la solapa Investigación se detallan los trabajos de la Dirección de Análisis, Investigación y Monitoreo. Se puede encontrar, por ejemplo, cómo fue el recorrido para llegar a

la confección de la Guía para la cobertura periodística de desastres y catástrofes. O el Inicio del Observatorio de Salud y Ambiente.

En Comunicación, básicamente, se nuclean todas las informaciones de gestión del organismo: presentaciones de la Defensoría, exposiciones de la Defensoría en diferentes paneles (nacionales e internacionales). Además, mes a mes, la Defensoría del Público lleva "un registro de las consultas, reclamos y denuncias presentadas por los usuarios en forma pública o privada y a través de los medios habilitados a tal efecto", según lo establece la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual en el artículo 19, en su inciso b).

En la web de la Defensoría, también, se encuentra la Ley 26.522: se puede descargar el texto en formato PDF. Al mismo tiempo, quien visite la página tiene acceso a las preguntas frecuentes sobre el organismo y sus respectivas respuestas.

- 1/ ¿Qué es la Defensoría del Público?
- 2/ ¿Cuáles son sus funciones?
- 3/ ¿Qué tipo de consultas y reclamos se pueden presentar a la Defensoría del Público?
- 4/ ¿Qué puede hacer la Defensoría del Público con los reclamos y denuncias presentadas por las audiencias? ¿Tiene capacidad sancionatoria?
- 5/ ¿La Defensoría del Público depende de la AFSCA?
- 6/ ¿Quién está a cargo de la Defensoría del Público? ¿Cómo fue elegida?
- 7/ ¿Cómo está organizada la Defensoría del Público?
- 8/ ¿Qué espacios de participación de la ciudadanía contempla la Defensoría del Público?
- 9/ ¿Qué es "la audiencia" para la Defensoría del Público?
- 10/ ¿Existen otras Defensorías del Público en el mundo?
- 11/ ¿Cómo se financia la Defensoría?
- 12/ ¿Cuáles son las vías de contacto con la Defensoría del Público?



LAS **AUDIENCIAS PÚBLICAS** SE REALIZARON DE MANERA SISTEMÁTICA EN LAS **SEIS REGIONES** EN QUE SE DIVIDIÓ EL PAÍS: BUENOS AIRES Y CIUDAD DE BUENOS AIRES, CENTRO, CUYO, NOA, NEA Y PATAGONIA Y PERMITIERON EVALUAR EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL, CONVIRTIÉNDOSE EN UNA **HERRAMIENTA DE MONITOREO Y RECLAMO**, MUY ÚTIL PARA EL ORGANISMO Y PARA LA SOCIEDAD EN GENERAL.



# CONSULTAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL PÚBLICO DE LA RADIO Y LA TELEVISIÓN

## / 2012 - 2013

Los primeros trece meses de trabajo de la Defensoría (desde el inicio de la DPSCA hasta el 31 de diciembre de 2013) han posibilitado identificar dos formas predominantes de presentación de las diferentes inquietudes del público: las Audiencias Públicas y los ingresos por la página web de la DPSCA ([www.defensadelpublico.gob.ar](http://www.defensadelpublico.gob.ar)). Además, en menor cantidad, las consultas telefónicas (recibidas mediante el 0800-999-3333), las manifestaciones formales por correo postal y las realizadas de manera presencial en las dependencias de la DPSCA, la Defensoría del Pueblo de la Nación, el INADI o el AFSCA.

Entre estos mecanismos formales de recepción, se ha registrado un universo de 1520 presentaciones formales<sup>2</sup> que refieren a 1877 cuestiones temáticas (distribuidas en tópicos específicos diseñados por esta Dirección de Análisis, Investigación y Monitoreo) pueden ser divididas básicamente en dos grandes conjuntos que remiten a dos dimensiones del proceso comunicacional y que son las que nos permiten delimitar los alcances acerca de la ciudadanía comunicacional.

La primera dimensión refiere al nivel físico (material y técnico) y jurídico de la relación entre los servicios de comunicación audiovisual y las audiencias (1515 casos); la segun-

EL HECHO DE QUE UN HABITANTE DEL TERRITORIO ARGENTINO ASUMA QUE LE ASISTE UN DERECHO EN MATERIA COMUNICACIONAL –MÁS ALLÁ DE LA CONSIDERACIÓN ESPECÍFICA QUE LUEGO REALICE LA DPSCA SOBRE CADA PRESENTACIÓN– EXPRESA UNA APROPIACIÓN DE ESE DERECHO, UNA SUBJETIVACIÓN QUE LE POSIBILITA ADVERTIR QUE ALLÍ POSEE UNA NECESIDAD, UNA DUDA O UNA QUEJA ANTE LA CUAL EL ESTADO TIENE EL DEBER DE RESPONDER.

da dimensión, al nivel representacional de los textos mediáticos y su recepción, decodificación e interpretación por parte de las audiencias (362 casos).

Tal como ha establecido el investigador jamaicano Stuart Hall, se trata de momentos de un mismo hecho. En tal sentido, no hay práctica comunicacional (y ello abarca la denominada comunicación de masas) que no implique las dos dimensiones arriba detalladas, dado que el nexo entre "codificación" y "decodificación" supone no sólo "condiciones de producción" (rutinas, gramáticas, dispositivos, entre otras), sino también la "circulación / distribución" y las "condiciones de recepción / consumo". Advertir estos momentos como claves puede resultar lógico para los ojos del analista o del legislador. Ahora bien, que sean las audiencias las que pongan en acto dicha concepción de la comunicación implica un salto cualitativo sumamente significativo acerca de la concreción del *derecho a la comunicación como derecho humano*.

Por ello, este apartado focaliza en aquello que las audiencias requieren ante la DPSCA, sea a través de consultas, reclamos o denuncias. La virtud que posee esta perspectiva radica

2. La diferencia entre 1877 y 1520 es consecuencia de las presentaciones que consultan y/o denuncian más de un tema o problema en relación con los Servicios de Comunicación Audiovisual. En esos casos, si bien se trata de una presentación, sus referencias aluden a más de un tema, por lo que se la contabiliza de las dos maneras, pues la relevancia de la información posibilita analizar cantidad de presentaciones así como cantidad de problemáticas identificadas por las audiencias.

## UNA NUEVA MANERA DE SISTEMATIZAR LOS VÍNCULOS CON LAS PRESENTACIONES DE LAS AUDIENCIAS:

# PISOS DE CIUDADANÍA Y PISOS DE IGUALDAD

en que posibilita ver no sólo la función asignada a la DPSCA en los artículos 19 y 20 de la LSCA sino también, y sobre todo, analizar qué es lo que esas audiencias actúan –cultural y comunicacionalmente– en tanto ciudadanos/as comunicacionales, es decir, qué función le asignan las audiencias a la DPSCA y con qué tipo de inquietud esta Defensoría resulta convocada. Por eso este informe no se basa en la perspectiva de análisis y evaluación de la DPSCA sino en la mirada de las audiencias, núcleo conceptual desafiante para el Estado y para la definición de políticas públicas en materia comunicacional.

Para ello este documento analiza de manera integral las presentaciones iniciadas en la DPSCA, las cuales son divididas en tres campos: consultas, denuncias y derivaciones<sup>3</sup>. Las dos primeras son objeto de la reflexión que sigue, mientras que las derivaciones son resultado de presentaciones que no atañen a las competencias de la Defensoría, aunque son consideradas como parte de las inquietudes que se le presentan al Estado y que procuran alguna canalización por parte de éste.

No obstante lo dicho hasta aquí, el informe no se limita a la cuantificación de las presentaciones, sino que focaliza en las referencias a temas y/o problemas que allí se expresan. Ello habilita a analizar no sólo la medición de cantidad de ca-

---

**3.** Dado que estas “derivaciones” constituyen consultas y/o reclamos que no aplican a las competencias de la DPSCA y que, por ende, no se toman para el análisis cualitativo de los datos que siguen, en esta nota al pie se deja constancia de un dato significativo: entre ellas existe una importante cantidad de denuncias vinculadas a las onerosas tarifas de la televisión por cable. Otras presentaciones refieren a molestias respecto del servicio de telefonía celular o a quejas respecto de tematizaciones sexualizantes en prensa gráfica o en páginas web. Si bien no son competencia de esta DPSCA, sí resulta significativo identificar esas molestias. En el primer caso, los reclamos ponen en evidencia un tipo de demanda que advierte la necesidad de reducir costos para poder satisfacer el derecho a la comunicación; en el segundo, las quejas identifican una práctica fuertemente cuestionada a las compañías de telefonía móvil, como es el envío recurrente de mensajes de texto con fines publicitarios; en el tercer caso, al igual que se verá en el informe, existe un fuerte cuestionamiento a las formas de sexualización mediática y digital de los sujetos sociales. Es decir, así como se ha registrado una importante proporción de reclamos contra las formas mediáticas de sexualización de las relaciones sociales, también se han planteado reclamos contra esa lógica en la gráfica y en Internet. Más allá de la incompetencia de este organismo en esos tres campos, no puede dejar de advertirse que las audiencias pretenden poder expresarse sobre ellos, lo cual constituye un dato relevante para el legislador y para las iniciativas que el Estado pueda promover de modo de canalizar estas necesidades y molestias de la población.

sos –dato relevante, pero no necesariamente sustancial a los fines de este informe–, sino también los ejes temáticos / problemáticos planteados por las audiencias en su relación con los servicios de comunicación audiovisual.

Así, tomando el universo de consultas y reclamos, se puede concluir que las audiencias han planteado *cuestiones* (o lo que en inglés se conoce como *issues*) motivo de denuncia/consulta.

**ES ESTE TIPO DE ANÁLISIS, DE DIMENSIÓN CUALI-CUANTITATIVA, EL QUE POSIBILITA IDENTIFICAR, DE MANERA MÁS CONCEPTUAL, QUÉ DICEN LAS AUDIENCIAS –A TRAVÉS DE LA DPSCA– SOBRE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL. Y QUÉ ES LO QUE DICEN ÉSTAS, NUEVAMENTE, ES LO QUE ESTA DPSCA PROPONE COMO INDICADOR PARA ANALIZAR DE QUÉ SE TRATA, DESDE LAS AUDIENCIAS, LA CIUDADANÍA COMUNICACIONAL CONTEMPORÁNEA EN ARGENTINA.**

## 1. PISOS DE CIUDADANÍA

En lo que refiere al nivel *físico* de la relación entre los servicios de comunicación audiovisual y las audiencias arriba anunciado, es decir, al nivel del *acceso*, podemos anticipar que se trata del universo más consultado y reclamado por parte de las audiencias. Del total de 1877 presentaciones temáticas recibidas por esta DPSCA desde su inicio hasta el 31 de diciembre de 2013, sobre 1520 ingresos formales (lo cual equivale a una recepción promedio de casi 4 inquietudes por día), el 80,71% (1515 casos) se inscribe en este primer nivel.

Si se resta de este universo las presentaciones derivadas por incompetencia del organismo y las que se vinculan específicamente con cuestiones administrativas, su total asciende a 1285, es decir, el 68,46% del total.

En este universo se configura lo que se propone denominar *piso de ciudadanía comunicacional*, piso sumamente relevante, pues advierte la importancia que tiene para las audiencias el acceso a los servicios de comunicación audiovisual como derecho y como necesidad.

El hecho de que un habitante del territorio argentino asuma que le asiste un derecho en materia comunicacional –más allá de la consideración específica que luego realice la DPSCA sobre cada presentación– expresa una apropiación de ese derecho, una subjetivación que le posibilita advertir que allí posee una necesidad, una duda o una queja ante la cual el Estado tiene el deber de responder.

Por ello, como se verá, dentro del *piso de ciudadanía*, se han consignado 6 campos específicos que definen los contornos de su delimitación:

- 1/ El acceso a canales y señales. Este contempla los reclamos y consultas referidos a:
  - 1.a. acceso a canales y señales obligatorias estatales;
  - 1.b. el acceso a canales y señales no estatales;
  - 1.c. los reclamos o consultas en relación con el acceso a canales y señales locales y señales de producción propia;
  - 1.d. acceso a canales y señales no obligatorias;
  - 1.e. los reclamos y/o consultas en relación con la grilla televisiva, tanto en lo que hace al ordenamiento como a la cantidad de señales.
  - 1.f. la grilla de la TDA y
  - 1.g. el acceso a la televisión y/o radio pública.
- 2/ El acceso a reclamos por servicios de comunicación audiovisual integra los reclamos y consultas en relación con:
  - 2.a. la TDA,
  - 2.b. los problemas con su sintonización,
  - 2.c. la existencia de interferencias que limiten el acceso deseable,
  - 2.d. los reclamos o consultas por el abono social,
  - 2.e. la normalización del espectro radioeléctrico y los conflictos por frecuencias radiofónicas así como la demanda por un plan técnico para la normalización de dicho espectro,
  - 2.f. reclamos por licencias,
  - 2.g. demanda por la sostenibilidad y el acceso a recursos que hagan viable el mantenimiento de los SCA.
- 3/ Incumplimiento de las pautas de emisión y programación previstos por la LSCA. Este campo integra las presentaciones referidas a:
  - 3.a. Accesibilidad
  - 3.b. Acceso a información socialmente relevante (tanto los contemplados en el artículo 77 de la LSCA como los reclamados por las audiencias y que no forman parte del listado de dicho artículo)

## PISOS DE CIUDADANÍA

# 6

## TEMÁTICAS

- 1 | Acceso a canales y señales.
- 2 | Acceso a reclamos por servicios de comunicación audiovisual.
- 3 | Incumplimiento pautas de programación y emisión de la LSCA.
- 4 | Presentaciones que remiten a conflictos laborales y/o profesionales de los trabajadores de los medios de comunicación.
- 5 | Convocatorias, capacitaciones y solicitudes en general.
- 6 | Denuncias vinculadas a la emisión de publicidades.

3.c. Cuotas de programación. Aquí se contemplan las referencias a cine nacional; producción nacional / local; producción propia; materiales educativos y culturales; música nacional en radios y programación destinada a niños, niñas y adolescentes.

- 4/ Presentaciones que remiten a conflictos laborales y/o profesionales de los trabajadores de los medios de comunicación.
- 5/ Convocatorias, capacitaciones y solicitudes en general que se le hacen a la Defensoría y que atañen a su función institucional como a pedidos innovadores en materia de SCA. En detalle, este campo integra:
  - 5.a. presentaciones en relación con la aplicación y vigencia de la LSCA, como el pedido de participación de la Defensoría como amicus curiae ante la Corte Suprema de la Nación
  - 5.b. Pedidos de entrevistas y/o de promoción de la Defensoría
  - 5.c. Pedidos de capacitación y propuesta para la realización de actividades en conjunto con la Defensoría
  - 5.d. Pedidos de materiales vinculados a la LSCA y materiales producidos por la DPSCA
  - 5.e. Pedidos vinculados a la realización y participación en las Audiencias Públicas que realiza la DPSCA
  - 5.f. Consultas específicas sobre elementos, criterios, conceptos y/o alcances de la LSCA
  - 5.g. Reclamos vinculados a la Autoridad de Aplicación.

- 6/ El sexto campo remite a denuncias vinculadas a la emisión de publicidades. Allí se integran los reclamos y consultas acerca del tiempo de duración, el volumen y el funcionamiento de las publicidades.

Como se indicó más arriba, las presentaciones que motivan las Derivaciones que ha realizado esta Defensoría, si bien atañen a cuestiones que no aplican a las competencias específicas de este organismo, no dejan de ser relevantes pues hacen referencia, centralmente, a cuestiones vinculadas a las tarifas de los servicios de comunicación audiovisual, lo cual remite a las condiciones de posibilidad para el acceso a dichos servicios.

Por otro lado, existen otras solicitudes que refieren, básicamente, a postulaciones de interesados en trabajar en y con la Defensoría y solicitudes para colaborar -desde sus propios saberes- en iniciativas de la Defensoría, entre otras.



*Del total de 1877 presentaciones temáticas recibidas por esta DPSCA desde su inicio hasta el 31 de diciembre de 2013, el 80,71% (1515 casos) se inscribe en este primer nivel.*

# 1515

Más adelante, se expondrá el detalle cuantitativo de cada uno de estos campos, de modo de poder percibir la reiteración (o no) de ciertos reclamos y/o consultas que atañen a este universo. Ello permite, a su vez, reconocer ejes predominantes, reclamos reiterados, iniciativas novedosas del público, etc.

De lo dicho hasta aquí, se puede observar que los primeros cuatro campos remiten específicamente al *acceso técnico* a los Servicios de Comunicación Audiovisual. Por *acceso técnico* se entiende la consulta y/o el reclamo de cualquier interesado para que se concrete un contacto físico entre la población y determinado tipo de servicio de comunicación audiovisual. No obstante ello, esta definición no se limita al mero acceso al dispositivo tecnológico en sí, sino que abarca también al conjunto de servicios implicados en él. Esto supone considerar, al menos, diferentes aspectos de la concreción del mencionado contacto.

Todo esto resulta relevante pues compone un universo de requerimientos que exhiben una de las reflexiones fundacionales del campo de la comunicación: parafraseando a Dominique Wolton, no se trata de la mera *conexión* sino de la profunda *comunicación* (2000). De hecho, las consultas, reclamos y denuncias por el acceso a dispositivos tecnológicos conllevan por *default* el acceso a la pluralidad de materiales, perspectivas, producciones y formatos inherentes a dichos dispositivos, tal como se verá a continuación, sobre todo en lo que refiere a los reclamos en relación con la grilla de programación (acceso a determinados canales, señales y frecuencias), el acceso a la Televisión Digital Abierta y la accesibilidad<sup>4</sup>.

Ello no impide desglosar al interior de este universo, como ya se mostró, diferentes clasificaciones que, a fines analíticos, posibilitan especificar el modo en que se ejerce/reclama el *piso de ciudadanía comunicacional* y, en especial, la forma en que se advierte su dimensión técnica y jurídica. Desglose que también permite reconocer intereses, necesidades y dificultades expresadas por las audiencias y que resultan relevantes no sólo para la DPSCA, sino también para los prestadores de los SCA –como se ha podido verificar a

## EN EL PISO DE CIUDADANÍA, EL NIVEL DE ACCESO ES EL MÁS CONSULTADO Y RECLAMADO EN LAS AUDIENCIAS

lo largo de este primer año y medio de gestión- y para todos aquellos actores sociales preocupados por la promoción y protección del derecho a la comunicación y la información como derecho humano.

En este *piso de ciudadanía comunicacional*, por ende, se reconoce el conjunto de consultas, reclamos y denuncias que postulan, precisamente, una apropiación simbólica –y jurídica- del acceso y de las condiciones materiales de acceso a determinados servicios de comunicación audiovisual y de sus efectivas formas de concreción. De ahí que la expresión de este *piso de ciudadanía comunicacional* refiera a un arco complejo de consultas, reclamos y denuncias que, a lo largo de este primer año y medio, se han concentrado en ejes temáticos diversos ya expuestos.

Bajo el conjunto *acceso a canales y señales* se incluyen solicitudes para acceder, precisamente, a canales y señales con diferente encuadre jurídico, pero que resultan de interés específico por parte de las audiencias. Entre todos, estos reclamos y consultas ascienden a 542 presentaciones, es decir, al 28,87% del total de presentaciones y al 35,77% de los que integran el *piso de ciudadanía*.

Dentro de este subconjunto, se destacan las presentaciones vinculadas al acceso a las señales TELESUR (204 casos), Paka Paka (104 casos) e INCAA TV (34 casos), todas ellas –junto con el Canal Encuentro (7 casos)-, señales de servicios públicos obligatorias de ser provistas por las empresas de operación de TV paga y que resultan las más reclamadas por las audiencias.

También se consignan los reclamos y consultas para acceder a emisiones y señales obligatorias no estatales, como CN23, 360 TV, C5N, TN, QM, Argentinísima, entre otras (64 casos).

Se consignan además los reclamos por el acceso a canales y señales no obligatorios (45 casos), el acceso a la televisión pública y a la radio pública (32 casos) y a canales locales y señales de producción propia (12 casos). Además, se registraron reclamos por problemas con la grilla en general y su ordenamiento (26 casos) y con la grilla, en particular, para el caso de la Televisión Digital Abierta (14 casos).

4. El concepto de accesibilidad refiere a aquello que define la LSCA en su artículo 66, en el cual sostiene que “Las emisiones de televisión abierta, la señal local de producción propia en los sistemas por suscripción y los programas informativos, educativos, culturales y de interés general de producción nacional, deben incorporar medios de comunicación visual adicional en el que se utilice subtítulo oculto (closed caption), lenguaje de señas y audio descripción, para la recepción por personas con discapacidades sensoriales, adultos mayores y otras personas que puedan tener dificultades para acceder a los contenidos”.



En términos porcentuales, si se toma el universo del piso de ciudadanía (se trata de un 100% equivalente a 1515 casos), los datos se traducen del siguiente modo:

- Presentaciones vinculadas al acceso a las señales: TELESUR (13,46%), Paka Paka (6,86%), INCAA TV (2,24%), Canal Encuentro (0,46%).
- Reclamos y consultas para acceder a emisiones y señales obligatorias no estatales, como CN23, 360 TV, C5N, TN, QM, Argentinísima, entre otras (4,22%).
- Reclamos por el acceso a canales y señales no obligatorios (2,97%),
- Acceso a la televisión pública y la radio pública (2,11%)
- Acceso a canales locales y señales de producción propia (0,79%).
- Reclamos por problemas con la grilla en general y su ordenamiento (1,71%)
- Reclamos por problemas con la grilla en particular para el caso de la Televisión Digital Abierta (0,92%).

Por otro lado, el segundo campo, denominado "Acceso a y reclamos por servicios de comunicación audiovisual", abarca los reclamos, denuncias y consultas que refieren a problemas y limitaciones con la prestación de servicios de comunicación audiovisual (244 casos, es decir, 12,99% del total de presentaciones y el 16,10% del universo designado como *Piso de Ciudadanía*).

Este conjunto comprende, entre otros, el acceso a la TDA (88 casos); la existencia de interferencias para acceder a la televisión en general (39 casos) y los problemas con la sintonía de la TDA (7 casos).

Se destacan también las denuncias y/o consultas sobre conflictos por frecuencias, reclamos vinculados a la normalización del espectro radioeléctrico y reclamos en relación con la realización del plan técnico (83 casos). También resultan relevantes las consultas y reclamos por licencias (16 casos) y las consultas y reclamos por la sostenibilidad de los servicios de comunicación audiovisual y el ingreso de nuevos actores al campo comunicacional (4 casos).

Los reclamos por problemas de "Interferencias", así como los vinculados a la normalización del espectro radioeléctrico, constituyen indicadores importantes, dado que evidencian –entre otras cuestiones- la exigencia específica acerca de las garantías que el Estado debe otorgar para que el acceso a los servicios de comunicación audiovisual se cumpla no sólo formalmente, sino también con la calidad correspondiente para su efectividad.

En términos porcentuales, nuevamente tomando el universo de los 1515 casos atribuidos al piso de ciudadanía, lo anterior representa:

- Acceso a la TDA (5,80%);
- Interferencias para acceder a la televisión en general (3,69%);
- Conflictos por frecuencias, reclamos vinculados a la normalización del espectro radioeléctrico y reclamos en relación con la realización del plan técnico (5,47%);
- Consultas y reclamos por licencias (1,05%);
- Problemas con la sintonía de la TDA (0,46%);
- Consultas y reclamos por la sostenibilidad de los servicios de comunicación audiovisual y el ingreso de nuevos actores al campo comunicacional (0,26%).

El tercer campo que se ha definido abarca las presentaciones vinculadas al "Incumplimiento de las Pautas de Emisión y Programación establecidas por la LSCA". Este conjunto representa 91 casos, es decir, el 6,00% del universo del *Piso de Ciudadanía* y el 4,84% del total.

Tanto en las Audiencias Públicas convocadas por esta Defensoría como en los reclamos ingresados a través de la página web, se ha consignado que cerca de la mitad de este campo está vinculado a denuncias y/o consultas por Accesibilidad (43 casos sobre los 91 señalados). Destaca aquí el predominio de reclamos para el cumplimiento del artículo 66 de la LSCA.

Los 35 casos que demandan por el acceso a información socialmente relevante (tanto la consignada por el artículo 77 de la LSCA -10 casos- como la que no queda contemplada y que de todos modos es requerida por audiencias ávidas de acceder a determinados textos y/o programas específicos -25 casos-) así como las consultas y/o denuncias atinentes al pluralismo y la diversidad de información, voces y opiniones, ascienden al 38,46% de este campo. Aquí se destacan las demandas para acceder a emisiones de sucesos deportivos relevantes, a programas políticos de opinión y noticieros, a hechos sociopolíticos considerados significativos por las audiencias, a pluralismo político y a programas sobre salud y ambiente.

Esta síntesis es importante pues permite identificar una necesidad de socialización de informaciones y perspectivas a través de los SCA. El hecho de que se reclame acceder no sólo a los eventos especificados por la normativa posibilita reponer un elemento crucial de la formación de las identidades colectivas: la visibilización y comunicación de la diversidad de expresiones simbólicas que se producen en todo el país. Por ello resulta importante advertir que se reclama acceder no sólo a determinados eventos, sino que también se requie-

**POR PISO DE IGUALDAD COMUNICACIONAL SE ENTIENDE EL CONJUNTO DE CONSULTAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS QUE ESTA DEFENSORÍA HA RECIBIDO Y QUE EVIDENCIA LA SERIE DE DISCREPANCIAS Y/O INTERROGANTES POR PARTE DE LAS AUDIENCIAS RESPECTO DE LAS REPRESENTACIONES MEDIÁTICAS CONSIDERADAS COMO NEGATIVAS ACERCA DE DETERMINADOS ACTORES SOCIALES**

re que los discursos propios circulen mediáticamente y que trasciendan geográficamente. Es decir, se trata no sólo de conocer y acceder al "otro", sino además de darse a conocer y volverse accesible para ese "otro". En definitiva, se expresa el principio fundante de la identidad y de su democratización: el auto y el hetero-reconocimiento, en este caso, mediatizado, pluralizado y compartido.

Ello se advierte también en los reclamos vinculados a las cuotas de programación especificadas en los artículos 65, 67 y 68<sup>5</sup>: durante el período aquí relevado, 13 casos, es decir, el 14,28% de este campo, fueron presentaciones vinculadas a lo que se denomina "cuotas de programación".

Como ya se adelantó, dentro del universo que constituye el *Piso de Ciudadanía* se consignan 57 casos (3,76% sobre el total del piso de ciudadanía y 3,03% del total general) de presentaciones relacionadas con la emisión de publicidades. Estas han tenido que ver con los tiempos de duración, el (in)cumplimiento de las pautas fijadas por la LSCA, así como con la alteración del volumen de la pauta publicitaria en relación con los programas televisivos y quejas acerca de sus textos específicos<sup>6</sup>.

5. Mientras que el artículo 65 establece cuotas de producción nacional y de producción propia para emisiones de televisión abierta y servicios de televisión por suscripción de recepción fija y satelital, el 67 establece la cuota de pantalla del cine y artes audiovisuales nacionales. El artículo 68 refiere a las cuotas de contenidos especialmente dedicados para niñas, niños y adolescentes, a la vez que a cuotas de producción nacional de dichos contenidos dedicados.

6. Respecto de los ejes temáticos o la tematización de los textos publicitarios consultados y/o denunciados nos expedimos en el apartado correspondiente a *Pisos de igualdad*.

Se han registrado 22 casos, es decir, un 1,45% del *piso de ciudadanía* y el 1,17% del total, que corresponden a conflictos laborales y/o profesionales de los trabajadores de los servicios de comunicación audiovisual. Estos reclamos y consultas, precisamente, anclan en situaciones laborales y profesionales en las que se pone en juego –de manera directa e indirecta– el derecho a emitir y a sostener las fuentes laborales que vehiculizan dichas emisiones. Es decir, preservar las fuentes laborales constituye un factor determinante (condición necesaria mas no suficiente) para garantizar la existencia de una pluralidad de voces y servicios de comunicación audiovisual. En tal sentido, no sólo atañe a los trabajadores involucrados en cada caso, sino también a la población en general y al/a ciudadano/a comunicacional en particular, dado que se trata de la organización social y laboral que habilita y vehiculiza la efectiva puesta en funcionamiento de los medios de comunicación.

Finalmente, el 21,71% de las presentaciones que se incluyen como parte del *piso de ciudadanía comunicacional* (17,52% del total) son consultas, pedidos y reclamos a la DPSCA vinculadas a solicitudes de capacitaciones, promociones y provisión de materiales, propuestas para la realización de actividades e iniciativas conjuntas; invitaciones a foros, debates, congresos; consultas sobre criterios específicos de la LSCA y pedidos de entrevistas. Se registran, además, interrogaciones vinculadas específicamente a la realización de y participación en las Audiencias Públicas.

Un párrafo aparte merecen las presentaciones recibidas en las que se solicitó –a modo de consulta y a modo de reclamo– que la Defensoría del Público se presentara como *Amicus Curiae* ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación en la Audiencia Pública que esta última convocó con motivo de sus deliberaciones para la determinación de la Constitucionalidad de los artículos en litigio judicial de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual. Estas presentaciones, junto a las que reclaman la "aplicación de la LSCA", ascienden a 86 casos, es decir, al 5,67% del total del piso de ciudadanía y el 4,58% de todas las presentaciones recibidas por esta Defensoría desde su inicio hasta el 31 de diciembre de 2013.

Este subconjunto identifica la exigencia, de parte de las audiencias mediáticas de que la DPSCA asuma la representación formal del público ante el Poder Judicial. De hecho, ambos pedidos (que la DPSCA actúe como *Amicus Curiae* ante la CSJN, como que la Defensoría sea garante del efectivo cumplimiento de la Ley) suponen la convicción por parte de estas audiencias respecto del texto de la norma, de su necesidad y de su legitimidad.

Como se puede desprender de lo expuesto, el universo definido hasta aquí permite reconocer, por un lado, la heterogeneidad de consultas y reclamos; así como, por el otro, una base de remisiones al derecho a la comunicación y su expresión en diferentes modos que refieren al acceso a determinados servicios de comunicación audiovisual, como así también, a la pluralización de los actores y perspectivas que allí se producen.

Si lo primero se refleja en las presentaciones vinculadas a las grillas, la TDA, las interferencias, la accesibilidad y los cuestionamientos a los cuadros tarifarios o la inaplicación del abono social, lo segundo se expresa a través de los reclamos vinculados al acceso a licencias y/o frecuencias, a la exigencia de la normalización del espectro radioeléctrico, a la demanda de cuotas de origen nacional y/o local en la programación y al pedido para que la DPSCA represente los intereses del público ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Más allá de las consideraciones que esta Defensoría realiza luego de cada presentación sobre cada una de las consultas, reclamos y denuncias, lo expuesto da cuenta de una dimensión clave del derecho a la comunicación: la subjetivación de un *piso de ciudadanía*, piso desde el cual se comprenden y legitiman las presentaciones recibidas por este organismo.

Ahora bien, el análisis resultaría incompleto si no se releva el segundo universo de presentaciones recibidas por esta Defensoría. Este universo, de carácter mucho más “simbólico representacional” que el anterior, se inscribe en el orden de las representaciones mediáticas y es lo que denominamos *pisos de igualdad*.

## 2. PISOS DE IGUALDAD

En el caso de este universo, referimos a un total de 362 casos, es decir, el 19,28% del total de presentaciones recibidas desde el inicio de la gestión de esta Defensoría del Público. Estas consultas y/o reclamos delimitan los ejes del *Piso de Igualdad Comunicacional* sobre el cual se extenderá lo que resta de este apartado.

Por *Piso de Igualdad Comunicacional* se entiende el conjunto de consultas, reclamos y denuncias que esta Defensoría ha recibido y que evidencia la serie de discrepancias y/o interrogantes por parte de las audiencias respecto de las representaciones mediáticas consideradas como negativas acerca de determinados actores sociales, que dan cuenta de la especial pertinencia y relevancia de los artículos 70 y 71 de la LSCA<sup>7</sup>.

A su vez, se incluyen en este universo las consultas y reclamos en relación al cumplimiento de las pautas fijadas en relación con el “Apto Para Todo Público”, establecidos por el artículo 107.

---

EN 86 CASOS, LAS PRESENTACIONES RECIBIDAS IDENTIFICAN LA EXIGENCIA A LA DPSCA PARA QUE ACTÚE COMO **AMICUS CURIAE** ANTE LA CORTE SUPREMA, COMO ASÍ TAMBIÉN QUE SEA GARANTE DEL EFECTIVO CUMPLIMIENTO DE LA LSCA, LO QUE SUPONEN LA CONVICCIÓN POR PARTE DE ESTAS AUDIENCIAS RESPECTO DEL TEXTO DE LA NORMA, DE SU NECESIDAD Y DE SU LEGITIMIDAD.

---

7. Dice el artículo 70: “La programación de los servicios previstos en esta ley deberá evitar contenidos que promuevan o inciten tratos discriminatorios basados en la raza, el color, el sexo, la orientación sexual, el idioma, la religión, las opiniones políticas o de cualquier otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento, el aspecto físico, la presencia de discapacidades o que menoscaben la dignidad humana o induzcan a comportamientos perjudiciales para el ambiente o para la salud de las personas y la integridad de los niños, niñas o adolescentes”. El Artículo 71 afirma que “Quienes produzcan, distribuyan, emitan o de cualquier forma obtengan beneficios por la transmisión de programas y/o publicidad velarán por el cumplimiento de lo dispuesto por las leyes 23.344, sobre publicidad de tabacos, 24.788 —Ley Nacional de lucha contra el Alcoholismo—, 25.280, por la que se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, 25.926, sobre pautas para la difusión de temas vinculados con la salud, 26.485 —Ley de protección integral para prevenir, sancionar, y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales— y 26.061, sobre protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes así como de sus normas complementarias y/o modificatorias y de las normas que se dicten para la protección de la salud y de protección ante conductas discriminatorias”

## PISOS DE IGUALDAD

# 5

## TEMÁTICAS

- 1 | Incumplimiento de las pautas para el horario apto para todo público.
- 2 | Discursos discriminatorios, ofensivos y lesivos.
- 3 | Discursos que vulneran derechos de terceros.
- 4 | Mensajes distorsionados, cortados y/o silenciados.
- 5 | Convocatorias, capacitaciones y solicitudes en general.
- 6 | Derecho a réplica, demanda por visibilización mediática y espacios de expresión.

# 362



*En el caso de este universo, referimos a un total de 362 casos, es decir, el 19,28% del total de presentaciones recibidas desde el inicio de la gestión de esta Defensoría del Público.*

El desglose categorial contenido en este *piso de igualdad* está compuesto por los siguientes campos:

- 1/ Incumplimiento de las pautas para el horario apto para todo público. Dentro de este campo se determinaron cuatro tipos de presentaciones
  - 1.a. Por sexualización
  - 1.b. Por violencia
  - 1.c. Por alcohol, drogas y tabaco
  - 1.d. Por lenguaje inapropiado
- 2/ Discursos discriminatorios, ofensivos y lesivos contra
  - 2.a. Mujeres.  
Dentro de este subcampo, se definieron tres modalidades:
    - 2.a.1. Violencia contra las mujeres
    - 2.a.2. Sexualización y/o cosificación de las mujeres
    - 2.a.3. Estigmatización de las mujeres
  - 2.b. Pueblos originarios
  - 2.c. Migrantes
  - 2.d. Identidades de género
  - 2.e. Niñas, niños y adolescentes
  - 2.f. Clase social
  - 2.g. Otros colectivos étnicos y religiosos
  - 2.h. Otros colectivos no mencionados en las demás categorías
  - 2.i. Violencia contra animales y daño al ambiente
  - 2.j. Salud mental
  - 2.k. Salud en general
  - 2.l. Lenguaje inapropiado
- 3/ El tercer campo incluye consultas y denuncias que refieren a discursos que vulneran derechos de terceros y está integrado por los siguientes indicadores:
  - 3.a. Violación de la privacidad y no preservación del derecho a la imagen
  - 3.b. Imprecisión de la información
  - 3.c. Discursos que vulneran derechos de terceros / violencia
  - 3.d. Sexualización que no atañe al ATP
  - 3.e. Salud
- 4/ El cuarto campo está integrado por las denuncias que refieren a mensajes distorsionados, cortados y/o silenciados.
- 5/ El quinto, finalmente, refiere a las presentaciones que anclan en el derecho a réplica, la demanda por visibilización mediática y que reclama espacios de expresión en los servicios de comunicación audiovisual.

En el balance de gestión al día de hoy, todas estas categorías han sido objeto de consulta y denuncia por parte de las audiencias. Antes de exponer el detalle de las mismas, es necesario hacer una mención especial al primer campo referido en el universo del *piso de igualdad*, dado que hace a una de las principales preocupaciones del público en lo que respecta a los textos y representaciones mediáticas: el (in) cumplimiento de las pautas para el horario ATP.

Tras la reiteración de denuncias sobre el punto, sumada a la inquietud de la Defensoría, se convocó a una primera reunión con productores y representantes de señales y canales televisivos y radiales para proponer la sistematización de materiales existentes a nivel nacional e internacional en relación al ATP, de modo de ampliar los saberes alrededor de las pautas que guían la protección de las niñas, niños y adolescentes en materia audiovisual y así poder avanzar en acuerdos de definiciones, elaboración de criterios y construir consensos en la materia.

Los 60 casos que remiten al ATP (16,57% del universo *piso de igualdad*, 3,19% del total de presentaciones), presentan el siguiente desglose:

- sexualización (36 casos);
- violencia (9 casos);
- apología del uso de alcohol, drogas y tabaco (2 casos) y
- lenguaje inapropiado (13 casos).

El 37,29% de las denuncias que integran el *piso de igualdad*, es decir, 135 casos, refieren a discursividades que han sido consideradas ofensivas y/o lesivas contra distintos grupos sociales, históricamente marcados y negativizados por las construcciones hegemónicas del ser social “deseable” local.

Dentro de este grupo se reconocen diferentes reclamos y/o consultas que refieren a categorías sociales que han operado y operan como marcaciones de identidad –exista o no auto-adscripción a la misma-. Es decir, se agrupan las consultas y denuncias referidas a discursos mediáticos que atribuyen rasgos *típicos* para referir a una “categoría de sujeto”, la cual queda subsumida bajo dicha caracterización.

Se integran aquí, por ende, aquellas denuncias y consultas que consignan el ejercicio de violencia mediática contra las mujeres en sus diferentes formas: la cosificación y/o sexualización, la estigmatización y, finalmente, la reivindicación, celebración y/o promoción de la violencia físico-simbólica (62 casos, es decir, el 17,12% del *piso de igualdad* y el 3,30% del total de presentaciones).

Además, en este campo se integran consultas y reclamos sobre:

- discursos ofensivos y/o discriminatorios respecto de niños, niñas y adolescentes (21 casos);
- diversas identidades de género (15 casos),
- presentaciones atinentes a la salud, en general vinculadas a la estigmatización de la obesidad (10 casos)
- discriminación “clasista” (5 casos)
- discursos ofensivos y lesivos contra los pueblos originarios (5 casos);
- discriminación respecto de migrantes internacionales (3 casos);
- discriminación respecto de identidades colectivas no especificadas en las demás clasificaciones aquí explicitadas (6 casos);
- reivindicación del maltrato a los animales y daño al medio ambiente (3 casos).
- discriminación respecto de colectivos étnicos y religiosos (3 casos);
- estigmatización en relación con salud mental (1 caso)
- Uso lesivo de lenguaje inapropiado (1 caso).

Todas estas denuncias y/o consultas reponen ejes cruciales de la LSCA, dado que evidencian el principio de igualdad y de la no discriminación que atraviesan el texto y el espíritu de la normativa.

Las presentaciones vinculadas a la violencia mediática contra las mujeres reponen un tema central no sólo de la LSCA sino también de la Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres en los Ámbitos en los que Desarrollan sus Relaciones Interpersonales, Ley 26.485. A su vez, expresan una dinámica sumamente significativa acerca de la lucha sociocultural contra toda forma de violencia hacia las mujeres, asumiendo la especificidad simbólica como una de las dimensiones que la habilita, legítima y promueve.

Reclamar o indagar respecto de la discursividad mediática de ese tipo de violencia aporta un dato fundamental para la Defensoría: las audiencias no son pasivas, y menos aun frente a los textos que son considerados agresivos o lesivos. Y su actividad se expresa, entre otros modos, en las presentaciones ante la DPSCA. Este dato también es relevante más allá de la Defensoría. Resulta un dato clave para el Estado *in toto*, dado que expresa un piso de igualdad sociocultural que, así como es disputado en otros campos de la vida social, se constituye en una reivindicación vinculada a los servicios de comunicación audiovisual.

En la misma línea, el hecho de que se produzcan presentaciones en torno a los principios antidiscriminatorios expresa un doble proceso sumamente significativo: el primero refiere a la conciencia antidiscriminatoria como valor social. El

segundo, a la importancia que se le otorga a los servicios de comunicación audiovisual dentro de esa conciencia. Es decir, inscribir a los medios de comunicación como parte de la trama social y reclamar su responsabilidad dentro de esa trama permite advertir una percepción y demanda a esos medios de comunicación, ya no como productores de mercancías, sino como parte de las formas de elaboración social de los imaginarios y representaciones que estructuran el *nosotros* y sus *otros*. Se trata de una exigencia democrática y democratizadora.

En este sentido, el universo implicado en este *Piso de Igualdad* nos ubica en el terreno representacional, es decir, en el terreno de las producciones discursivas que, en tanto tales, son productoras y reproductoras de sistemas de clasificación e identificación social. Y si bien, como muestra la sociología en general, todo acto de clasificación es un acto inherentemente violento, no toda clasificación opera de forma violenta respecto del mundo al que refiere.

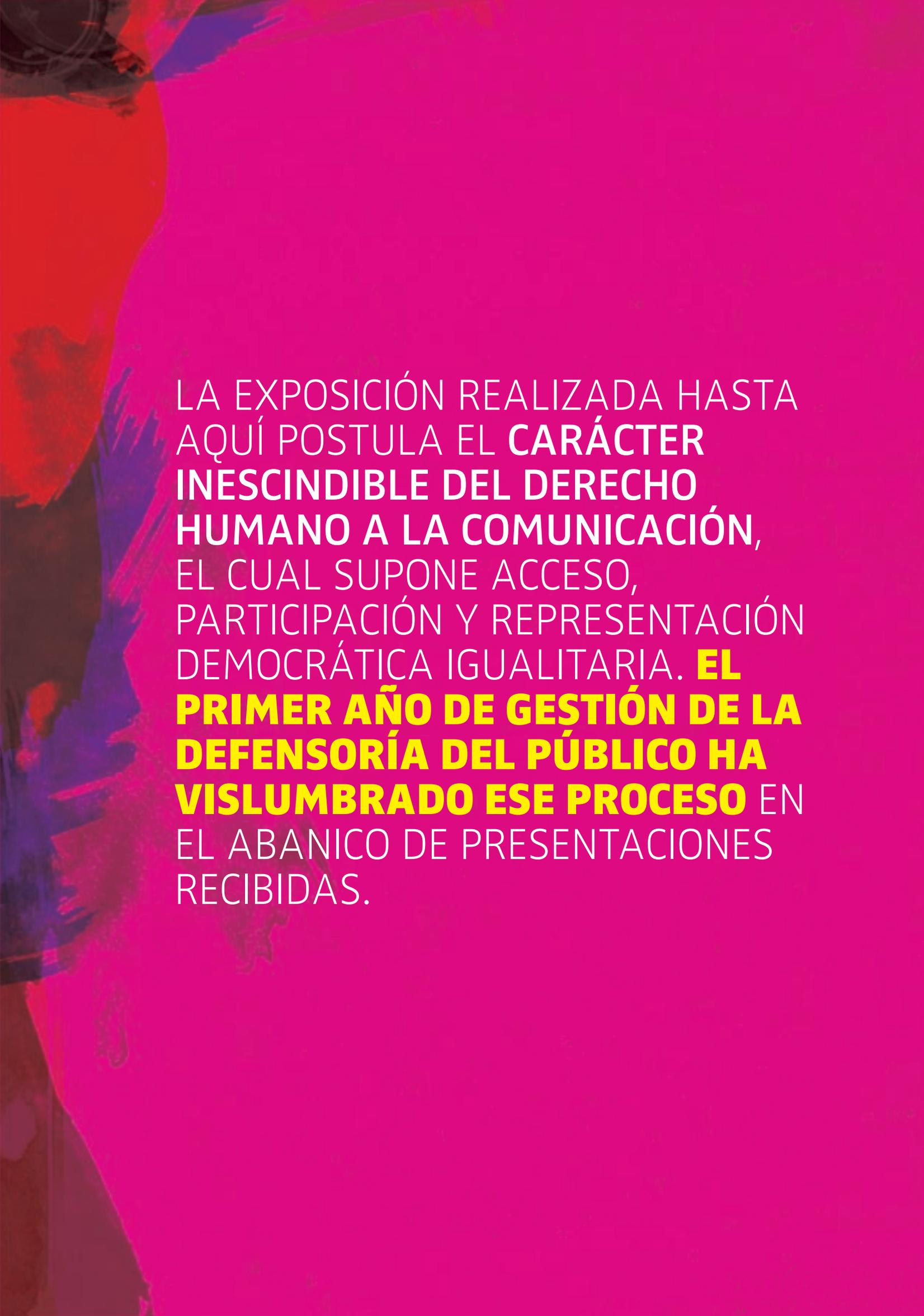
Esta distinción resulta central para comprender el alcance de este *Piso de Igualdad*, dado que el universo representacional sobre el cual esta Defensoría ha sido interpelada por las audiencias es, precisamente, el universo en el que las clasificaciones mediáticas actúan (o pueden actuar) de manera agresiva y lesiva respecto de determinados sujetos sociales.

Ello no sólo se verifica en cada uno de los casos consultados y/o denunciados ante la DPSCA. También se desprende de la regularidad de ciertas (re)presentaciones, de la reiteración de determinados tópicos, de la recurrencia de determinadas operaciones discursivas, como queda expuesto en los números arriba transcritos.

Ahora bien, si por un lado se han producido presentaciones acerca de las formas de representación negativizada de las "alteridades" mediáticas, también existe un conjunto importante de consultas y de reclamos respecto de lo que denominamos "Discursos que vulneran derechos de terceros" (145 casos, es decir, el 40,05% del universo *Piso de Igualdad*, y el 7,72% del total de presentaciones recibidas por la DPSCA).

Esta categoría abarca las consultas y quejas referidas al:

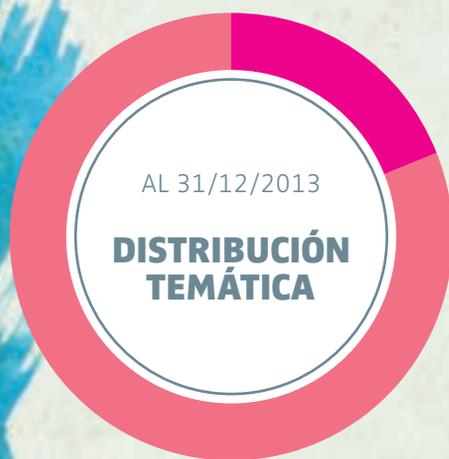
- no respeto de la privacidad e intimidad, así como al derecho a la imagen de las personas (58 casos);
  - uso impreciso de la información, incluyendo el recurso a términos que pueden estar incurriendo en la apología de prácticas ilegales (32 casos);
  - uso de lenguaje, prácticas o imágenes inapropiadas que vulneran el derecho de terceros y/o incurren en actos de violencia simbólica (46 casos);
  - sexualización, como forma de desplazamiento del eje informativo o publicitario que abreva en formas recurrentes de estereotipación (4 casos) y
  - la impericia informativa o comunicacional en relación con temas vinculados a la salud (5 casos).
- Finalmente, el cuarto campo, que contiene los reclamos por la presunta distorsión de mensajes, ediciones maliciosas o el silenciamiento (6 casos), así como el quinto campo, que integra las 16 consultas y reclamos que indagan en –o solicitan por– el derecho a réplica (entendiendo por éste la demanda de espacios de expresión desde donde rectificar informaciones inexactas o agraviantes) y la denuncia por "invisibilización" de grupos, identidades o problemáticas, completan el abanico de cuestiones que hacen a las formas actuales de ejercicio del *piso de igualdad* postulado por la LSCA. Ellos constituyen el 6,07% de las presentaciones que integran el piso de igualdad, así como el 1,17% del total.
- Para cerrar este apartado, es necesario reiterar que las distinciones propuestas son útiles sólo a fines analíticos y al ordenamiento del discurso y que, a medida que se registran nuevas presentaciones, queda sujeto a las previsibles modificaciones que puede sufrir un sistema clasificatorio fundado en la mirada y propuesta que hacen las audiencias mediáticas.
- Esto significa, por un lado, que no es que un reclamo que es sistematizado dentro del universo del *Piso de ciudadanía* no implique ni interpele al *Piso de igualdad*. Más bien es conveniente tener presente la afirmación contraria, esto es, la mutua coexistencia e interrelación de los *pisos de ciudadanía* y los *pisos de igualdad*. Conforme con esto último, el reclamo por el acceso a una señal o a una emisión no es una mera acción vinculada a la dimensión física de tal contacto, sino también a la condición de posibilidad del acceso a universos representacionales alternativos, plurales y más ricos.
- Por otro lado, la heterogeneidad de presentaciones que se reciben, y que muchas veces están relacionadas con ejes temáticos de la agenda mediática y extramediática, permite suponer que algunas categorías irán disminuyendo su representación proporcional dentro de estos universos –sobre todo, a medida que el campo mediático se acople a los postulados de la LSCA y devenga respetuoso de la diversidad y pluralidad social–, así como es probable que surjan nuevas categorías, producto de las emergentes demandas representacionales igualitarias que los públicos le planteen a los servicios de comunicación audiovisual. Eso se verá, sobre todo, en la comparación que se pueda hacer entre cada uno de los informes anuales y de la sistematización de las presentaciones que ingresen a la Defensoría.



LA EXPOSICIÓN REALIZADA HASTA AQUÍ POSTULA EL **CARÁCTER INESCINDIBLE DEL DERECHO HUMANO A LA COMUNICACIÓN**, EL CUAL SUPONE ACCESO, PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN DEMOCRÁTICA IGUALITARIA. **EL PRIMER AÑO DE GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO HA VISLUMBRADO ESE PROCESO** EN EL ABANICO DE PRESENTACIONES RECIBIDAS.

# ESTADÍSTICAS DE PRESENTACIONES

## HASTA EL 31/12/2013



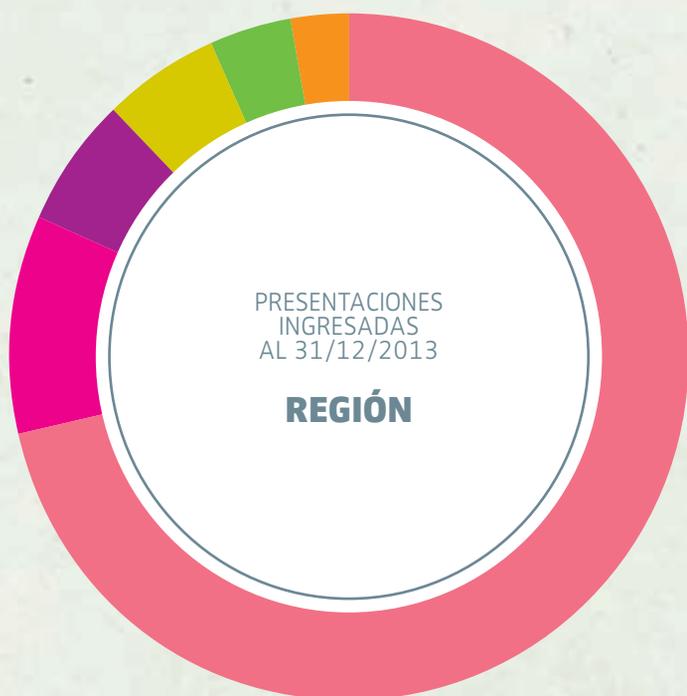
● Pisos de Ciudadanía (Acceso Universal) .....	<b>81%</b>
● Pisos de Igualdad (Representaciones Mediáticas) .....	<b>19%</b>



● Incumplimiento de pautas horario ATP.....	<b>17%</b>
● Discursos discriminatorios, ofensivos y lesivos .....	<b>37%</b>
● Discursos que vulneran derechos de terceros .....	<b>40%</b>
● Mensajes distorsionados, cortados y/o silenciados .....	<b>2%</b>
● Otros .....	<b>4%</b>



● Incompetencia resolutive del organismo .....	<b>8%</b>
● Acceso a canales y señales .....	<b>36%</b>
● Acceso a reclamos por SCA .....	<b>16%</b>
● Incumplimiento de pautas de emisión y programación .....	<b>6%</b>
● Conflictos laborales y/o profesionales de MCA .....	<b>1%</b>
● Convocatorias, capacitaciones y solicitudes a dpsca .....	<b>22%</b>
● Emisión de publicidad .....	<b>4%</b>
● Otros .....	<b>4%</b>
● Otros .....	<b>3%</b>



●	Bs As + CABA .....	<b>71,6%</b>
●	Centro .....	<b>10,2%</b>
●	Cuyo.....	<b>6,1%</b>
●	Patagonia.....	<b>5,6%</b>
●	NEA .....	<b>3,8%</b>
●	NOA .....	<b>2,7%</b>



●	Mujer.....	<b>52,3%</b>
●	Varón.....	<b>47,7%</b>



●	06 / 12 .....	<b>0%</b>
●	13 / 18 .....	<b>0,7%</b>
●	19 / 30 .....	<b>22,5%</b>
●	31 / 40 .....	<b>18,8%</b>
●	41 / 50 .....	<b>18,4%</b>
●	51 / 65 .....	<b>28,6%</b>
●	Más de 65.....	<b>10,9%</b>



# Defensoría del Público

Defender Tus Derechos  
es Nuestra Obligación

# LÍNEAS DE ACCIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO

## UN AÑO DE TRABAJO INTENSO EN TODO EL PAÍS

### DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

#### EL SISTEMA DE PROTECCIÓN POR HORARIOS (ARTÍCULO 68 LSCA)

El sistema de horario de protección para la televisión adoptado por la LSCA en su artículo 68 es un elemento central —aunque no el único— para resguardar a los niños y niñas de diálogos, producciones y escenas que puedan resultar potencialmente nocivos para su desarrollo en esa etapa de la vida. Es un sistema que, con particularidades en cada país, es receptado por la gran mayoría de las regulaciones sobre radio y televisión. El artículo 107 de la LSCA, al establecer las sanciones por incumplimiento del horario, fija los supuestos en los cuales la programación transgrede esa protección (“a) Los mensajes que induzcan al consumo de sustancias psicoactivas; b) Las escenas que contengan violencia verbal y/o física injustificada; c) Los materiales previamente editados que enfatizan lo truculento, morboso o sórdido; d) Las representaciones explícitas de actos sexuales que no sean con fines educativos. La desnudez y el lenguaje adulto fuera de contexto; e) La utilización de lenguaje obsceno de manera sistemática, sin una finalidad narrativa que lo avale; f) La emisión de obras cinematográficas cuya calificación realizada por el organismo público competente no coincida con las franjas horarias previstas en la presente ley”).

Aunque la Ley de protección integral de niños, niñas y adolescentes (ley 26.061) no incluye referencias explícitas a los medios de comunicación, la Convención sobre los de-

rechos del niño, de jerarquía constitucional, reconoce en su artículo 17 la importante función que desempeñan y obliga a los Estados a “velar por que el niño tenga acceso a información y material procedente de diversas fuentes nacionales e internacionales, en especial la información y el material que tengan por finalidad promover su bienestar social, espiritual y moral y su salud física y mental. Los Estados partes, con tal objeto [...] c) Promoverán la elaboración de directrices apropiadas para proteger al niño contra toda información y material perjudicial para su bienestar”.

Si bien algunos reclamos referidos por la DPSCA y que ya fueron comentados se refieren exclusivamente a la violación del horario de protección, en otros casos el tema se menciona como complementario de otro que constituye el eje principal del planteo (por ejemplo, en los casos de violencia y discriminación contra las mujeres, más aun si se utiliza lenguaje obsceno o adulto, o cuando se exhibe el cuerpo en programas y publicidades).

Los reclamos por protección en función del horario muestran con claridad las rutinas familiares de contacto con la televisión y el modo en que sorprende y alerta a los adultos, informaciones o escenas que éstos no quieren que vean o presencien los niños, niñas y adolescentes. Este ha sido uno de los temas centrales del encuentro promovido por la DPSCA con productores y licenciarios para compartir las experiencias internacionales en la materia.

## LA DEFENSORÍA VA A LA ESCUELA: SE REALIZARON TAREAS DE CAPACITACIÓN EN OCHO COLEGIOS

# 18 HORAS DE ACTIVIDADES Y 770 ALUMNOS

### EL DERECHO A LA IMAGEN DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Un tema que suscita gran interés y preocupación es el uso de imágenes de niños y niñas y las posibilidades de identificación, en particular cuando se los asocia a hechos de violencia. Tramitan reclamos por este tema, como ya se señaló, y surge reiteradamente en los diálogos y capacitaciones en los canales de TV. Esta reiteración posibilitó estudiar en detalle la Ley de Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes y su decreto reglamentario y a mantener encuentros con la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, con el CONACAI (Consejo Asesor de la Comunicación Audiovisual y la Infancia) y UNICEF (United Nations Children's Fund) para articular estrategias de protección y profundizar postulados de estas leyes en relación con los derechos a la integridad, la privacidad y la imagen.

### ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

Otra de las líneas de trabajo llevadas adelante se centró en los niños, niñas y adolescentes y la promoción de su reconocimiento como sujetos de derecho tal como está indicado en la LSCA. Para ello se trazaron diversas acciones con distintos actores sociales:



## CON LA ESCUELA

- Colegio Mariano Acosta de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 16 y 17 de mayo de 2013. Participaron de la actividad 120 estudiantes secundarios;
- Escuela América Libre de Morón, provincia de Buenos Aires, el 17 de junio de 2013. Asistieron 100 estudiantes de sexto año;
- Instituto Inmaculada Concepción de Burzaco, Buenos Aires, el 12 de julio de 2013. Participaron del encuentro 80 alumnos de cuarto, quinto y sexto año de la orientación en Comunicación;
- Escuela N° 23 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 22 de agosto de 2013. Asistieron 40 estudiantes.
- Escuela N° 4 "Tomás Espora" de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 22 de agosto de 2013. Asistieron 40 alumnos.
- Escuela de Educación Secundaria N° 1 de Burzaco, Buenos Aires, el 23 de agosto de 2013. Presenciaron el encuentro 40 estudiantes de quinto año de la asignatura Observatorio de medios.
- Instituto Inmaculada Concepción de Burzaco, Buenos Aires, el 13 de septiembre de 2013. Presenciaron el encuentro 50 estudiantes de magisterio; y
- Escuela de Enseñanza Media N° 7 "La Colina" de Monte Grande, Buenos Aires, el 7 de octubre de 2013. Presenciaron el encuentro 300 alumnos de tercer, cuarto, quinto y sexto año. Además se entregó el ejemplar número 10.000 de LSCA editada por el organismo.

## CON ORGANISMOS NACIONALES E INTERNACIONALES ESPECIALIZADOS EN LA MATERIA

Desde principio de 2013 se vienen manteniendo reuniones con UNICEF para realizar conjuntamente con la Defensoría un protocolo de denuncias destinado a las niñas y niños que se contacten con el organismo. También participaron de los encuentros la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (AFSCA), el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI), la Defensoría del Pueblo de la Nación y la Secretaría de Niñez y Adolescencia de la Nación. En este marco, a partir de mayo la Defensoría acompañó a UNICEF en la puesta en marcha de grupos focales con niñas, niños y adolescentes para detectar cómo se relacionan y se sienten tratados por los medios audiovisuales, y cómo se sentirían ante un organismo del Es-

tado que los represente en materia comunicacional. La metodología implica seis grupos focales integrados cada uno por ocho chicos/as pertenecientes a escuelas públicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el primer cordón del Gran Buenos Aires y la zona rural bonaerense.

Por otra parte, junto con la AFSCA, CONACAI y UNICEF se diseñó un programa de capacitación que aborde la ley de medios audiovisuales y los derechos comunicacionales de los niños, niñas y adolescentes y la redacción de un cuadernillo acerca del tratamiento informativo sobre niñez. Mientras la capacitación fue pensada para realizarse en seis lugares del país y que sus destinatarios sean docentes, delegados de AFSCA e INADI, periodistas y estudiantes de carreras de periodismo y comunicación, el cuadernillo dio lugar a una publicación conjunta con AFSCA, CONACAI y UNICEF: *Por una comunicación democrática de la niñez y la adolescencia. Herramientas para estudiantes y profesionales de la comunicación.*

En línea con lo anterior, la primera jornada de capacitación por la "Comunicación Democrática de Niñez y Adolescencia" se llevó a cabo el 2 de julio de 2013 en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional de Córdoba (UNC). Allí se compartió panel con Alicia Ramos, Directora de Investigación y Producción de AFSCA, y María José Ravalli, responsable de Comunicación de UNICEF. Asistieron más de doscientas personas de diversos ámbitos y sectores de la sociedad: integrantes de organizaciones locales que trabajan con la niñez; periodistas; estudiantes de periodismo; licenciados y estudiantes de Comunicación Social; trabajadores sociales; productores audiovisuales; docentes primarios, secundarios y universitarios; representantes del área de niñez de la Municipalidad de Córdoba y del Ministerio de Desarrollo Social de la provincia; y estudiantes de Psicología.

El 17 de julio, la Defensoría del Público fue invitada a participar en la presentación del informe "Los niños, niñas y adolescentes: nuevos actores en el entramado mediático", durante una actividad organizada por el Observatorio Social Legislativo a cargo del Dr. Norberto Liwski, en la Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires.

El 8 de agosto se realizó la segunda jornada en la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ). La Defensora Cynthia Ottaviano participó del panel junto al rector Mario Lozano, Ennio Cufino, representante adjunto de UNICEF, y el Subdirector de Asuntos Regulatorios de la AFSCA, Mariano Tilli ante 60 personas. El 31 de octubre se desarrolló en la Universidad Nacional de San Juan el tercer encuentro. Participaron 90 personas, entre estudiantes y docentes de la carrera de comunicación e integrantes de organizaciones sociales que trabajan con niñez.



El 27 y 28 de septiembre se participó en Salta de las Jornadas Nacionales sobre Niñez, Derechos y Comunicación que convocaron a 100 personas. En ese marco se colaboró con *Los chicos, las chicas y sus derechos en la comunicación*, guía elaborada por el Ministerio de derechos humanos de Salta, UNICEF y el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

El 29 de noviembre se participó de la jornada para periodistas a cargo de la Defensoría de Niñas y Niños de la provincia de Santa Fe. Asistieron 30 personas.

### CON LOS NIÑOS/AS Y JÓVENES COMO PROTAGONISTAS

- El 29/6/13, en el marco de la tercera Audiencia Pública, se realizó en el Salón de los Espejos del Centro Cultural Universitario de la Universidad Nacional del Centro, Tandil, un taller con cinco jóvenes para conversar acerca de qué les gusta, qué cuestionan y qué esperan de los medios. Todo ello quedó plasmado en un video titulado "Basta de repeticiones. Por una TV más diversa".
- El Espacio para la Memoria y la Promoción de los Derechos Humanos, ex centro clandestino de detención, La Perla, Córdoba fue la sede de dos jornadas denominadas "Mirarnos Mirarlos. Encuentro de jóvenes para pensar los medios de comunicación audiovisual". La primera fue el 10/8/ 2013 y contó con la participación de 35 jóvenes de entre 15 y 19 años integrantes de Movimiento Campesino de Córdoba, del Servicio a la Acción Popular, la Organización del Migrante Andino, la Mesa de Centros de Estudiantes de Alta Gracia, la agrupación La Jauretche, el Centro de Estudiantes de la Escuela Carbó, la Casita de Quinquela, el CAJ del IPEM 317 que hace la revista No me leas, el IPEM 135, Radio La Ronda, la Biblioteca Popular y Espacio Cultural Somos Viento. Se debatió el rol de los medios y se analizó sobre las identidades de las y los jóvenes y su relación con la radio y la televisión, con el propósito de elaborar propuestas para que sus voces e identidades sean tenidas en cuenta.
- El segundo taller se realizó el 17/8/2013 con la participación de 40 jóvenes. En él se profundizó el intercambio realizado en el encuentro anterior sobre las representaciones que los medios audiovisuales construyen en relación a las y los adolescentes. Ambas actividades se articularon con el Espacio para la Memoria y la Promoción de los Derechos Humanos, la Universidad Nacional de Córdoba y la Secretaría de Gestión Participativa del Municipio de Unquillo.
- El 23/8/2013 en el Sindicato de Amas de Casa en San Miguel de Tucumán se llevó adelante el taller, articulado

con la Fundación Abrojos - Colectivo de Educación Popular, denominado "Jóvenes y comunicación. Nos formamos como lectores/as y productores/as críticos de medios". Participaron 17 jóvenes de entre 15 y 21 años. El objetivo fue analizar lo que los medios enuncian acerca de las y los jóvenes y fortalecer la mirada crítica en relación a los medios y pensarse como protagonistas y productores. Allí, entre otras cuestiones, se concluyó que la radio y la televisión seleccionan temas y enfoques y que allí se expresan decisiones y perspectivas que inciden sobre los modos de pensar a la juventud.

- Entre el 22/10 y el 31/10 de octubre en San Carlos de Bariloche, Río Negro, se desarrollaron los *Encuentros de jóvenes para pensar los medios de comunicación audiovisual* al que asistieron 120 jóvenes quienes debatieron el rol de los medios y analizaron las identidades de las y los jóvenes y su relación con la radio y la televisión, con el objetivo de elaborar propuestas para que sus voces e identidades sean tenidas en cuenta.
- El 8/11/13 se realizó en el Bajo Flores, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, una charla con jóvenes acerca de sus derechos en la LSCA. Participaron del encuentro 20 jóvenes de cuarto y quinto año del EMEM Nro. 3 Carlos Geniso.
- El 8/11/2013 de noviembre se inició una serie de talleres en la sede de la Fundación Uniendo Caminos en la Villa 21 – 24. La propuesta de trabajo es reflexionar acerca de la representación de los jóvenes en los medios y su capacidad como sujetos productores de mensajes. Participaron del primer encuentro diez jóvenes de entre 15 y 16 años.
- *Segundo taller en la Fundación Uniendo Caminos – 15/11/2013 – Villa 21 – 24, Ciudad Autónoma de Buenos Aires – 8 jóvenes de entre 15 y 16 años – contenidos: representaciones y estereotipos en medios de comunicación audiovisual; y LSCA: definición e importancia.*
- Los jóvenes y la radio – 16/11/2013 – Asociación Gremial de Trabajadores de Subte y el Premetro, Ciudad Autónoma de Buenos Aires – 9 jóvenes – actividad organizada en conjunto con AFSCA, Centro Nueva Tierra y FARCO – contenidos: Derechos de los niños, niñas y adolescentes previstos en la LSCA y funciones de la Defensoría del Público.
- Escuela de Educación Secundaria N° 22 – 21/11/2013 – San Miguel, Buenos Aires – contenidos: nuevo paradigma comunicacional y los derechos que garantiza la LSCA; derechos de las audiencias contemplados en la ley; discriminación y reproducción de estereotipos respecto de las niñas, niños y adolescentes; y los derechos de los chicos y chicas como audiencia.



- *Tercer taller en la Fundación Uniendo Caminos* – 22/11/2013 – Villa 21 – 24, Ciudad Autónoma de Buenos Aires – 8 jóvenes de entre 15 y 16 años – contenidos: representaciones y estereotipos en medios de comunicación audiovisual; LSCA: artículos relacionados con sus derechos como niños, niñas y jóvenes; e identidad.
- *Escuela N° 19* – 27/11/2013 – Casabindo, Jujuy – 30 jóvenes y docentes de escuela secundaria – contenidos: derechos de los niños, niñas y adolescentes previstos en la LSCA; funciones de la Defensoría del Público; y derechos otorgados a los pueblos originarios en la LSCA – actividad coordinada con Radio Pachakuti – FM 89.9 de Abra Pampa.
- *Colegio N° 22* – 28/11/2013 – Cochinoca, Jujuy – 30 jóvenes y docentes de escuela secundaria – contenidos: derechos de los niños, niñas y adolescentes previstos en la LSCA; funciones de la Defensoría del Público; y derechos otorgados a los pueblos originarios en la LSCA – actividad coordinada con Radio Pachakuti – FM 89.9 de Abra Pampa.
- *Colegio N° 4* – 28/11/2013 – Rinconada, Jujuy – 30 jóvenes y docentes de escuela secundaria – contenidos: derechos de los niños, niñas y adolescentes previstos en la LSCA; funciones de la Defensoría del Público; y derechos otorgados a los pueblos originarios en la LSCA – actividad coordinada con Radio Pachakuti – FM 89.9 de Abra Pampa.
- *Una tarde cualquiera* – a partir del 28/11/2013 – TV Pública, Ciudad Autónoma de Buenos Aires – participación de Almendra Boido Gliozzi y Santiago Giménez.
- *Escuela Misión Monotécnica N° 74* – 29/11/2013 – Abra Pampa, Jujuy – 30 jóvenes y docentes de escuela secundaria – contenidos: derechos de los niños, niñas y adolescentes previstos en la LSCA; funciones de la Defensoría del Público; y derechos otorgados a los pueblos originarios en la LSCA – actividad coordinada con Radio Pachakuti – FM 89.9 de Abra Pampa.
- *Cuarto taller en la Fundación Uniendo Caminos* – 29/11/2013 – Villa 21 – 24, Ciudad Autónoma de Buenos Aires – 8 jóvenes de entre 15 y 16 años – contenidos: representaciones en medios; y LSCA: artículos relacionados con su derecho a expresarse acerca de los temas que les conciernen.
- *Quinto taller en la Fundación Uniendo Caminos* – 6/12/2013 – Villa 21 – 24, Ciudad Autónoma de Buenos Aires – 8 jóvenes de entre 15 y 16 años – contenidos: cierre y evaluación de la capacitación.



» Un equipo de trabajo de la Defensoría del Público llevó adelante una capacitación en Canal 9. En total fueron tres encuentros.

## CON LOS MEDIOS DE GESTIÓN PRIVADA COMERCIALES:

- El 29 de agosto se realizó la tercera jornada de capacitación con 25 trabajadores y trabajadoras de Canal 9. El encuentro se centró en las disposiciones de la Convención de los Derechos del Niño, la Ley 26.522 y la Ley 26.061, de Protección Integral de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, y su reflejo directo para los servicios audiovisuales.

## CON EL SECTOR COMUNITARIO:

- Se realizó el *Primer Encuentro Nacional de Productoras Audiovisuales Comunitarias. Capacitación sobre niñez, juventud y equidad de géneros en la LSCA* destinado a 20 comunicadoras/es de Misiones, Salta, Río Negro, San Juan, Chaco, CABA y Buenos Aires (Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo (FADU), 12 de octubre de 2013.
- Los jóvenes y la radio, Asociación Gremial de Trabajadores de Subte y el Premetro, Ciudad Autónoma de Buenos Aires – 9 jóvenes – actividad organizada en conjunto con AFSCA, Centro Nueva Tierra y FARCO – contenidos: Derechos de los niños, niñas y adolescentes previstos en la LSCA y funciones de la Defensoría del Público, 16 de noviembre de 2013.

# 11387

## PERSONAS CAPACITADAS



*Junto con la AFSCA, CONACAI y UNICEF se diseñó un programa de capacitación que aborde la ley de medios audiovisuales y los derechos comunicacionales de los niños, niñas y adolescentes y la redacción de un cuadernillo acerca del tratamiento informativo sobre niñez.*



La Defensoría acompaña a los proyectos que impulsan las comunidades indígenas. Aquí, en Pampa del Indio, Chaco.

## VIOLENCIA MEDIÁTICA CONTRA LAS MUJERES Y DISCRIMINACIÓN

### VIOLENCIA MEDIÁTICA CONTRAS LAS MUJERES

LA LEY INNOVA AL INCLUIR LOS CONCEPTOS DE **VIOLENCIA SIMBÓLICA Y VIOLENCIA MEDIÁTICA**. SE TRATA DE CONCEPTOS AMPLIOS QUE TERMINAN ABARCANDO NUMEROSAS CONDUCTAS QUE EN MUCHOS CASOS NO SERÍAN ASOCIADAS, AL MENOS EN UN PRIMER ANÁLISIS, AL CONCEPTO DE VIOLENCIA.

La LSCA menciona la palabra *violencia* cuando establece las sanciones en función del horario (artículo 107) y cuando obliga a los SCA a velar por el cumplimiento de la ley 26.285, de Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres (artículo 71).

La escasez de referencias a un tema cuya presencia en los SCA concita preocupación desde hace años, es, al mismo tiempo, una limitante y un desafío para llevar a la práctica el cambio trascendental que la ley 26.522 representa en términos de anclar la actividad de los SCA en el paradigma de los derechos humanos.

La ley 26.285 —que no incluye mecanismos para hacerla efectiva, a excepción de la regulación de las medidas cautelares que pueden adoptar los jueces de familia— distingue tipos y modalidades de violencia contra las mujeres. En algunos campos, se ha señalado que es poco lo que en realidad la ley avanza (Birgin, 2009). Sin embargo, en lo que se refiere a la actividad de los SCA, la ley innova al incluir los conceptos de violencia simbólica y violencia mediática. Se trata de conceptos amplios que terminan abarcando numerosas conductas que en muchos casos no serían asociadas, al menos en un primer análisis, al concepto de violencia, básicamente por la prevalencia que tienen las afectaciones al cuerpo y/o la psiquis en la representación que tenemos del término “violencia”.



Es claro que las leyes por sí solas no resuelven la violencia en ningún ámbito. Pero esta norma es un marco estratégico para la acción que, de acuerdo a lo que la Defensoría propone para los SCA, no se resuelve a partir de la mera sanción sino, más bien, mediante la concientización y el impulso de transformaciones concretas y progresivas en las decisiones que se toman en la radio y la televisión, y en los discursos que en ellos se reproducen.

En cumplimiento de la Resolución 4/2012, como estrategia pedagógica y de concientización al respecto, se realizó en la ciudad de Posadas, Misiones, un curso de capacitación para trabajadores y trabajadoras de la radio y la televisión de esa ciudad que contó con amplia participación.

También se participó de los siguientes encuentros, con la presencia de la Defensora:

- Salón Auditorio del CIC, Villa Zagala, Partido de Gral. San Martín, Buenos Aires, el 7 de marzo de 2013. Jornada “San Martín comunica con perspectiva de género”, junto a Zaida Gatti, Isabel Chiaramonte, Rubén Peralta, Chantal Stevens, Miriam Pelazas, Sandra Chaer, Silvana Mondina y Magui Gagey (moderadora).
- Cancillería Argentina, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 12 de marzo de 2013. Participación del panel “Perspectiva de género en los Medios de Comunicación Audiovisual”, organizado por la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (AFSCA) y compartido junto a Elsa Drucaroff y Mariana Carbajal.
- El 5 de abril se desarrolló conjuntamente con la Red Par – Periodistas de Argentina por una Comunicación No Sexista la jornada “Comunicación y Género”, donde se abordó lenguaje no sexista, periodismo de género y representaciones de las mujeres en los medios audiovisuales. Los destinatarios de la actividad fueron 60 estudiantes y profesionales de la comunicación.
- Instituto Superior Octubre, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 11 de mayo de 2013. En el marco de la Jornada Nacional de Mujeres Militantes, se participó de la actividad “Perspectiva Femenina en los Medios de Comunicación”.
- Sindicatura General de la Nación (SIGEN), Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 11 de junio de 2013. Presentación de la Defensoría y Conferencia sobre Violencia Mediática.
- El 14 de septiembre de 2013 se participó del 16º Encuentro Regional de Mujeres desarrollado en la Escuela Juan B. Justo de la localidad bonaerense de José C. Paz.



La Defensoría participó en varios paneles de perspectiva de género en los medios de comunicación audiovisual.

Además se organizaron y se participó de las siguientes capacitaciones:

- En el marco de la *Escuela de programadores para la nueva televisión*, actividad organizada por el Ministerio de trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación; Dirección Nacional de Industrias Culturales – Secretaría de Cultura de Nación; y la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (AFSCA), el 28 y 29 de junio se desarrolló el taller “Los sentidos de la comunicación y su incidencia en la equidad de género”. Participaron de la capacitación más de 20 productores de TV, egresados de carreras universitarias o terciarias, y de otras escuelas de oficios, tales como SICA y SAT.
- El 29 y 30 de julio en las localidades jujeñas de Volcán, El Carmen y San Salvador de Jujuy se llevó a cabo el taller *Ni la hora ni la moda. Las mujeres hacen radio. La igualdad de género en la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual*. En él se conversó junto a 120 mujeres acerca de los derechos que garantiza la LSCA para las audiencias, centrándose en la perspectiva de género y los derechos que amparan a las mujeres;
- El 11 de noviembre se presentó en Rosario la Defensora Cynthia Ottaviano en la Conferencia sobre Tratamiento mediático de la violencia de género y femicidio junto a la Diputada Claudia Giaccone y el Secretario del Instituto Movilizador de Fondos Cooperativos (IMFEC), Iván Pérez.
- El 12 de noviembre la Defensoría participó del Seminario Juventud, Educación y Medios. Despegando etiquetas, fijando Derechos en la mesa “Jóvenes, desigualdades y conflictividades en el entramado mediático” junto a Julián Axat (Defensor el Fuero de Responsabilidad Penal y Juvenil de la Plata), Gabriel Brener (Subsecretario de Equidad y Calidad Educativa, Ministerio de Educación) y Tomás Ibarra (Subsecretario de Enlaces Institucionales, Ministerio de Educación), en la Ex Esma. Participaron 300 personas.
- *EstereoTIPAS. Producción de relatos radiofónicos con perspectiva de Derechos Humanos* – 19, 20 y 21/11/2013 – Maimará, El Caimancito, Palma Sola, Volcán y San Salvador de Jujuy, Jujuy – 120 integrantes de integrantes de la Red Mujer y Jujeña – contenidos del segundo encuentro: estereotipos discriminatorios hacia las mujeres y múltiples formas en que las mujeres viven y participan en la comunidad.
- *Estereotipación mediática: el tratamiento de las minorías en los medios audiovisuales* – 5/12/2013 - Universidad Nacional del Nordeste, Resistencia, Chaco – 40 estudiantes y docentes de la Licenciatura en Comunicación Social, periodistas y profesionales de la comunicación audiovisual de Chaco y Corrientes



» Con la presencia de la Defensora y con equipos de trabajo de la Defensoría se organizaron diferentes capacitaciones.

## OTORGAMIENTO DE BECAS

El 8 de agosto se becó a cuatro personas -una persona por los medios sin fines de lucro (La Rioja), una por los medios con fines de lucro (Ciudad Autónoma de Buenos Aires), otra por los medios estatales (Olavarría, Provincia de Buenos Aires) y una cuarta por estudiantes u organizaciones vinculadas a la comunicación audiovisual (Córdoba)- para que puedan obtener el Diploma Superior de Comunicación y Género a cargo de la Asociación Civil Comunicación para la Igualdad. Las becas estuvieron destinadas a trabajadores y trabajadoras de medios audiovisuales sin fines de lucro, con fines de lucro o estatales; integrantes de organizaciones de la sociedad civil que desarrollen actividades de comunicación audiovisual; y estudiantes de carreras terciarias o universitarias de comunicación, periodismo, producción de radio y TV, locución y afines. Las becas fueron sorteadas entre 114 postulantes de 18 provincias.

## DISCRIMINACIÓN

La LSCA promueve el tratamiento plural, igualitario y no estereotipado, que evite toda discriminación por género u orientación sexual (artículo 3). Dispone además que la programación de los SCA “deberá evitar contenidos que promuevan o inciten tratos discriminatorios basados en la raza, el color, el sexo, la orientación sexual, el idioma, la religión, las opiniones políticas o de cualquier otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento, el aspecto físico, la presencia de discapacidades, o que menoscaben la dignidad humana o induzcan a comportamientos perjudiciales para el ambiente o para la salud de las personas y la integridad de los niños, niñas o adolescentes” (artículo 70).

A través de estas disposiciones la ley avanza en una protección amplia de los derechos a la igualdad y a la no discriminación en los SCA, algo que, hasta su sanción, si bien se predicaba en los instrumentos de derechos humanos y algunas normas vigentes, no constituía un imperativo expreso para la actividad de la radio y la televisión regulada entonces por el decreto-ley de la dictadura 26.285.

En relación con la problemática discriminatoria se realizaron las siguientes capacitaciones:

- 5to Foro Regional contra la Discriminación “La información es un Derecho”, organizado por el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI), San Salvador de Jujuy, el 29 y 30 de noviembre de 2012, Cynthia Ottaviano, junto a Pedro Mouratian.



» Se trabajó para abordar la problemática discriminatoria.

## A TRAVÉS DE ESTAS DISPOSICIONES LA LEY AVANZA EN UNA PROTECCIÓN AMPLIA DE LOS DERECHOS A LA IGUALDAD Y A LA NO DISCRIMINACIÓN EN LOS SCA

- Seminario de Políticas Públicas en Diversidad Sexual “Reconocimiento de Derechos e Inclusión Social”, Cynthia Ottaviano, junto a Stella Salgado, Directora de Derechos Humanos del Ministerio de Defensa, Natalia Federman, Directora de Derechos Humanos del Ministerio Seguridad, Alex Freyre, Presidente del Archivo de la Memoria de la Diversidad Sexual y Julia Contreras (moderadora) del Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI), Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 8 de octubre de 2013.
- Asociación Cultural Armenia, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 19 de abril de 2013. Participación de la charla “Minorías y Derechos en el nuevo escenario comunicacional”, Cynthia Ottaviano junto a Pedro Mouratian, interventor del INADI, y Mariano Tilli, subdirector nacional de Asuntos Regulatorios de la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (AFSCA).
- El 30 de agosto de 2013, en el marco del II Encuentro Nacional de Comunicación Audiovisual organizado por el Programa Universitario de Comunicación Audiovisual para la República Argentina (PUCARA) del Instituto de Extensión de la Universidad Nacional de Villa María, se desarrolló en el Auditorio Eva Perón del Concejo Deliberante el taller *EstereoTIPAS*. Presenciado por 20 personas se reflexionó acerca de cómo desnaturalizar representaciones discriminatorias en la radio y la televisión.
- El 21 de septiembre de 2013 se desarrolló en la Universidad Nacional de Cuyo (UNCuyo), Mendoza, una jornada de sensibilización sobre diversidad sexual para reforzar el tratamiento respetuoso de las identidades de género en los medios audiovisuales. La actividad estuvo a cargo de 100% Diversidad y Derechos y destinada a periodistas de medios públicos, integrantes de organizaciones feministas y de defensa de la equidad de género, de radios campesinas y comunitarias y de la universidad.

## ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN

### HERRAMIENTAS DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Diversas organizaciones que representan a personas con discapacidad se han expresado ante la Defensoría –tanto en las Audiencias Públicas como a través de denuncias– y han solicitado la intervención de este organismo para alentar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 66 de la LSCA. La norma, ya explicitada en este informe en nota al pie, dice que “las emisiones de televisión abierta, la señal local de producción propia en los sistemas por suscripción y los programas informativos, educativos, culturales y de interés general de producción nacional, deben incorporar medios de comunicación visual adicional en el que se utilice subtítulo oculto (*closed caption*), lengua de señas argentina y audio descripción, para la recepción por personas con discapacidades sensoriales, adultos mayores y otras personas que puedan tener dificultades para acceder a los contenidos. La reglamentación determinará las condiciones progresivas de su implementación”.

Además de denuncias y consultas por incumplimiento de este artículo de la LSCA, algunas presentaciones formulan propuestas para mejorar las herramientas destinadas a la accesibilidad de personas sordas en aquellos servicios de comunicación audiovisual que han incorporado el recuadro por el que se emite la interpretación en lenguaje de señas y el subtítulo oculto.

Estas presentaciones del público motivaron la comunicación de la Defensoría con los canales de aire, públicos y privados, para solicitar información acerca del estado de cumplimiento de las obligaciones legales en materia de acceso para personas sordas y poniendo a su disposición un material elaborado por la Presidencia de la Nación que aporta herramientas para implementar la accesibilidad.

Al respecto, se desarrollaron las siguientes Actividades de capacitación:

En línea con el II Encuentro Nacional de Comunicación Audiovisual organizado por el Programa Universitario de Comunicación Audiovisual para la República Argentina (PUCARA) del Instituto de Extensión de la Universidad Nacional de Villa María, el 29 de agosto se organizó una reunión para personas sordas sobre accesibilidad a los medios audiovisuales.

En conjunto con la Coalición por una Comunicación Democrática de Bariloche y en el marco de la sexta Audiencia Pública organizada por el organismo, el 2 de noviembre en la Sala de Prensa del Municipio de San Carlos de Bariloche se

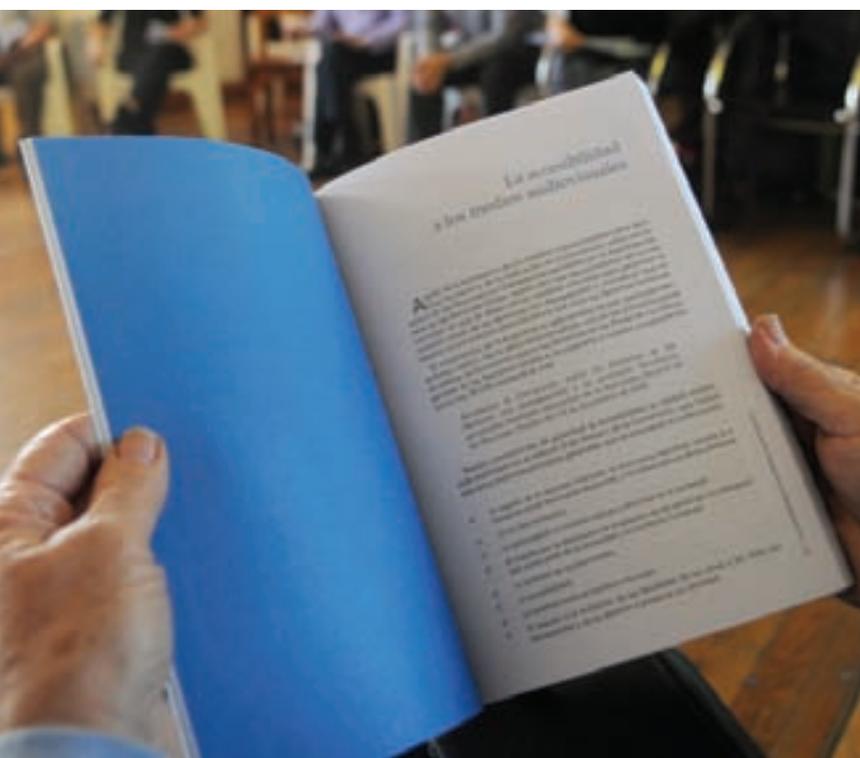
desarrolló una jornada sobre Accesibilidad en los Servicios de Comunicación Audiovisual a cargo de Mónica Bianchi, coautora del artículo 66 de Accesibilidad de la LSCA, e integrante del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil (CCSC) que funciona en la Cancillería argentina. Se trabajó con los 20 participantes lo estipulado en el artículo 66 de la Ley 26.522, es decir la incorporación de lengua de señas, subtítulo y audiodescripción en los SCA.

Por otra parte, la Lic. Cynthia Ottaviano expuso en el Congreso Internacional de Discapacidad “Medios de Comunicación y Discapacidad”, Resistencia, Chaco, el 22 de agosto de 2013. Participación junto a Gustavo Barone, Sergio Ramírez y Jorge Gress. Presenciaron la conferencia alrededor 700 personas y el 22 de octubre firmó el acta acuerdo de “Accesibilidad a los Servicios de Comunicación Audiovisual: un derecho de tod@s” con el Consejo Asesor del Sistema Argentino del Sistema de Televisión Terrestre (SATVD-T) del Ministerio de Planificación Federal, Inversión y Servicios Públicos; la AFSCA, la Comisión Nacional para la Integración para las personas con discapacidad (CONADIS), el INCAA, el Consejo Federal de

SE DEBEN INCORPORAR MEDIOS DE COMUNICACIÓN VISUAL ADICIONAL EN LOS QUE SE UTILICEN **SUBTITULADO OCULTO (CLOSED CAPTION)**, **LENGUA DE SEÑAS ARGENTINA Y AUDIO DESCRIPCIÓN**, PARA LA RECEPCIÓN POR PERSONAS CON DISCAPACIDADES SENSORIALES, ADULTOS MAYORES Y OTRAS PERSONAS QUE PUEDAN TENER DIFICULTADES PARA ACCEDER A LOS CONTENIDOS.



» Junto con la Biblioteca de Ciegos del Instituto Cultural de la Provincia de Buenos Aires se hizo una versión de la Ley en braille. Y otra en audiolibro.



la Televisión Pública (CFTVP) y la Coalición por una Comunicación Democrática para profundizar “las herramientas de accesibilidad para personas con discapacidades sensoriales, adultos mayores, , y otras que puedan tener dificultades para acceder a los contenidos”.

Los días 13 y 14 de diciembre se realizó el encuentro *Cuerpos parlantes*, organizado por la Defensoría del Público y el Instituto Superior de Enseñanza Radiofónica (ISER), en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con la participación de 24 intérpretes de lengua de señas de las seis regiones del país: Chaco; Misiones; Santa Fe; Mendoza; San Luis; Río Negro; Neuquén; Salta; Jujuy; provincia de Buenos Aires; y Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Alguno de los contenidos incluidos en el temario fueron: presentación y principios de la LSCA y artículo 66; presentación del organismo y las consultas, denuncias y propuestas presentadas por la comunidad sorda e intérpretes de lengua de señas; el rol del/a intérprete de Lengua de Señas Argentina; y la incorporación de LSA en los servicios de comunicación audiovisual – capacitación a cargo de ADAS - Asociación Civil de Artes y Señas.

» La Defensoría favoreció la inclusión de los pueblos originarios a través de los servicios de comunicación audiovisual.

## LA INCLUSIÓN DE LOS PUEBLOS ORIGINARIOS EN LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

El artículo 9 de la LSCA determina que la programación de los servicios de comunicación audiovisual, incluso las publicidades y los avances de programas, deben estar expresados en el idioma oficial o en los idiomas de los Pueblos Originarios.

Una de las medidas adoptadas por la Defensoría para favorecer la inclusión de los pueblos originarios a través de los servicios de comunicación audiovisual fue la solicitud al Instituto Superior de Enseñanza Radiofónica (ISER) para que incluya en su currícula fonética de los pueblos originarios. Esta iniciativa surgió de una presentación realizada en la Audiencia Pública de la región NOA.

El AFSCA informó que entre los proyectos del Instituto se encuentra el de implementar talleres extracurriculares sobre fonética de los idiomas de los Pueblos Originarios y que asimismo, los idiomas de los Pueblos Originarios se incorporará a la currícula en los institutos adscriptos al ISER ubicados en zonas geográficas cuyo idioma corresponda con las lenguas originarias.

El 27 de abril de 2013 se visitó la emisora indígena Qom La'aqta ubicada en Colonia Aborigen, Chaco. Allí se desarrolló un taller de comunicación indígena destinado a radialistas de la región noreste del país, y el 1 de noviembre de 2013 se participó del Encuentro Provincial Comunicación con Identidad, organizado por la Unión de Pueblos de la Nación Diaguita de Tucumán (UPNDT) y el área de comunicación del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI). Se compartió panel con el INAI, autoridades de las comunidades diaguitas, representantes del Consejo de Participación Indígena (CPI), la UPNDT, la AFSCA, la CNC y el INTA.

Durante agosto, además, se acompañó a las emisoras originarias y campesinas en la confección del formulario para el FONDO DE FOMENTO CONCURSABLE PARA MEDIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUALES (FOMECA), concurso a cargo de la AFSCA según lo estipulado en el artículo 97 inciso f) de la ley 26.522. Las radios acompañadas fueron las seis emisoras del Movimiento Campesino de Santiago del Estero – Vía Campesina (MoCaSE-VC); FM Origen – 90.1 de la Unión de Pueblos de la Nación Diaguita (UPNDT); el Colectivo de Educación Popular Abrojos; y la Radio Tierra Campesina de la Unión de Trabajadores Rurales Sin Tierra de Cuyo (UST).

EN BASE AL ACOMPAÑAMIENTO Y CAPACITACIÓN SOLICITADO POR LA UNIÓN DE LOS PUEBLOS DE LA NACIÓN DIAGUITA EN TUCUMÁN (UPNDT) PARA LA INSTALACIÓN DE SU PRIMERA RADIO DIAGUITA EN LA COMUNIDAD INDIA QUILMES (CIQ) DE TUCUMÁN, EL 30 DE MAYO LA DEFENSORÍA, SE REUNIÓ EN EL MOLLAR, TUCUMÁN CON LOS CACIQUES Y RESPONSABLES DE LAS COMUNIDADES TUCUMANAS DEL VALLE DE TAFÍ, EL MOLLAR, MALA MALA, AMAICHA, QUILMES, SOLCO YAMPA, POTRERO RODEO GRANDE Y CASAS VIEJAS; Y LAS COMUNIDADES CATAMARQUEÑAS DE INGAMANA Y LA ANGOSTURA.





En ese marco, el 1 de junio la Dirección de Capacitación y Promoción realizó su primera visita a la comunidad quilmeña, donde diagnosticó las necesidades de la futura emisora. El 4 y 5 de julio se volvió a la comunidad para desarrollar un taller de introducción a la locución, los elementos del lenguaje radiofónico, el género periodístico y las características de las radio comunitarias. Participaron de él 10 integrantes de la comunidad. En ese marco, se puso al aire Radio Origen – 90.1. Entre el 20 y 23 de agosto se retornó a la CIQ. Presenciaron el encuentro 20 jóvenes de las comunidades tucumanas originarias de Quilmes, Amaicha, Potrero Rodeo Grande y Chuschagasta. Se profundizaron los ejes planteados en la anterior visita y se trabajó sobre géneros y formatos radiales; modelos de programación; y producción y estructura de noticias, contenidos informativos, agenda y fuentes.

En el marco de la quinta Audiencia Pública, el 19/09, se viajó a Jocolí, Mendoza. Ahí se diagnosticaron las necesidades técnicas y de capacitación de la Tierra Campesina, participaron miembros del colectivo de radio y un integrante de Radio Comunitaria Campesina de Encón, San Juan.

A partir del pedido cursado por el Movimiento Campesino de Santiago del Estero – Vía Campesina (MoCaSE-VC) hacia el organismo para que acompañe el proyecto radiofónico de su red de seis emisoras originarias, se recorrió FM 88.7 – del Monte (Quimilí), FM 89.9 Sacha Huayra/ Viento del Monte

(Tintina), FM 90.5 – Inti Manta/ del Sol (Pinto), FM 89.9 – Paj Sachama/ Vuelo de pájaro (Las Lomitas), FM 88.7 – Suri (Ojo de Agua) y FM 88.7 – Sacha Hukup/ Monte Adentro (Monte Quemado) para relevar sus necesidades de capacitación y adecuación técnica. El diagnóstico se realizó en dos etapas: una primera entre el 17 y 21 de julio y la segunda entre el 5 y 8 de agosto. El 4 y 5 de octubre se retornó a Monte Quemado para apuntalar los preparativos de la salida al aire de FM Sacha Hukup que se inauguró formalmente el 15 de noviembre. Allí se trabajó con los 15 jóvenes que componen el proyecto radial los elementos del lenguaje radiofónico y los formatos del género periodístico. Fueron invitados a participar de las jornadas miembros de la FM Paj Huayra. También presenciaron el encuentro miembros de otras dos radios del MoCaSE-VC y dos campesinos del paraje La Matanza de Tres Isletas, Chaco, donde se proyecta montar una emisora comunitaria.

En el marco de la sexta Audiencia Pública desarrollada por el organismo, el 5 de noviembre el director de Capacitación y Promoción, Ernesto Lamas, firmó una carta de intención con el directorio del canal Wall Kintun y la comunidad mapuche Buenuleo de San Carlos de Bariloche. En ella se estableció un proceso de capacitación y acompañamiento al primer canal mapuche de la Argentina que comenzó a hacerse realidad los días 12, 13 y 14 de diciembre junto a 11 integrantes del canal donde se los capacitó en la gestión integral de medios de comuni-

cación comunitarios, concepciones de la comunicación y diseño de programación, producción y edición. Participaron como capacitadores Enrique Dordal (comunicador y capacitador popular) y Enrique Pareta (Jefe de Redacción de la TV Pública).

El 27 de diciembre, como última actividad del año en materia de capacitación, se realizó un diagnóstico de necesidades técnicas y de capacitación a 12 miembros de la Comunidad Mocoví Aim Mokoilek, Colonia Dolores, de la *FM Aim Mokoilek – Soy Mocoví*.

## MEDIOS PÚBLICOS/ESTATALES

*Emisora municipal de 28 de julio – 24/10/2013 – Chubut – Omar Burgoa (Intendente) y Sergio Espinoza (Responsable de prensa del municipio):* diagnóstico de necesidades técnicas y de capacitación e inicio del acompañamiento para la organización, gestión y puesta al aire de la emisora.

## MEDIOS DEL SISTEMA EDUCATIVO

El 26 de diciembre se visitó la ciudad de Rosario para diagnosticar las necesidades técnicas de la radio RLB –*Radio Luis Braille*–. Se trabajó con 4 integrantes del colectivo para individualizar las necesidades técnicas y de capacitación y acompañarlos en el asesoramiento para armar el pedido de autorización vía artículo 149 para transmitir por el dial rosarino.

## GRILLA DE PROGRAMACIÓN

Como se señaló, uno de los temas que se plantea reiteradamente en las denuncias del público es el incumplimiento por parte de algunos prestadores de televisión por suscripción –tanto por vínculo físico como por satélite– de la grilla de programación prevista en el artículo 65 de la ley 26.522, en su Decreto Reglamentario 1225/2010, y en la Resolución 296/2010 del AFSCA.

En cuanto al contenido de la grilla, el artículo 65 de la LSCA establece la obligación de incluir, sin codificar, las emisiones de RTA S.E., todas las emisoras y señales públicas del Estado nacional y aquellas en las que el Estado nacional tenga participación. Hasta el momento se recibieron denuncias de incumplimiento de esta obligación por parte de seis licenciatarios: Cablevisión S.A., DirecTV, Telecentro S.A., Antina S.A., Bahía Visión Color S.A., Supercanal S.A., Videocable del Bosque y RTC S.A. Las denuncias provienen de distintos lugares del país: provincias de Buenos Aires, Misiones, Mendoza, Tierra del Fuego, La Pampa, Córdoba, Santa Fe y Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En cuanto al orden de la grilla la ley dice que todas las señales correspondientes al mismo género tienen que estar ubicadas en forma correlativa, de acuerdo a un orden establecido por la AFSCA a través de una resolución que da prioridad a las señales locales, regionales y nacionales.

También se recibieron denuncias contra licenciatarios que no incluyen las señales C5N, 360TV y CN23, incluidas en la grilla por Resolución 296/2010 del AFSCA y sus modificaciones.

La mayoría de estas demandas han encontrado solución o se encuentran en vías de ser resueltas. La empresa Cablevisión ha acordado proveer servicio digital a quienes demanden el cumplimiento de esta obligación que, según aducen, resulta de imposible cumplimiento actualmente en su servicio analógico.

La empresa RTC S.A., del mismo grupo económico que Supercanal S.A., ha solicitado la provisión de un decodificador en comodato por parte de INCAATV para incluir la señal en la grilla del servicio digital. Gestiones de la Defensoría permitieron arribar a esta solución.

La empresa DirecTV ha provisto a los denunciantes un decodificador que permite acceder a la emisión de la Televisión Digital Abierta y de ese modo facilita el acceso de sus clientes a la programación completa de los canales INCAATV y PAKA PAKA que brinda en su servicio de manera parcial.

## LOS DENUNCIANTES DESEAN ACCEDER A LAS SIGUIENTES SEÑALES PÚBLICAS:

PAKA-PAKA,  
INCAATV,  
ENCUENTRO,  
DEPORTV Y  
TELESUR

En el caso de la empresa Telecentro S.A. se recibieron denuncias donde los abondos de la empresa manifestaban que la señal Telesur había sido excluida de la grilla de programación. Por medio de la intervención de esta Defensoría se logró que la señal fuera finalmente reestablecida.

El objetivo de la Defensoría frente a estas denuncias es lograr el cumplimiento cabal de las obligaciones legales por parte de las empresas. Sin embargo, hasta tanto esta solución pueda lograrse, se buscan alternativas que resuelvan las situaciones individuales que se plantean, demandando la extensión de las soluciones a lugares de relevancia social como escuelas, centros de detención de personas, hospitales, centros comunitarios, o similares. A pesar del compromiso manifestado por algunos licenciarios este último objetivo aún no se ha podido cumplir.

### ACCESO A ACONTECIMIENTOS DE INTERÉS RELEVANTE

El artículo 77 de la ley 26.522 establece un límite a los derechos de exclusividad frente a ciertos eventos que la ley califica como de "interés relevante". La ley indica que luego de una Audiencia Pública se debe elaborar un listado de eventos y que quienes tengan los derechos de transmisión deberán ofrecerlos a la televisión abierta para que todos los/las ciudadanos /as puedan acceder a ellos de manera gratuita.

Desde su creación, esta Defensoría participó en dos de estas audiencias, la primera en diciembre de 2012 y la última en julio de 2013. Allí la Defensora, Cynthia Ottaviano, recordó que "los medios de comunicación realizan una actividad social de interés público y tienen como misión la promoción de la diversidad y la universalidad en el acceso y la participación, con igualdad de oportunidades para todos y todas". La Defensora estuvo acompañada por Ignacio Golobisky, presidente de la Comisión de Planificación de Servicios del Consejo Federal de Comunicación Audiovisual (COFECA); Andrés Tavosnanska, subdirector nacional de Gestión del Consejo; y Eliana Persky, secretaria ejecutiva de la misma entidad.

La segunda Audiencia Pública contó nuevamente con la participación de la Defensoría y de seis oradores, que elaboraron distintas propuestas y fijaron posición acerca de esos acontecimientos de interés público, tanto para su emisión televisiva como para su retransmisión. Hablaron Esteban Falcón, en representación de Canal 10 de la Universidad de Córdoba; Osvaldo Arsenio, miembro de la Secretaría de Deportes de la Nación; Carlos Asnaghi, gerente de Deportes de la TV Pública; Enrique Masllorens, secretario ejecutivo del Consejo Federal de la TV Pública; Jorge Pose, miembro de la empresa South American Sports; y Paula Rodríguez Marino, docente universitaria de Comunicación Social.



Las denuncias recibidas alertaron sobre el incumplimiento de esta norma y de la investigación realizada surgió que existían dificultades para implementar el procedimiento dispuesto reglamentariamente (Resolución 186AFSCA/2011).

## LA DEFENSORÍA ESCUCHÓ A TODAS LAS PARTES INTERESADAS Y OFICIÓ DE ESPACIO PARA LA BÚSQUEDA DE UN PROCEDIMIENTO QUE SATISFAGA LOS OBJETIVOS DE LA LEY, FACILITANDO SU CUMPLIMIENTO CON PLENO RESPETO DE LOS DERECHOS DEL PÚBLICO.

De esta manera, la Defensoría convocó tanto a los canales abiertos como a las señales de televisión, y asistieron a los dos encuentros informativos, encabezados por la Defensora Cynthia Ottaviano, los responsables de las señales deportivas Fox Sports, ESPN, Deportv, TyC Sports, la Asociación de Radioteledifusoras Argentinas (ATA) y los canales de aire Telefé, la TV Pública y los Servicios de Radio y Televisión de la provincia de Córdoba.

Como consecuencia de este proceso, la Defensoría dictó la Resolución n° 39/2013 del día 29 de mayo de 2013, donde formuló recomendaciones para mejorar el procedimiento y facilitar su implementación.

Con motivo de la mencionada recomendación efectuada por la Defensoría, la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual dictó las Resoluciones N° 980-AFSCA/13 Y 981-AFSCA, por medio de las cuales se modificó la reglamentación del artículo 77 de la Ley 26.522.

## DESIGNACION DE REPRESENTANTES ANTE EL COFECA

En respuesta a denuncias recibidas por la falta de designación de representantes -de las provincias de Córdoba y San Luis y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires- ante el Consejo Federal de Comunicación Audiovisual (COFECA), la Defensoría instó a esas jurisdicciones a fin de que, por los canales que la normativa local aplicable disponga, procedan a la rápida propuesta de designación. La gestión fue eficaz, y a la fecha se han resuelto los casos de Córdoba y de la Ciudad de Buenos Aires y se aguarda aún información con respecto a la Provincia de San Luis.

En el pasado, la diversa normativa que rigió los destinos de la radiodifusión en nuestro país carecía de prescripciones

que favorecieran la participación ciudadana, e institucionalizaba órganos de aplicación fuertemente centralizados, en el ámbito exclusivo del Poder Ejecutivo Nacional.

Con la sanción de la ley, en cambio, se ha configurado un ámbito para la toma de decisiones constituido por diversas instancias colegiadas, plurales y multisectoriales. Concretamente el artículo 15 de la ley 26.522 ha establecido claramente un ámbito natural para la participación de las Provincias en la implementación y seguimiento de sus disposiciones: crea el Consejo Federal de Comunicación Audiovisual (COFECA).

El 24 de abril de 2013, la Defensoría suscribió un Convenio Marco de Cooperación con el COFECA.

Su objeto es la promoción de la colaboración y asistencia técnica recíproca entre las partes y *“articular todas aquellas tareas necesarias para impulsar y fortalecer institucionalmente los derechos del público de Servicios de Comunicación Audiovisual”* y la implementación de la ley 26522 (cláusula primera).

Por ello, ante la renovación de mandatos operada a fines de 2013 en el COFECA, la Defensoría continuará instando la plena integración del órgano, fortaleciendo con ello la comunicación democrática.

En el caso de la Provincia de Córdoba, en el marco de las actuaciones N°16/2013 (y sus agregadas) y 37/2013 de esta Defensoría del Público –en las que se tramitan los reclamos de las cordobesas y los cordobeses por la afectación al derecho a la comunicación provocada por los ceses preventivos de las antenas terrestres de la Televisión Digital Abierta dispuestos por las autoridades ambientales provinciales- se agregaron complementariamente algunas denuncias de las audiencias por la falta de designación de representantes ante el Consejo Federal de Comunicación. Las notas con la solicitud de designación comenzaron a gestionar el 28 de febrero de 2013. Finalmente, el 31 de octubre de 2013 personal de la Dirección General de Contenidos y Comunicación, de la Secretaría de Comunicación Pública de la Provincia de Córdoba informó a la Defensoría del Público respecto al dictado del decreto provincial N° 678/2013. A través de esa norma, y a instancia de la labor de la Defensoría, el Sr. Gobernador de la Provincia de Córdoba, José Manuel de la Sota, designa al Director General de Contenidos y Comunicación, Sr. Fernando Jesús Aimaretto, como representante de la Provincia ante el COFECA, en los términos y con el alcance establecido en la ley N° 26.522.

En el caso de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires las gestiones comenzaron el 16 de mayo de 2013. Finalmente se nos informó que, a instancia de las acciones realizadas por la Defensoría, con fecha 11 de noviembre la Ciudad ha-

---

# NADIE RECLAMA UN DERECHO QUE NO CONOCE

---

bía presentado mediante nota, suscripta por el Jefe de Gabinete de la Ciudad de Buenos Aires, la propuesta de designación del Sr. Miguel Ángel de Godoy, Secretario de Medios de la ciudad.

Como corolario del proceso, finalmente, la Secretaría Ejecutiva del Consejo informó, que había recibido las propuestas de designación de la Provincia de Córdoba y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La propuesta cordobesa fue incorporada en el decreto 1783/2013, de fecha 12/11/2013, por el cual su representante está incluido entre los integrantes del COFECA designados para el nuevo mandato, a partir del 9 de noviembre de 2013. Se encuentran en trámite la formalización de la designación del consejero de CABA mediante un decreto complementario.

En el caso de la Provincia de San Luis, las gestiones se realizaron desde el 20 de mayo de 2013. Hasta la fecha no hemos obtenido respuesta de las autoridades provinciales. Se ha recibido una denuncia complementaria de este caso -que tramita mediante actuación N° 685/2013-en la Audiencia Pública de esta Defensoría para la región Cuyo, realizada en la ciudad de Mendoza el 20 de diciembre de 2013.

Como reflexión final sobre el proceso, es imprescindible mencionar que los compromisos obtenidos en las intervenciones realizadas desde la Defensoría sobre esta temática, son resultado de la participación que tiene implicancias de muy amplio alcance y evidencian la importancia de las expresiones ciudadanas y los valiosos aportes que las audiencias están llamadas a desempeñar, propiciando la implementación plena de la ley 26.522.

No puede obviarse que en los casos de las tres jurisdicciones, los procesos fueron iniciados por las inquietudes transmitidas por el público de los Servicios de Comunicación Audiovisual, en el marco de las políticas impulsadas por la Defensoría: a través de las visitas a todo el país para interiorizarse sobre el estado de los Servicios de Comunicación Audiovisual, a través de las Audiencias Públicas regionales y a través de la tarea pedagógica -esencial para fortalecer a la ciudadanía a partir de la formación, el debate, la participación y la generación de propuestas- realizada bajo la premisa "Nadie reclama un derecho que no conoce".

## CONSEJO HONORARIO CONSULTIVO

El día 26 de julio de 2013 a través de la nota n°1484/2013 se le envió al entonces Jefe de Gabinete de Ministros, Lic. Juan Manuel Abal Medina, una nota en la que se le informaba que había llegado a esta Defensoría una denuncia por presunto incumplimiento por parte de Radio y Televisión Argentina S.E



La Defensora viajó a Córdoba por el estado de la antena de TDA en Río Cuarto. También estuvo en Villa María, en Leones y en Córdoba capital.

de los objetivos que la Ley N°26.522, de Servicios de Comunicación Audiovisual, establecidos en el artículo 121 inciso b).

El motivo de la carta fue poner a la Defensoría a disposición a fin de apoyar las iniciativas que estuvieran en curso para propiciar la creación del Consejo Consultivo Honorario de los Medios Públicos previsto en el artículo 124 de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual.

### ACCESO A LA TELEVISIÓN DIGITAL ABIERTA (TDA)

El sistema de transmisión de la Televisión Digital Abierta se constituye a través de la integración de una Red de Estaciones Digitales Terrestres (EDT), distribuidas en el territorio nacional. Cada EDT tiene infraestructura y equipamiento para la transmisión de señales digitales de TV abierta bajo la norma ISDB-T. Las estaciones terrenas están conformadas por el conjunto de antenas que transmiten la señal de televisión digital. Estas transmisiones son gestionadas y administradas por ARSAT.

Cabe tener presente que la instalación de antenas en diversas locaciones del país forma parte de una planificación de políticas públicas de amplio alcance, ya que “el desarrollo de la plataforma nacional de televisión terrestre, permitirá el logro de importantes objetivos, entre ellos proveer la infraestructura y equipamiento tecnológico desde una visión federal e inclusiva hacia los diferentes actores del SISTEMA ARGEN-

TINO DE TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE (SATVD-T)” (cfr. Decreto N°364/2010).

La Defensoría entiende que el derecho a la información del que es titular el público de los servicios de comunicación audiovisual también impone obligaciones al Estado, entre ellas contribuir al pluralismo, a la desconcentración, democratización y universalización de la información y la comunicación. Por ello, ha adoptado diversas acciones respecto a esta cuestión.

Todas las acciones de la Defensoría se han coordinado con los organismos públicos nacionales responsables de la TDA: AR-SAT S.E, Consejo Asesor de la TDA y CNC.

Uno de los temas que más presentaciones ha concitado en el primer año de trabajo de la DPSCA es el acceso a la Televisión Digital Abierta (TDA). Hay demandas por instalación de antenas (Tandil y Bahía Blanca), por reposición de la transmisión o puesta en funcionamiento de las antenas (Río Cuarto, Córdoba, Villa María, Villa Dolores, Mogotes y Leones), y por defectos en la transmisión. Más recientemente, se han recibido inquietudes respecto a los planes de extensión de la red a nuevas locaciones.

En el segundo semestre de ejercicio de funciones se detectó un incremento de consultas y algunas denuncias en las que se requerían datos o enviaban reclamos relativos a problemas, deficiencias, fallas y/o interferencias en la emisión y recepción de la señal de la Televisión Digital Abierta.

## SITUACIÓN DE LA TDA EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

### ESTADO DE LAS ANTENAS DE LAS LOCALIDADES CERRO DE LOS MOGOTES, LEONES, VILLA DOLORES Y VILLA MARÍA

En la provincia de Córdoba, el 28 de diciembre de 2012, por decisión de las autoridades provinciales fundada en posibles daños ambientales, se dictó la clausura de las instalaciones de las antenas terrestres de la TDA y se pretendió interrumpir, a través de un "cese preventivo", el funcionamiento de las que se encontraban operativas (instaladas en las localidades de Cerro de los Mogotes, Leones, Villa Dolores y Villa María). Las denuncias motivaron la apertura de una investigación sumaria en la Defensoría y la solicitud de una audiencia con el Gobernador de la Provincia, que no obtuvo respuesta favorable, al igual que las solicitudes de informes remitidas al Secretario de Ambiente de la Provincia de Córdoba y al Ministro de Agua, Ambiente y Energía de la Provincia de Córdoba.

En cambio, sí lo tuvieron los requerimientos realizados por la Lic. Cynthia Ottaviano a diversos entes especializados, con el objetivo de determinar si efectivamente la interrupción de las señales televisivas estaba justificada en consecuencia de daños ambientales y a la salud de las personas. Los pedidos fueron específicamente de "documentación respaldatoria y estudios que sustentan la puesta en marcha de estaciones de televisión digital" a la Secretaría de Ambiente, la CNC y la Defensoría del Pueblo de la Nación.

Un relevamiento realizado por la CNC para el que "se realizaron comprobaciones técnicas en la cima del Cerro Mogote de los Congos, Malagueño, provincia de Córdoba, en cuanto a las mediciones de Radiaciones No Ionizantes (RNI) en diversos puntos del lugar" determinó que "en el sitio se cumple con los límites de Máxima Exposición Permitida impuestos por el Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación". Para la confección del trabajo también se efectuaron mediciones de RNI en la zona urbana de la ciudad de Córdoba, donde se encuen-

tra emplazado un Sistema de Televisión Abierta (Canal 12 de Córdoba) y dos estaciones de radio FM (Radio Mitre Córdoba y La Cien). El estudio estableció que "si bien los niveles de RNI cumplen con la normativa vigente (...), se comprobó que, en estos sitios, los valores de RNI son levemente superiores a los valores obtenidos en la cima del Cerro Mogote Los Congos".

La subsecretaria de Planificación y Política Ambiental, Silvia Révora, aseguró que "no posee estudios sobre posibles daños al ambiente producidos por antenas de televisión como las que utiliza la Televisión Digital Argentina, y no se han recibido denuncias de los vecinos". Por su parte, el representante de la Defensoría del Pueblo de la Nación, Anselmo Sella, le informó a la Defensora que tampoco ese organismo "ha recibido denuncias por el corte de servicios de Televisión Digital Argentina y por posibles afectaciones del ambiente o la salud provocadas por antenas de TDA en la provincia de Córdoba".

Por otra parte, un informe de auditoría ambiental redactado por la Universidad Tecnológica Nacional constató mediciones de radiaciones no ionizantes (RNI) de la planta transmisora ubicada en Luján, provincia de Buenos Aires, de similares características que las cordobesas. Las conclusiones establecieron que "los valores de RNI medidos están por debajo del máximo indicado por la norma". El resultado indica además que "los valores encontrados se encuentran como mínimo a 7, 8 veces por debajo del límite nacional más restrictivo para el grupo poblacional".

Para abarcar el máximo espectro posible de investigación, Ottaviano también pidió una estimación del número de vecinos y vecinas cordobeses que se encuentran privados del servicio gratuito. El Consejo Asesor del Sistema Argentino de Televisión Digital Terrestre, presidido por Osvaldo Nemirovski, confirmó a la Defensoría del Público que "la cantidad de personas afectadas en toda la provincia es a nuestro juicio de cerca de 400.000, en virtud de un cálculo sostenido en la distribución por parte de organismos dependientes de esta Coordinación de 104.179 conversores", pero que "a estos números habría que adicionar aquellos que utilicen la TDA mediante TV con sintonizadores incorporados o STB comprados privadamente, con lo que superaríamos con amplitud los 400.000 referenciados y estaríamos más cerca del medio millón de personas que dejan de ver TDA".

Una semana más tarde, en respuesta a preguntas de la Defensoría, la CNC aseguró mediante un sondeo general que "los niveles de radiación de las estaciones de Televisión Digital Abierta (TDA) no son peligrosos".

Ante el silencio del gobierno provincial y teniendo en cuenta la gravedad de la situación, la Defensora del Público, junto con representantes de la Dirección de Protección de De-

TODAS LAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA SE HAN COORDINADO CON LOS ORGANISMOS PÚBLICOS NACIONALES RESPONSABLES DE LA TDA: AR-SAT S.E, CONSEJO ASESOR DE LA TDA Y CNC.

rechos viajó a Córdoba con el fin de entregar las evidencias a las máximas autoridades para llevar tranquilidad a la población y de tomar contacto inmediato con diversos actores sociales de la provincia, de las ciudades de Córdoba, Villa María, Leones y Río Cuarto y ponerlos en conocimiento de la investigación sumaria, frente a las numerosas denuncias recibidas.

Hasta la fecha, esta Defensoría del Público no ha podido recabar información oficial sobre estudios que constaten los supuestos daños al ambiente y a la salud, de acuerdo con lo asegurado por el gobierno provincial, que causarían las antenas utilizadas para brindar el servicio de TDA, sino todo lo contrario, por lo que puso en conocimiento esa realidad y las afectaciones severas a derechos fundamentales que involucran las posibilidades de que miles de personas se expresaran, comuniquen y accedan a información relevante que brinde el servicio de TDA.

El 13 de febrero de 2013, en el marco de los autos caratulados “Empresa Argentina de Soluciones Satelitales (AR-SAT S.A.) s/ pedido de medida cautelar autónoma” el juez actuante resolvió hacer lugar a una medida cautelar solicitada por la actora, prestadora de los servicios de infraestructura y transmisión de la TDA. Ordenó que, “por el término de tres (3) meses de quedar firme la cautelar, se suspendan los efectos de las resoluciones N° 1026/2012, 1027/2012, 1028/2012 y 1029/2012, todas del 28/12/2012”.

Las resoluciones citadas refieren a las antenas localizadas en las localidades de Cerro de los Mogotes, Leones, Villa Dolores y Villa María. Desde la sentencia se encuentra, suspendida la aplicación de las clausuras y ceses preventivos dictados por la Secretaría de Ambiente de la Provincia de Córdoba. Asimismo, el fallo emplaza a AR-SAT a cumplimentar, en el mismo plazo, las observaciones formuladas por la Secretaría de Ambiente que surgen de las actuaciones administrativas.

#### ESTADO DE LA ANTENA DE RÍO CUARTO

El 22 de febrero de 2013 se recibió una denuncia de una Universidad en relación con la clausura, dispuesta por la Secretaría de Ambiente de Córdoba, de la antena que la TDA instaló en la sede de la empresa EPEC-Río Cuarto. A través de esa antena la universidad iba a emitir la señal de televisión asignada por la ley 26.522, por lo que frente a la cancelación, reclamó la intervención de los organismos pertinentes para que ésta no fuera desmantelada a fin de lograr la transmisión de la señal.

Simultáneamente, la Defensora de Público recibió, en el Concejo Deliberante de Río Cuarto, una petición acompañada por más de mil firmas de ciudadanos de esa ciudad que señalan que: “el Estado Nacional, mediante la firma ARSAT, avan-

## ESTA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO NO HA PODIDO RECABAR INFORMACIÓN OFICIAL SOBRE ESTUDIOS QUE CONSTATEN LOS SUPUESTOS DAÑOS AL AMBIENTE Y A LA SALUD POR PARTE DE LAS ANTENAS DE TDA, DE ACUERDO CON LO ASEGURADO POR EL GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA.

*zó en Río Cuarto en la construcción de la antena y estación de transmisión de la Televisión Digital Abierta, cuya inauguración y puesta en funcionamiento, para cubrir las demandas de unos 250 mil potenciales ciudadanos-usuarios, estaba prevista para el 7 de diciembre último [refiere al año 2012]”. Su concreción fue posible por un convenio suscripto con el Estado Provincial, a través de la empresa energética EPEC. Sin embargo la decisión del gobierno de Córdoba, “concretó la rescisión del acuerdo suscripto a principios de este año, dejando sin chances a miles de vecinos de hacer valer su derecho al acceso libre y gratuito a una comunicación de calidad”.*

Con ese escrito, los ciudadanos reclamaron a las autoridades “la retracción de la medida y la consecuente habilitación de todo el dispositivo tecnológico instalado en el sector oeste de Río Cuarto, para que sus frecuencias incluidas queden a la libre elección de la comunidad”.

En la investigación sumaria realizada se obtuvo documentación remitida por el Interventor de la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), Ceferino Namuncurá con información sobre el trámite de aviso de proyecto de la antena de la Televisión Digital Abierta en la ciudad de Río Cuarto. Dicha presentación indica que “para la realización del proyecto de la EDT Río Cuarto, no se verá afectada de forma directa la población próxima a la zona de emplazamiento del mismo, al estar ubicada en un predio abierto a distancia considerable de asentamientos urbanos, dentro de un predio que ya posee antenas de otras características (...) No hay centros de salud ni escuelas en proximidades de la EDT Río Cuarto (...) No hay empresas de transporte, estaciones de servicio ni depósitos de combustibles o explosivos en un radio inferior a 2 km de la EDT Río Cuarto”.

Para la misma época, se verificó una situación asimilable a la de las antenas de las localidades de Cerro de los Mogotes, Leones, Villa Dolores y Villa María, todas de la Provincia de Córdoba. Pese a la similitud en el estado de las presentaciones ambientales, estas últimas antenas ya se encuentran operativas, mientras que la de Río Cuarto permanece inactiva.

Las autoridades provinciales no permitieron que la Defensoría accediera al expediente correspondiente a los permisos de la antena de la TDA-Río Cuarto, pese a que la Defensora solicitó la vista personalmente y por escrito, ni tampoco respondieron los pedidos de información remitidos que solicitan una explicación sobre los motivos por los cuales no se incluyó a la antena TDA-Río Cuarto en la decisión administrativa que derivó en resolución de la autoridad ambiental cordobesa por la cual se suspendió por 60 (sesenta) días el cese de las restantes antenas de la TDA en Córdoba y se otorgó a la empresa AR-SAT un plazo similar para normalizar y completar los trámites que fija la ley cordobesa.

#### PRESENTACIONES EN LA CAUSA JUDICIAL

Las herramientas previstas en el artículo 19 de la ley 26.522 otorgan a las audiencias, a través de la Defensoría del Público, varias posibilidades para hacerse oír y para que sus reclamos sean canalizados, tanto frente a los poderes del Estado, como ante los prestadores de los servicios de comunicación audiovisual.

### LA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO PROPICIÓ QUE LOS CIUDADANOS DE RÍO CUARTO TUVIERAN LA POSIBILIDAD DE ACCEDER GRATUITAMENTE A UN NUEVO SERVICIO DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL, Y POR MEDIO DE ÉSTE A NUEVOS CANALES INFORMATIVOS QUE SE OFRECEN POR EL SISTEMA DE TELEVISIÓN DIGITAL ABIERTO QUE SE PRETENDE INSTALAR EN LA MENCIONADA LOCALIDAD.

Para ello instó al gobierno de Córdoba a que permita continuar con las operaciones de puesta en funcionamiento definitivo de la antena de Río Cuarto.

La Universidad Nacional de Río Cuarto, en el marco de las actuaciones que promovió ante la Defensoría, informó oportunamente que obtuvo el dictado de una medida cautelar

contra la Secretaría de Ambiente del Ministerio de Ambiente, Agua y Energía del Superior Gobierno de la Provincia de Córdoba y EPEC.

La resolución, dictada por el juez federal de Río Cuarto, les ordenó que se abstuvieran -por el término de 120 días- de dismantelar y/o remover la antena y/o instalaciones anexas, debiendo en ese plazo, "formularse de parte de la autoridad ambiental las objeciones y ajustes necesarios de la obra de infraestructura cuestionada y de parte de AR-SAT S.A. satisfacerse tales requerimientos a los fines de su adecuado ajuste legal".

Por ello, y anoticiada de que la Cámara Federal de Apelaciones, que intervenía en la apelación de la cautelar, había convocado una audiencia de conciliación entre las partes, la Defensora del Público solicitó ser invitada a participar en dicha audiencia a fin de hacer llegar la voz del público de los servicios de comunicación audiovisual "como nuevo sujeto de derecho reconocido por la Ley 26.522".

La presentación puso énfasis en lo ordenado por el art. 2º de la ley 26.522, ya que, a partir de la declaración de actividad de interés público de los servicios de comunicación audiovisual, el Estado asumió la obligación de vigilar la adecuada prestación de los servicios en cuestión. También, se exploya sobre la doctrina de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, en especial la emanada del Considerando 22) del denominado caso "Grupo Clarín". Finalmente, enfatiza que el servicio de televisión digital posibilitará construir un sistema de servicios de comunicación diverso y democrático; que garantizará el acceso a la información a sectores sociales postergados de la Ciudad de Río Cuarto y alrededores, a los fines de promover la diversidad política, religiosa, social, cultural, lingüística y étnica.

El 29 de noviembre de 2013 la Cámara invitó a la Defensoría a participar. Representada por el Sub-director de Asuntos Jurídicos, Esteban Lopardo, la Defensoría del Público expuso las implicancias del derecho social a la comunicación entendido como presupuesto de ciudadanía. Pese a que la representante de la Provincia de Córdoba se opuso a que la Defensoría fuera parte en la causa, no objetó su participación en la Audiencia.

La Defensoría puso de manifiesto que "EPEC es una empresa provincial y parece que tuviera una opinión distinta a la Provincia" motivo por el cual planteó "la factibilidad de una suspensión para que se tramite la habilitación y se cumpla la normativa local a los fines de destrabar el conflicto y se termine con la instalación de la antena para el acceso del público al servicio". Sin embargo, ante la falta de acuerdo, la Cámara Federal cerró la instancia conciliadora.

## FALTA DE COLOCACIÓN DE ANTENAS DE TDA TANDIL, PROVINCIA DE BUENOS AIRES

La Defensoría recibió una gran cantidad de denuncias por no poder acceder en la ciudad de Tandil a la Televisión Digital Abierta. Se realizaron gestiones ante la empresa AR-SAT para conocer si se había dispuesto la instalación de una antena en dicha ciudad, y en su caso los motivos por los cuales no se había logrado la instalación. También se realizaron gestiones ante la Comisión Nacional de Comunicaciones y el Consejo Asesor del SATVD-T.

De acuerdo con lo informado por los actores involucrados, los motivos tienen que ver con que las ordenanzas municipales prohíben la instalación de nuevas antenas en el ejido urbano y gran parte del municipio queda comprendido dentro de esa categoría. La información suministrada informalmente señala que se habría conseguido un predio perteneciente a la Administración de Infraestructuras Ferroviarias S.E (ADIF) que cumpliría los requisitos del municipio. Los trámites para la efectivización se encuentran actualmente en la Agencia de Administración de Bienes del Estado (AABE), en virtud del decreto 1382/2012.

La Defensoría ha realizado la propuesta de instalación provisoria de una planta transmisora móvil hasta tanto se instale la antena terrestre.

## BAHÍA BLANCA, PROVINCIA DE BUENOS AIRES

Una gran cantidad de denuncias por acceso a la TDA provienen de habitantes de la Ciudad de Bahía Blanca, provincia de Buenos Aires. En efecto, después de la presentación de la Defensoría del Público, realizada por su titular, Cynthia Ottaviano, en la ciudad de Bahía Blanca, se recibieron denuncias de los bahienses por las demoras en la instalación de la antena de la Televisión Digital Terrestre.

Entre el 26 de marzo y el 18 de abril llegaron al organismo 8 denuncias. Con posterioridad, 2 más. El 9 de mayo, la Delegación Bahía Blanca de la AFSCA, derivó otras 19 presentaciones en las que se solicitaba la llegada de la (TDA) a dicha ciudad.

La Defensoría se puso en contacto con el Intendente del Municipio de Bahía Blanca, el Consejo Asesor del SATVD-T y a la Empresa AR-SAT y solicitó información para conocer el proceso de la instalación de la antena en la ciudad.

AR-SAT informó que se ha dado comienzo al proceso de instalación y que se han realizado reuniones con el municipio e iniciado los estudios de suelos. Se estimó que la antena podría estar instalada en un lapso de entre los 90 y los 120

## LOS CIUDADANOS RECLAMARON A LAS AUTORIDADES “LA RETRACCIÓN DE LA MEDIDA Y LA CONSECUENTE HABILITACIÓN DE TODO EL DISPOSITIVO TECNOLÓGICO INSTALADO EN EL SECTOR OESTE DE RÍO CUARTO, PARA QUE SUS FRECUENCIAS INCLUIDAS QUEDEN A LA LIBRE ELECCIÓN DE LA COMUNIDAD”

días. Al igual que en el caso de la ciudad de Tandil, se requirió a AR-SAT que evalúe viabilidad de enviar a Bahía Blanca una planta transmisora móvil hasta tanto instalen la antena terrestre.

El 07 de agosto de 2013 llegaron a la ciudad de Bahía Blanca los equipos de la llamada “estación nómada” de la TDA. El Consejo Asesor ha manifestado que la estación móvil permanecerá en Bahía Blanca hasta tanto concluya la instalación y puesta en marcha de la antena terrestre. En una primera etapa las emisiones contaron con 16 señales, que se ampliarán progresivamente. Aproximadamente una semana después se implementó la ejecución la estrategia de distribución de decodificadores, a través de la presentación de formularios del Plan Mi TV Digital, en el Correo Argentino.

## PROTOCOLO PARA USUARIOS DE LA TDA

Desde octubre, la Defensoría está trabajando en conjunto con el Consejo Asesor de la TDA en la elaboración de un protocolo básico de intervención que sistematice y simplifique los mecanismos de actuación frente a las consultas y reclamos que recibe referidos a problemas, deficiencias, fallas e interferencias en la señal de la TDA.

Es necesario discriminar los diversos universos de posible afectación de derechos, estableciendo procedimientos diferenciados para las distintas situaciones y facilitando el acceso a la información de los consultantes para la pron-

ta resolución de problemas técnicos. En especial, el protocolo debe contemplar procedimientos de derivación directa de consultas en los casos de competencia de otro organismo, con circuitos claramente identificados e información circunstanciada para los reclamantes, de forma tal de evitar tanto la superposición de esfuerzos como la falta de atención a las audiencias.

Se pretende, entonces, un protocolo de atención (y derivación eficaz) aplicable a todos los usuarios existentes o potenciales de la TDA. Debe contemplar también un mecanismo de control de resultados.

Complementariamente, la difusión del protocolo actuará como instrumento activo de facilitación del acceso a la información pública sobre el procedimiento aplicable y los mecanismos de solución existentes.

La elaboración de los instrumentos jurídicos correspondientes al protocolo fue encomendada a la Dirección de Protección de Derechos y Asuntos Jurídicos mediante resolución N°22/2013 DPSCA, dictada en el marco de la actuación 27/2013.

Las cuestiones básicas a considerar, detectadas a la fecha son:

- 1/ Problemas en la atención y resolución de inconvenientes técnicos, incluidos aquellos usuarios que no son, o no están en condiciones de ser, beneficiarios de los planes Mi TV Digital y Mi TV Satelital.
- 2/ Problemas para la adquisición, distribución e instalación de los KITS de la TDA, tanto para la recepción de la señal de antenas terrestres, como para la recepción satelital. Dos casos específicos a contemplar son: I) hogares en situación de vulnerabilidad que no se encuentren contemplados en las categorías pre-establecidas para presumir el riesgo de exclusión durante el proceso de transición tecnológica y II) hogares en riesgo de exclusión en la etapa de transición tecnológica, que se encuentren en las zonas que, por sus condiciones geográficas y/o de baja densidad poblacional, se encuentran fuera del área de cobertura de la TV Digital Terrestre.
- 3/ Problemas en la información que se proporciona a los habitantes de las localidades a donde la TDA aún no ha llegado. En especial, publicidad respecto a la planificación estratégica anual y avances periódicos en el despliegue de las obras previstas.

## ABONO SOCIAL

La ley 26.522 en su artículo 73 dispone que los prestadores de servicios de radiodifusión por suscripción a título oneroso, deberán disponer de un abono social. Para la efectivización de esta medida la AFSCA debe convocar a una Audiencia Pública e implementar un proceso de elaboración participativa de normas.

La Defensoría recogió los reclamos sobre el abono social y se reunió con la Secretaria Ejecutiva del COFECA y la Subdirección Nacional de Gestión del AFSCA para tomar conocimiento del estado de situación.

Posteriormente, la Defensoría llevó a cabo una investigación exhaustiva para contribuir al diseño de esta política pública, en base al análisis de la información disponible y del estudio de políticas comparadas.

En una tarea conjunta, la Defensora, con la Dirección de Protección de Derechos y la Dirección de Análisis, Investigación y Monitoreo avanzó en la investigación y caracterización de los criterios marco para el diseño de una política de abono social de televisión paga. Los datos estadísticos relevados del Censo Nacional de Población 2010 y la Encuesta Permanente de Hogares 2011 aportaron al delineamiento de rasgos de la población argentina. A su vez, se confeccionó un mapa de proveedores Pyme y cooperativos y se mantuvo una reunión de intercambio con funcionarios del Ministerio de Economía para la elaboración de un documento de trabajo. Además, se realizaron encuentros con autoridades del AFSCA y del ANSES, y con equipos de trabajo del Mecon y de Siempre, con el objeto de precisar potenciales universos de posibles beneficiarios de una política de Abono Social.

Como resultado de dicha investigación, la Defensoría presentó un documento de trabajo ante la AFSCA donde se abordan los siguientes ejes: 1) una aproximación preliminar al universo de potenciales beneficiarios del abono social en tanto sujetos de derecho de la política pública, y 2) una aproximación preliminar al universo de prestadores de televisión paga en Argentina en tanto sujetos obligados de la política pública.

Se mantuvieron reuniones con distintos actores estatales y no estatales que aportaron a su desarrollo, como la Subsecretaría de Comercio de la Nación, el INDEC, ANSES, SYN-TyS (Sistema de Identificación Nacional, Tributaria y Social), y COLSECOR (Cooperativa de Provisión y Comercialización de Servicios Comunitarios de Radiodifusión).

## PUBLICIDAD

Se han recibido denuncias sobre el tiempo de duración de las publicidades, la falta de separación entre la tanda publicitaria y los bloques de programación, la inclusión de Publicidad No Tradicional (PNT) dentro de los programas, y la publicidad que se incluye en la programación infantil. También se han recibido consultas sobre la forma en que se debe mensurar el tiempo máximo de publicidad en la LSCA, a las que se ha dado respuesta a través de explicaciones abreviadas de la normativa vigente para hacer a ésta más entendible por parte del público.

La primera denuncia que cuestionaba el tiempo de publicidad en un programa de ficción, Graduados, permitió conocer y estudiar la Resolución que la AFSCA dictó sobre programas de televenda y que contempla, en sus dos artículos finales, el tema de la inclusión de publicidad en programas, habilitando todas las posibilidades que los canales actualmente utilizan (mención de marcas, product placement, publicidades apaisadas dentro del programa, etc.). El estudio de estas normas permitió concluir dos cuestiones fundamentales: por un lado, que se vulneraba el principio de separación que plantea la ley en el artículo 81 inciso e); y, por el otro, que el sistema de acumulación en bloques horarios compensables tergiversaba otro límite que son los doce minutos por hora de programación (artículo 82, inciso b).

En relación con la publicidad en sí mismo —para la cual rigen de acuerdo con la ley las mismas restricciones a la discriminación, la estereotipación y la no violencia con las que debe cumplir la programación— tramitaron cuatro actuaciones en las que se denuncia la emisión de publicidad de material pornográfico en horario apto para niños, niñas y adolescentes. En ambos casos, Canal 9 y la señal Magazine dieron de baja las publicidades a raíz de sendos planteos de la Defensoría. Se tramitan dos reclamos recibidos sobre emisión de publicidades del mismo tipo de material aunque más explícitas, que se emiten en la señal de América TV que retransmiten dos cableoperadores que tienen licencia en Bahía Blanca y Ushuaia. Además, se registró una reiteración de la señal Magazine, a pesar del compromiso en contrario.

Dos reclamos sobre una publicidad de cerveza que se emite en la ciudad de Mendoza en la cual, de acuerdo con una de las denunciantes, se “promueven imágenes estereotipadas y sexistas de las mujeres” se resolvieron después de las gestiones de la Defensoría, a través de una disculpa pública, propuesta por la agencia y el anunciante, que consistió en la publicación de una solicitada en dos diarios de la Ciudad de Mendoza, de gran tirada en la región cuyana.

En cuanto a la publicidad que se incluye en la programación infantil, se encuentra en trámite una denuncia en la que se manifiesta que se ha incluido una publicidad de preservativos en mitad de un programa de dibujos animados, en el horario apto para todo público.





Defensoría del Público

# 6ta Audiencia Pública

PATAGONIA



El Estado Nacional, mediante el Poder Judicial, el Poder Ejecutivo y el Poder Legislativo, garantiza el cumplimiento de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual.  
Ven a la Audiencia Pública  
El evento se realizará como se está  
aplazando la Ley de Servicios de  
Comunicación Audiovisual.

Opina, vas a ser escuchado por la Defensora del Público.

Inscríbete en [www.defensadelpublico.gov.ar](http://www.defensadelpublico.gov.ar) o acercate a la Defensoría del Público o las delegaciones de la Defensoría del Público, INADI o AFSCA de tu región.

RÍO NEGRO  
NEUQUÉN  
CHUBUT SANTA CRUZ  
TIERRA DEL FUEGO  
ANTÁRTIDA E ISLAS  
DEL ATLÁNTICO SUR

1

de Noviembre.  
Desde las 9.00 hs.

Sala de Prensa del Municipio de San Carlos de Bariloche,  
Centro Cívico de Bariloche, provincia de Río Negro.

0800-999-3333  
DEFE

[www.defensadelpublico.gov.ar](http://www.defensadelpublico.gov.ar)



# AUDIENCIAS PÚBLICAS

## / CON LA IMPRONTA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las Audiencias Públicas son una de las atribuciones que la Ley 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual le confiere al organismo en el artículo 19 inciso f) El propósito es “convocar a Audiencias Públicas en diferentes regiones del país a efecto de evaluar el adecuado funcionamiento de los medios de radiodifusión”. Son espacios institucionales en los que se invita a participar a las y los trabajadores de medios públicos, comerciales o comunitarios, a estudiantes y docentes, a especialistas y principiantes, a jóvenes y adultos, en fin, a toda la ciudadanía para compartir sus opiniones, experiencias y propuestas en relación a los medios audiovisuales.

Además son espacios institucionales para que puedan manifestar su conocimiento, su experiencia, sus opiniones, todas las personas, grupos e instituciones que se sientan afectadas o tengan interés en un asunto dado. Nadie queda afuera cuando el tema en debate es –como sintetiza la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual– “el adecuado funcionamiento de los medios de radiodifusión” en Argentina.

**TIENE UNA ENORME RELEVANCIA PORQUE SE TRATA DE UNO DE LOS PRINCIPALES INSTRUMENTOS PARA FORTALECER LA VIDA DEMOCRÁTICA, LA TRANSPARENCIA, LA LEGITIMIDAD DE LAS INSTITUCIONES, PARA ESCUCHAR, PARA PONER EN JUEGO LA INTELIGENCIA COLECTIVA Y PARA ESTRECHAR LOS LAZOS ENTRE Y CON LA COMUNIDAD.**

**PARA UN ORGANISMO QUE TIENE COMO PRINCIPAL MISIÓN PROMOVER Y DEFENDER EL DERECHO HUMANO A LA COMUNICACIÓN, ESCUCHAR LAS OPINIONES DE LAS AUDIENCIAS, RESPONDER A SUS INQUIETUDES, ALENTAR SU EXPRESIÓN PÚBLICA ES UN REQUISITO FUNDAMENTAL.**

### TRES VECES PÚBLICAS

Suele hablarse de la “doble naturaleza” pública de las Audiencias Públicas: primero, porque la transparencia en su desarrollo y la publicidad de sus aspectos más relevantes y resoluciones son requisitos de su realización. En segundo lugar, porque las Audiencias Públicas están abiertas –y es condición de su éxito y de su existencia– al acceso y expresión del público en general como sujetos activos. Y a estas dos claves de interpretación del carácter público de estos espacios de participación social y popular, la Defensoría del Público suma una tercera. Porque el protagonista es, justamente, el público, son las audiencias, es la ciudadanía en su relación con los medios de comunicación audiovisual.

Para un organismo que tiene como principal misión promover y defender el derecho humano a la comunicación, escuchar las opiniones de las audiencias, responder a sus inquietudes, alentar su expresión pública es un requisito fundamental.

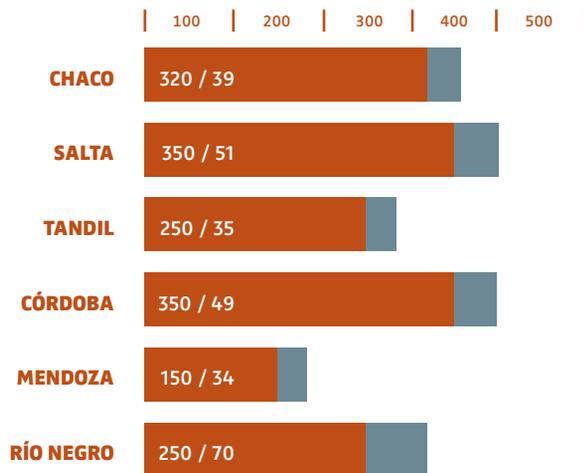
# AÑO 2013

# 6

## AUDIENCIAS PÚBLICAS

### AUDIENCIAS PÚBLICAS

PARTICIPANTES / EXPOSITORES



Para un organismo que tiene como **principal misión** promover y defender el derecho humano a la comunicación, escuchar las opiniones de las audiencias, responder a sus inquietudes, alentar su expresión pública es un requisito fundamental.

## TODO EL PAÍS

Durante 2013 se realizaron seis Audiencias Públicas en el país:

- **Noreste:** Chaco, 26 de abril, expusieron 39 personas ante 320 que presenciaron la audiencia.
- **Noroeste:** Salta, 31 de mayo, expusieron 51 personas ante un auditorio de más de 350 personas.
- **Buenos Aires:** Tandil, 28 de junio, expusieron 35 personas frente a 250 asistentes.
- **Centro:** Córdoba, 30 de agosto, expusieron 49 personas y asistieron al encuentro 350.
- **Cuyo:** Mendoza, 20 de septiembre, expusieron 34 personas ante 150 asistentes.
- **Patagonia:** Río Negro, 1 de noviembre, expusieron 70 personas y asistieron 250.

## TODOS LOS TEMAS

“Evaluar el adecuado funcionamiento de los medios de radiodifusión” es el objetivo que la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual dispone para las Audiencias Públicas que convoca la Defensoría del Público.

En ese análisis colectivo, son bienvenidas las opiniones, las experiencias, las críticas, los reclamos, las buenas prácticas, las propuestas. ¿Sobre qué? Sobre la aplicación de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual en cada región y a nivel nacional y de todos los aspectos que regula:

- la oferta de medios y la posibilidad de acceder a una variedad de propuestas locales y nacionales,
- las programaciones de la radio y la televisión pública, comercial y sin fines de lucro,
- el acceso al espectro de todos los sectores contemplados por la Ley,
- la representación y la presencia de sectores históricamente marginados o estigmatizados y el respeto de sus derechos.

Allí se recorren los diferentes aspectos que hacen al cumplimiento de la LSCA como por ejemplo el siguiente conjunto de preguntas:

- ¿Cómo se está aplicando la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual en tu región?
- ¿Tenés posibilidad de acceder a diversidad de medios:

- públicos, privados comerciales, sin fines de lucro, comunitarios, escolares, universitarios, de pueblos originarios?
- ¿Considerás que los derechos de los grupos minoritarios están respetados en la radio y la televisión?
- ¿En qué medida está presente en los medios la pluralidad de opiniones, de producciones, de estéticas de nuestro país?
- ¿Qué espacio ocupan las producciones locales o regionales en las programaciones?
- ¿La publicidad y los programas de los medios evitan tratos discriminatorios, menoscabos a la dignidad humana, comportamientos perjudiciales para la salud y el medio ambiente, como establece la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual?
- ¿Se respetan los horarios aptos para todo público y se incluyen producciones dirigidas a niños y niñas?
- ¿Está garantizado el acceso a una oferta variada de medios y programas para las personas con discapacidad?
- ¿Conocés experiencias de buenas prácticas en medios de comunicación audiovisual (radio y televisión) que te gustaría compartir?
- ¿Qué propuestas harías en relación a los medios de radiodifusión?

Además, la Defensoría del Público tiene entre sus funciones “proponer modificaciones a normas reglamentarias en las áreas vinculadas a su competencia”.

## LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS TAMBIÉN SON INSTANCIAS DE DIFUSIÓN Y DE BALANCE RESPECTO AL FUNCIONAMIENTO DE LA PROPIA DEFENSORÍA PARA ENRIQUECER LA DEFINICIÓN DE EJES PRIORITARIOS A LOS QUE DEBE ATENDER EN DEFENSA DE LOS DERECHOS COMUNICACIONALES.

La primera Audiencia Pública correspondió a la región Noreste, la cual nuclea a las provincias de Chaco, Corrientes, Formosa y Misiones. Se realizó el 26 de abril en la sede de la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) de Resistencia, Chaco. Expusieron 39 personas, ante 320 que presenciaron la audiencia. Nueve ejes organizaron los temas, experiencias, sugerencias y demandas expuestas:

- La Defensoría del Público y el proceso de aplicación de la Ley;
- Accesibilidad e inclusión;

- Programaciones, representaciones y discriminación;
- Contenidos locales y repetidoras;
- Regularización del espectro;
- Medios públicos;
- Sostenibilidad económica y técnica de emisoras sin fines de lucro, indígenas y de pequeñas empresas;
- Necesidad de formación y capacitación para comunicadores/as y otros sectores relacionados;
- Situación laboral de trabajadores/as de los servicios de comunicación audiovisual.



» Escuchar a las audiencias, misión esencial de la Defensoría.



► Todas las Audiencias Públicas, en las seis regiones del país, contaron con la traducción en lengua de señas y con la transmisión por streaming a través de la web del organismo.

La segunda Audiencia Pública abarcó a la región Noroeste, la cual alberga a las provincias de Catamarca, Jujuy, La Rioja, Salta, Santiago del Estero y Tucumán. La Escuela Normal Superior N° 5095 fue la sede de la audiencia el 31 de mayo. 51 personas y organizaciones participaron como expositoras frente a un auditorio de más de 350 personas. Ocho ejes temáticos organizaron las exposiciones:

- La Defensoría del Público y el proceso de aplicación de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual;
- Accesibilidad e inclusión;
- Programaciones, representaciones y discriminación;
- Contenidos locales y repetidoras;
- Regularización del espectro;
- Sostenibilidad económica y técnica de emisoras sin fines de lucro, indígenas y de pequeñas empresas;
- Necesidad de formación y capacitación para comunicadores/as y otros sectores relacionados;
- Situación laboral de trabajadores/as de los servicios de comunicación audiovisual y libertad de expresión.

La tercera Audiencia Pública abarcó a la región Buenos Aires, compuesta por la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la provincia de Buenos Aires. El encuentro se desarrolló el 28 de junio en el Salón de los Espejos del Centro Cultural Universitario de la Universidad Nacional del Centro, en la ciudad de Tandil.

Expusieron 35 personas frente a 250 asistentes. Las intervenciones realizadas pueden organizarse en 10 ejes temáticos:

- La Defensoría del Público y el proceso de aplicación de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual;
- Regularización del espectro;
- Sostenibilidad económica y técnica de emisoras sin fines de lucro, indígenas de pequeñas empresas;
- Accesibilidad e inclusión;
- Programaciones, representaciones y discriminación;
- Contenidos locales y repetidoras;
- Necesidad de formación y capacitación para comunicadores/as y otros sectores relacionados;
- Situación laboral de trabajadores/as de los servicios de comunicación audiovisual y libertad de expresión;
- Grilla;
- TDT/TDA – Televisión Digital Terrestre.
- La Defensoría del Público y el proceso de aplicación de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual;
- Accesibilidad e inclusión;
- Programaciones, representaciones y discriminación;
- Contenidos locales y repetidoras;
- Regularización del espectro;
- Medios Públicos;
- Sostenibilidad económica y técnica de emisoras sin fines de lucro, indígenas y de pequeñas empresas;

- Necesidad de formación y capacitación para comunicadores/as y otros sectores relacionados;
- Situación laboral de trabajadores/as de los servicios de comunicación audiovisual y libertad de expresión;
- Grilla.

La quinta Audiencia Pública convocó a la región Cuyo, integrada por las provincias de Mendoza, San Juan y San Luis. Expusieron 34 personas ante 150 asistentes. La jornada se desarrolló el 20 de septiembre en el Salón de Grado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Cuyo. Las exposiciones abarcaron nueve ejes temáticos:

- La Defensoría del Público y el proceso de aplicación de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual;
- Accesibilidad e inclusión;
- Programaciones, representaciones y discriminación;
- Contenidos locales y repetidoras;
- Regularización del espectro;
- Medios públicos;
- Sostenibilidad económica y técnica de emisoras sin fines de lucro, indígenas y de pequeñas empresas;
- Necesidad de formación y capacitación para comunicadores/as y otros sectores relacionados; y
- Situación laboral de trabajadores/as de los servicios de comunicación audiovisual.

La sexta y última audiencia nucleó a la región Patagonia, donde se agrupan las provincias de Chubut, Neuquén, Río Negro, Santa Cruz, Tierra del Fuego y Antártida e Islas Malvinas del Atlántico Sur. La jornada se desarrolló el 1 de noviembre en la Sala de Prensa del Municipio de San Carlos de Bariloche. Los expositores fueron 70 y 250 los presentes. Las exposiciones abarcaron nueve ejes temáticos:

- La Defensoría del Público y el proceso de aplicación de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual;
- Accesibilidad e inclusión;
- Programaciones, representaciones y discriminación;
- Contenidos locales y repetidoras;
- Regularización del espectro;
- Medios Públicos;
- Sostenibilidad económica y técnica de emisoras sin fines de lucro, indígenas y de pequeñas empresas;
- Necesidad de formación y capacitación para comunicadores/as y otros sectores relacionados;
- Situación laboral de trabajadores/as de los servicios de comunicación audiovisual y libertad de expresión.



» La Audiencia de Cuyo se realizó en Mendoza y la de Patagonia en Bariloche.

## MONITOREOS, RELEVAMIENTOS Y OBSERVATORIOS

Como parte de un proyecto de análisis del sistema de programación del sistema de medios de comunicación argentino, se tomó como primer objeto de estudio a los noticieros emitidos por los canales de televisión abierta. Para ello, se delineó un proyecto de monitoreo bimensual de todas las ediciones de los informativos de los cinco canales a lo largo de una semana. De forma simultánea y complementaria al proyecto de monitoreo, fueron elaborados una *Guía para el monitoreo de noticieros televisivos* y una *Guía de elementos y recursos que pueden tener incidencia en el significado final de los mensajes audiovisuales*. Los datos del monitoreo fueron recabados en base a una ficha de relevamiento que incluyó, entre otros: número de noticias y bloques, cantidad de presentadores/as, título de la noticia, tiempo de duración, tópico temático preponderante y secundario, y fuentes de la noticia (incluyendo nombre, tipo, modalidad, nivel de autoridad y signo político). El diseño y carga de datos en la ficha de relevamiento supuso un trabajo de codificación de los tópicos y las fuentes de la noticia.

### TÓPICOS

SEGUNDO MONITOREO	
1	Salud y discapacidad
2	Niñez, adolescencia y género
3	Pueblos originarios y migraciones
4	Política
5	Policiales e inseguridad
6	Protesta social y demandas de la sociedad civil
7	Información general
8	Política Internacional
9	Deportes
10	Espectáculos
11	Otros
12	Tránsito
13	Pronóstico
14	Información general internacional
15	Economía internacional
16	DDHH
17	Economía
18	Ambiente

### TIPOS DE FUENTES

ORDEN PRIVADO	ORDEN PÚBLICO		
1	7	Protagonista / Víctima / Acusado	Poder Ejecutivo
2	8	Vecino / Familiar / Testigo	Funcionario judicial
3	9	Experto / Profesional independiente / Especialista	Funcionario médico / salud
4	10	Empresas privadas y cámaras empresariales, industriales, comerciales privadas	Funcionario policial / seguridad / bomberos
5	11	Medios de comunicación privados nacionales e internacionales	Funcionario economía
6	13	Internet, blogs, videos de televidentes y twitter de personas privadas	Político sin cargo público
24	12	Otros organismos privados	Funcionario educación / Universidades Nacionales
	14		Otros organismos públicos
	15		Funcionario de Relaciones Exteriores
	16		Poder legislativo
	17		Organismos de DDHH
	18		Partidos políticos
	19		Funcionario ambiente
	20		Sindicatos
	21		Internacional
	22		Entidades o personas vinculadas a credos religiosos
	23		Deportistas, dirigentes deportivos y clubes
	25		Instituciones de la sociedad civil

Con motivo de la realización de la prueba piloto de la ficha de relevamiento y del visionado del material correspondiente a la primera semana de febrero, se terminaron de ajustar criterios para el llenado de ficha por parte de los monitores. Esto supuso la primera codificación de los tópicos a asignar y de las fuentes presentes en las noticias, trabajo que fue continuado durante el Segundo Monitoreo.

#### MONITOREO: ¿QUÉ ES NOTICIA EN LOS NOTICIEROS? LA CONSTRUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA TELEVISIÓN DE AIRE ARGENTINA

El proyecto se propone comprender qué tipo de ciudadanía performatizan los noticieros a partir de la conformación de su agenda mediática, el tratamiento informativo y su discurso sobre lo público. Para ello se visualiza, con una frecuencia bimensual, la totalidad de los noticieros de televisión abierta de la primera semana de cada mes considerado. Cada Monitoreo privilegia, en este sentido, un abordaje particular que, tanto en el Tercero (junio) como en el Cuarto Monitoreo (agosto) se concentró en el análisis de las fuentes de la información. Como producto final se confeccionó un informe cuantitativo y otro cualitativo.

#### CREACIÓN DE OBSERVATORIOS

Como primer paso, la Dirección de Análisis, Investigación y Monitoreo elaboró un relevamiento de los observatorios existentes en Argentina que permite identificar colectivos, instituciones, investigaciones y análisis que, actualmente, contribuyen a la producción de reflexiones y saberes en torno de distintas problemáticas que atraviesan a los medios masivos de comunicación ([http://www.defensadelpublico.gob.ar/Cuadro\\_Observatorios\\_1.pdf](http://www.defensadelpublico.gob.ar/Cuadro_Observatorios_1.pdf)).

En tanto los observatorios son pensados en función de lo socialmente necesario para las audiencias y como espacio de participación del público, la Defensoría se propuso diseñar una agenda de monitoreo de las temáticas de Salud y Ambiente y de Violencias en los medios. Con este objetivo, la Dirección de Análisis, Investigación y Monitoreo elaboró dos proyectos de observatorios para poner en práctica un seguimiento minucioso sobre las representaciones que los medios audiovisuales producen sobre estos temas.

A fines de 2013, el observatorio participó junto con la Red Nacional de Salud mental y la Coalición por un comunicación democrática de la mesa de trabajo “Medios de comunicación y salud mental”, encuentro en el cual se inició la confección de una guía sobre buenas prácticas.

## SE TOMÓ COMO PRIMER OBJETO DE ESTUDIO A LOS NOTICIEROS EMITIDOS POR LOS CANALES DE TELEVISIÓN ABIERTA

#### OBSERVATORIO DE SALUD Y AMBIENTE

Esta propuesta surgió de los fundamentos de la LSCA, que establece como inconveniente la emisión de cierta información perjudicial para la salud y el ambiente. A partir del monitoreo y análisis sobre las representaciones de la salud y el ambiente en los medios audiovisuales, esta herramienta tiene como fin promover nuevos tratamientos en este tipo de información.

Se estableció para una primera etapa el abordaje exclusivo del tema Salud en el ámbito televisivo. Esta instancia inicial contempla tres formatos de programas televisivos: noticieros; ficción; y, finalmente, docu-reality que abordan temáticas de salud.

Durante el proceso de producción del proyecto se hicieron reuniones de trabajo con integrantes del Ministerio de Salud de la Nación y se participó en jornadas sobre Salud y Comunicación organizadas por el Área de Salud de la Dirección de la Carrera de Ciencias de la Comunicación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.

El Observatorio, a su vez, participa de la elaboración de aquellos informes que se producen tras las denuncias que refieren a temáticas de la salud. A su vez, el Observatorio ha establecido vínculos con el Área de Salud del Instituto de Investigaciones Gino Germani (FCS-UBA), de modo de participar de diversos eventos académicos sobre la temática de salud y los medios de comunicación.

#### OBSERVATORIO SOBRE VIOLENCIAS

El objetivo de este proyecto es estudiar las matrices culturales de la violencia y del papel que ocupan los medios de comunicación en la reproducción o reconfiguración de tales representaciones. También se fundamenta sobre las bases de la LSCA, por lo que, a partir de los diagnósticos que realice, pondrá sugerencias y recomendaciones para su cumplimiento.

Esta herramienta se pondrá en funcionamiento en una segunda fase, luego de una primera experiencia con el Observatorio de Salud y Ambiente.



Con este objetivo, para los monitoreos se habilitó una entrada en la ficha de carga de datos para consignar las noticias que vehiculen representaciones violentas. Actualmente este observatorio está diseñando una serie de encuentros para actores de la comunicación social con el objetivo de reflexionar acerca de las coberturas de casos policiales.

Se destacan, además, los siguientes trabajos:

#### INFORMES CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS SOBRE LA CONSTRUCCIÓN DE “LA SALUD” EN LOS NOTICIEROS DE TELEVISIÓN ABIERTA

Como parte del proyecto “Monitoreo: ¿Qué es noticia en los noticieros? La construcción de la información en la televisión de aire argentina”, la Dirección de Análisis, Investigación y Monitoreo realizó un informe específico, que combina elementos cuantitativos y cualitativos, respecto del tópico “Salud y discapacidad”, consignado durante cada uno de los Monitoreos. Dichos informes proponen dar cuenta del grado de presencia/ausencia del tópico en las agendas noticiosas, lo cual, a su vez, implica un análisis por canal y por franja horaria. Asimismo, los informes privilegian la identificación de otros tópicos con los cuales la salud aparece asociada al volverse noticiable, a la vez que focalizan en los modos en los cuales se configuran dichos cruces temáticos. Otra de las cuestiones relevantes, que fundamenta buena parte de la consideración específica del tópico en forma separada, se vincula a establecer en qué medida la espectacularización de las noticias opera en detrimento de la provisión de información socialmente necesaria en materia de salud.

#### INFORMES CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS SOBRE LA CONSTRUCCIÓN DE “LO AMBIENTAL” EN LOS NOTICIEROS DE TELEVISIÓN ABIERTA

Como parte del proyecto “Monitoreo: ¿Qué es noticia en los noticieros? La construcción de la información en la televisión de aire argentina”, la Dirección realizó un informe específico, que combina elementos cuantitativos y cualitativos, respecto del tópico “Ambiente”, consignado durante cada uno de los Monitoreos.

Hasta el momento se cuenta con un conjunto de análisis respecto del Primer Monitoreo. Allí se observa la escasa presencia del tópico “ambiente” como problemática significativa para los noticieros: en el primer informe se registraron sólo 8 noticias atribuidas a “Ambiente” como tópico prevalente, lo cual representa un 0,3% sobre un total de 2309 noticias consignadas (de las cuales sólo una fue atribuida en la segunda columna de tópicos, es decir, como derivación de la tematización realizada). La cantidad de noticias asignadas

con Ambiente en segundo orden de prioridad es notablemente mayor: 51 noticias. Ello representa un 2,2% del total. Es destacable que la mayoría de ellas estuvieron asociadas a noticias *Internacionales*, lo que da cuenta de un tratamiento sobre ambiente mayormente dedicado a desastres y catástrofes naturales producidos en diversos puntos geográficos del mundo, aunque desvinculadas de las problemáticas ambientales de Argentina. Destaca en el tratamiento cierta banalización en la construcción noticiosa de la cuestión, dado que se registra un importante recurso a retóricas visuales y sonoras que abrevan en la espectacularización y consecuen- te falta de problematización de cuestiones ambientalmente relevantes. Ello permite concluir que a la escasa presencia del tópico en la agenda, debe agregarse la escasa rigurosidad que exhiben ciertas coberturas y la nula repercusión con la que cuentan los casos socialmente relevantes.

#### INFORME "TIEMPOS COMPULSIVOS. REPRESENTACIONES SOBRE LA SALUD EN UNA FICCIÓN TELEVISIVA".

El informe sistematiza una serie de observaciones que la Dirección recogió del visionado y análisis del programa de ficción *Tiempos Compulsivos* producido por Pol-Ka y transmitido por la señal de canal 13 entre el 29 de agosto de 2012 y el 7 de marzo de 2013, con un total de 27 capítulos. El análisis se organizó en torno a una síntesis de la trama, a una caracterización general de los personajes que la protagonizan y, finalmente, a la consideración de algunas especificaciones formales que permitieron dar cuenta de ciertas particularidades respecto del tratamiento ficcional de cuestiones vinculadas a la salud, en este caso, a la salud mental.

#### INSUMOS

##### MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL MONITOREO DE NOTICIEROS TELEVISIVOS.

Esta Dirección de Análisis, Investigación y Monitoreo elaboró la mencionada guía para el monitoreo de noticieros televisivos que, además de funcionar como insumo para el equipo estable que conforma el grupo de trabajo, se enmarca en un proceso de capacitación que la Dirección comenzó a concretar en el mes de noviembre, destinado a estudiantes de la Licenciatura en Periodismo de la Universidad Nacional de Avellaneda. Dichos estudiantes, en el marco de la realización de una práctica pre-profesional, colaborarán con la Defensoría en el visionado de los noticieros. A su vez, el manual sirve de base de capacitación para los trabajos que se coordinen a lo largo del país durante 2014.

## PRESENTACIONES ANTE EL PODER JUDICIAL

### AMICUS CURIAE

Ante las múltiples solicitudes por parte del público (se recibieron un total de 63 pedidos) la Defensoría solicitó a la Corte Suprema ser aceptada como *Amicus Curiae independiente* en la causa "Grupo Clarín S.A c/ Estado Nacional y otros s/ acción meramente declarativa" para llevar a conocimiento del tribunal la perspectiva del público.

EL *AMICUS CURIAE* ES UNA HERRAMIENTA LEGAL QUE PERMITE A PERSONAS U ORGANIZACIONES AJENAS A UN PROCESO JUDICIAL ACERCAR SUS OPINIONES O SABERES TÉCNICOS A LOS JUECES PARA QUE PUEDAN SER TENIDAS EN CUENTA EN EL MOMENTO DE RESOLVER LA CUESTIÓN.

En el caso del Grupo Clarín, la Corte estableció un proceso especial para la presentación de amicus. Dispuso así que las partes podían presentar cinco amicus respaldando su posición en el conflicto y aclaró que además la Corte podría aceptar la participación de otros actores independientes de ambas partes. En virtud de las presentaciones recibidas por la Defensoría que solicitaban su participación ante la Corte, se resolvió solicitar ser aceptada como *amicus independiente*. Con tal objeto se presentó un escrito al Tribunal en el que se argumentó la especificidad de este nuevo organismo público creado por la LSCA y la necesidad de llevar a la Corte la palabra del público, ausente en el litigio hasta ese momento.

La Corte Suprema aceptó la petición de la Defensoría, recibió el memorial e invitó a la Defensora del Público, Lic. Cynthia Ottaviano, a exponer en la audiencia que se realizó el día 28 de agosto de 2013, con el patrocinio letrado de la doctora María José Guembe. La presentación llevó a conocimiento de los miembros del tribunal la perspectiva del público como nuevo sujeto de derechos a partir de la sanción de la ley 26.522. La Defensoría destacó la necesidad de preservar la heterogeneidad sociocultural y la importancia de los servicios de comunicación audiovisual como espacios de representación y disputa de los colectivos sociales por el acceso igualitario a derechos. En tal sentido, remarcó que los medios



» Graciana Peñafort, Damián Loreti, Horacio Verbitsky, Cynthia Ottaviano, Miguel Rodríguez Villafaña, Pablo Wisznia y Víctor Abramovich en la sede de la Defensoría.

audiovisuales no pueden quedar librados a la autorregulación mercantil, sino que es preciso proteger este nuevo foro, el ágora contemporánea, alentar la multiplicidad de voces, fomentar su existencia desde la diversidad y el pluralismo. Para ello, se afirmó, que el Estado debe elaborar los mecanismos que impidan la monopolización y la homogeneización de los múltiples sentidos culturales.

La presentación hizo referencia a las denuncias, reclamos y consultas formuladas por el público desde la puesta en funcionamiento del organismo demandando la plena vigencia de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual. También expuso diversos ejemplos de localidades donde el grupo Clarín S.A. ha abusado de su posición dominante para perjudicar a los competidores locales, obteniendo como resultado la monopolización del mercado local, con la consecuente vulneración del derecho de acceso a información plural y diversa del público.

La presentación completa se encuentra en el anexo de este libro.

El 29 de octubre de 2013 la Corte Suprema convalidó la postura de la Defensoría y dictó el fallo en el que reconoció plena constitucionalidad a los artículos 41, 45, 48 y 161 de la ley 26.522.

## TVC MERCEDINA SA.

La Defensora acudió ante la Cámara Federal de Apelaciones de Mendoza, con el patrocinio letrado de la doctora María José Guembe, con el objetivo de que se revoque una medida cautelar que impide la prestación del servicio de televisión por Cable denominado TVC MERCEDINA, en la ciudad de Villa Mercedes, provincia de San Luis y se asegure la continuidad laboral de 50 puestos de trabajo, ya que consideró que al impedir la prestación del servicio se configura un monopolio en el área geográfica de la ciudad de Villa Mercedes. Por esta situación, el público de la mencionada localidad se encuentra impedido de elegir entre dos cableoperadores.

El hecho tramita bajo el expediente caratulado "Incidente 1- Compulsa" en Autos 36657/2, Supercanal S.A. c/ AFS-CA y otros".

La gestión de la Defensoría comenzó el 29 de septiembre del 2013, cuando en el marco de la Quinta Audiencia Pública desarrollada en Mendoza, los trabajadores de TVC MERCEDINA S.A., de San Luis, reclamaron la defensa de sus puestos laborales y la pluralidad de voces en esa región.

Esas denuncias fueron complementadas con distintos reclamos recibidos posteriormente en la Defensoría. El organismo precisó que desde la sanción de la Ley 26.522, el público de los servicios de comunicación audiovisual fue reconocido



como sujeto de derechos y que las audiencias han pasado de ser meros espectadores y oyentes a titulares de esos derechos, legitimadas para hacerlos valer frente a los poderes del Estado. Desde su creación, la Defensoría es el órgano encargado para tutelar esos derechos.

En su presentación en la Cámara Federal de Apelaciones de Mendoza, la Lic. Ottaviano sostuvo que “La pluralidad informativa se traduce en diversidad de opciones. El público es tal porque se realiza interpretando, eligiendo cómo informarse y difundiendo su información. La imposibilidad de elegir, difundir e interpretar la información, cercena sus derechos a la libertad de expresión y al acceso a la información, y lo relega a un rol de mero consumidor de ideas y pensamientos uniformes y mercantilizados, de los cuales no participa. La posibilidad de elegir es inherente al público como sujeto de derechos. Por ello, el Estado se encuentra obligado a garantizar la pluralidad informativa”.

Entre otras cosas, la Defensoría destacó en la presentación que los intereses tomados en cuenta por el juez de primera instancia al dictar la medida cautelar son de carácter patrimonial y administrativo, sin priorizar el interés público, expresamente contemplado en el Artículo 2 de la LSCA.

Por su parte, el Inciso 13 del Artículo 12 de dicha norma establece entre las misiones y funciones de la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (AFSCA) la

de “promover y estimular la competencia y la inversión en el sector. Prevenir y desalentar las prácticas monopólicas, las conductas anticompetitivas, predatorias y/o de abuso de posición dominante en el marco de las funciones asignadas a este organismo u otros con competencia en la materia”.

La Ley 26.522 remarca y prioriza “la continuidad de los servicios”, tanto para el público como para los trabajadores afectados, y en ese sentido, habría que tener en cuenta que se afectaría directamente a 50 puestos laborales y 2.500 personas que pagan el abono, tal como fue manifestado por los trabajadores en la Audiencia.

### LU RADIO AZUL AM 1320

En la Audiencia Pública convocada por esta Defensoría el 28 de mayo de 2013 en la ciudad de Tandil, provincia de Buenos Aires, los trabajadores de la emisora LU Radio Azul AM 1320, manifestaron que hace 60 años esta emisora desarrolla su actividad en esa localidad. En esas seis décadas la radio tuvo que dejar de emitir entre fines de 2004 y mediados de abril de 2005, es decir tres meses y algunos días. Para los trabajadores en lucha fue “mucho tiempo”. Para la comunidad sin voz, también, aseguraron. De ese tiempo sin la posibilidad de contar lo que pasaba en su ciudad nace el proyecto colectivo de asumir el desafío de volver a poner en

el aire Radio Azul. El esfuerzo fructificó. El por entonces COMFER les permitió hacer uso de la frecuencia y volver otra vez al aire. Pero “en el debe la historia no puede soslayar que casi cuarenta años Radio Azul tuvo un licenciatario que, al amparo de un estado que intervenía sin controlar, privilegió sus negocios en detrimento del servicio de radiodifusión. Así fue que por su quiebra los bienes utilizados para la salida al aire fueron embargados y están próximos a ser liquidados por orden del Juez civil y comercial Juan Carlos Tato y el síndico Rubén Faure...”, sostuvieron los trabajadores.

En virtud de los hechos denunciados, la Defensoría efectuó una presentación en los autos caratulados: “SANTOMAURO DONATO ADELQUI-QUIEBRA s/Incidente liquidación empresa radiofónica” (Expte. F-7798-50792), en trámite por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial N° 3 de la ciudad de Azul, provincia de Buenos Aires, a los fines de evitar el inminente remate de los bienes imprescindibles para su prestación regular y así no afectar la continuidad del servicio.

En tal sentido se destacó en dicha presentación que el objeto primordial de la actividad brindada por los servicios de comunicación audiovisual es la promoción de la diversidad y la universalidad en el acceso y la participación, implicando ello igualdad de oportunidades de todos los habitantes de la Nación para acceder a los beneficios de su prestación. En particular, importa la satisfacción de las necesidades de información y comunicación social de las comunidades en que los medios están instalados y alcanzan en su área de cobertura o prestación.

A partir de la declaración de interés público de la actividad de los servicios de comunicación audiovisual, el Estado asumió la obligación de vigilar la adecuada prestación de los servicios en cuestión y por lo tanto el público de dicha comunidad tiene derecho a continuar disfrutando del servicio de comunicación audiovisual, garantizando de esta manera el acceso a la información.

Por su parte, se remarcó al Juez de la quiebra lo dispuesto por el artículo 43 de la ley 26.522, en particular lo establecido por la reglamentación del referido artículo efectuada por el Decreto N° 1225/10 que dispone: “Los bienes afectados a un servicio de comunicación audiovisual, imprescindibles para su prestación regular, detallados en los pliegos de bases y condiciones y en las propuestas de adjudicación como equipamiento mínimo de cada estación, y los elementos que se incorporen como reposición o reequipamiento, son parte integrante de la licencia o autorización y por ende inembargables. Los bienes afectados podrán ser enajenados o gravados con prendas o hipotecas para el mejoramiento del servicio o en el supuesto que pudiera comprometerse la continuidad del mismo, requiriéndose para ello, la previa conformidad de

la AFSCA. La inobservancia de lo establecido en el presente artículo determinará la nulidad del acto jurídico celebrado y configurará falta grave, según la tipificación establecida por la Ley N° 26.522 y la presente reglamentación. El listado original y efectivo de los bienes afectados deberá ser entregado a la AFSCA conjuntamente con la solicitud de habilitación técnica. Cuando se los sustituya, deberá ser siempre por bienes y equipamiento de titularidad del licenciatario”.

Se advirtió en dicha presentación que los intereses en juego en la quiebra de la licenciataria resultan diferenciados, de carácter patrimonial o económico, del interés público, expresamente contemplado en el artículo 2 de la ley 26.522, en el caso específico en la última parte del artículo 43 de la ley 26.522.

Se destacó que los referidos artículos de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual remarcan que tanto la licencia, como los bienes imprescindibles para la prestación del servicio, no pueden ser objeto de realización en la quiebra ya que se afectaría la continuidad de las emisiones.

Por su parte, se informó que el artículo 50 de la ley 26.522, determina entre las causales de extinción de las licencias la quiebra del licenciatario y el último párrafo del mencionado artículo dispone: “Continuidad del servicio. En caso de producirse la extinción de la licencia por alguna de las causales previstas, la autoridad de aplicación podrá disponer medidas transitorias que aseguren la continuidad del servicio hasta su normalización con el objeto de resguardar el interés público y social”.

Concluyó dicha presentación judicial que los bienes afectados a un servicio de comunicación audiovisual imprescindibles para su prestación regular, se encuentran fuera del comercio y consecuentemente resulta jurídicamente imposible rematarlo.

## PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL EN LA DEFENSORÍA

### ELABORACIÓN DE LA GUÍA PARA LA COBERTURA PERIODÍSTICA RESPONSABLE DE DESASTRES Y CATÁSTROFES JUNIO DE 2013

Luego de recibir diferentes reclamos por la cobertura periodística de las inundaciones, con el propósito de generar una herramienta para los/as trabajadores/as y las audiencias de los medios de comunicación ante la eventualidad de nuevos desastres naturales (como los ocurridos en el mes de abril con las inundaciones de La Plata y la CABA), entre abril y mayo se elaboró la primera Guía nacional con la participación de la Defensoría para la cobertura de catástrofes y desastres.

Se realizaron seis reuniones con diferentes actores de los medios de comunicación, de modo de relevar necesidades, inquietudes, reclamos y sugerencias por parte de los/as trabajadores/as para mejorar las coberturas. El objetivo fue articular las necesidades de las audiencias en su ejercicio del derecho a la información con las necesidades del campo periodístico para la producción de esa información. Esas reuniones, con la presencia de la Defensora y representantes de las distintas direcciones de la Defensoría, participaron decenas de trabajadores/as de diversos medios como cronistas, periodistas, camarógrafos/as, productores/as, asociaciones profesionales, sindicatos y representantes de medios de comunicación afectados por las inundaciones se encontraron para diseñar una guía plural, participativa y abierta. El documento final fue elaborado tras la puesta en circulación de la propuesta de la Defensoría entre todos los/as participantes, incluidos los más de un centenar que asistieron a la presentación pública el 10 de junio.

La Guía está disponible en la página Web de la Defensoría (<http://www.defensadelpublico.gov.ar/sites/default/files/guicatastrofes.pdf>) y ha entrado en circulación a nivel nacional tanto en versión digital como impresa.

### MESAS DE TRABAJO SOBRE LA COBERTURA PERIODÍSTICA DE CASOS POLICIALES (AGOSTO DE 2013)

A partir de los reclamos recibidos por el tratamiento periodístico del asesinato de la adolescente Ángeles Rawson, la Lic. Cynthia Ottaviano decidió convocar cuatro encuentros con movileros, camarógrafos, productores ejecutivos, editores, representantes de asociaciones civiles, organismos del Estado y familiares de víctimas de hechos policiales con el propósito de debatir colectivamente acerca de las coberturas periodísticas de casos policiales y las problemáticas que las mismas implican: el respeto del derecho a la intimidad e integridad humana de víctimas y familiares, la alteración y modificación de datos, la ocupación de espacios con temas informativamente agotados y la ficcionalización de sucesos policiales con el propósito de concentrar mayores niveles de audiencia, entre otras. Dichas mesas aportaron interesantes elementos para el debate sobre diferentes géneros y formatos en materia audiovisual que trascendieron el género policial. Ejemplo de ello fue la recuperación de varios aspectos en dichos encuentros que se hicieron en torno de la cuestión del “apto para todo público” y la autorregulación de los medios.



Presentación de la Guía para la cobertura periodística responsable de desastres y catástrofes.

### ENCUENTRO DE DEBATE DE DERECHO A RÉPLICA (AGOSTO 2013)

También la Defensoría propició debates con la sociedad civil para intercambiar ideas sobre la necesidad de reglamentación del derecho de rectificación o respuesta.

Se realizaron dos encuentros donde los participantes acordaron la necesidad de impulsar la reglamentación del derecho de rectificación o respuesta a fin de garantizar su ejercicio por parte de la ciudadanía. Al respecto, se remarcó que la Corte Suprema de Justicia ha reconocido la operatividad del derecho de rectificación o respuesta en numerosos precedentes, y que su reglamentación contribuiría a definir el alcance, los límites y objetivos perseguidos por la rectificación, brindando una mayor seguridad jurídica a los propios servicios de comunicación audiovisual. Los participantes pusieron de relieve el hecho de que los proyectos de ley presentados en el Congreso Nacional por los diferentes bloques, no presentan diferencias sustantivas entre ellos. Existiría un amplio consenso en los diferentes aspectos que hacen a su reglamentación. Por último, se refirieron a la necesidad de pensar un derecho de rectificación colectivo, cuando la información inexacta brindada en un servicio de comunicación audiovisual afecta a grupos.



Participaron de la mesa de debate Analía Eliades, docente de la Universidad de La Plata, Julio Cesar Rivero, docente de la Universidad de San Andrés, Diego Morales, por el Centro de Estudios Legales y Sociales, Eleonora Rabinovich, por la Asociación por los Derechos Civiles, Damián Raboso y Martín Massa, por el Colectivo de Investigación y Acción Jurídica de La Plata, Victoria Gama, por la Asociación por la Igualdad y la Justicia, Ricardo Porto, Secretario de la Comisión de Sistemas, Medios de Comunicación y Libertad de Expresión, Guillermo Goldstein, asesor del bloque socialista de la Cámara de Diputados, Marcelo Marino, periodista de radio nacional, y representantes de la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual.

#### PARTICIPACIÓN EN ENCUENTRO DE DEBATE SOBRE POSIBLES NUEVAS HERRAMIENTAS DE AUTORREGULACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LA INFANCIA (SEPTIEMBRE DE 2013)

Como consecuencia de los reiterados reclamos por el incumplimiento de lo establecido por el artículo 107 de la LSCA sobre el horario Apto para Todo Público, la Defensoría decidió convocar a representantes de canales, señales y radios con el propósito de presentar las tareas desarrolladas por el organismo respecto de la programación emitida dentro del horario de protección de niñas, niños y adolescentes. Se revisaron algunas propuestas de autorregulación elaboradas a nivel internacional con el objetivo de generar consensos que permitan avanzar a nivel local en ese camino. Ese informe ya ha sido utilizado por la Dirección de Investigación, Análisis y Monitoreo para el estudio de algunas denuncias que ha recibido la DPSCA y que ha encontrado en el mismo algunos lineamientos fundamentales de cara al futuro en materia de SCA.



LA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO ESTÁ IMPULSANDO DIVERSOS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN A FIN DE QUE ACTÚEN COMO INSTRUMENTOS ACTIVOS DE FACILITACIÓN DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

## ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Si bien Argentina carece de Ley Nacional de acceso a la información pública, y teniendo en cuenta que tampoco existe en el ámbito del Poder Legislativo una normativa específica sobre la temática, a partir de su reforma en 1994 la Constitución ha receptado -a través del art. 75, inciso 22- el derecho al acceso a la información pública, por lo cual la Defensoría adoptó una política de promoción al respecto.

### MEDIANTE EL REGLAMENTO INTERNO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO, APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 1/12, SE DISPUSO QUE SE GARANTIZARÁ EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (CONF. ART. 12). EN CONSECUENCIA **CORRESPONDE BRINDAR ACCESO A CUALQUIER PARTICULAR QUE LO SOLICITE.**

En virtud de ello y aplicando analógicamente el Decreto N° 1759/72, cualquier persona que acredite un interés legítimo podrá tomar vista de los expedientes.

Se destaca que se han recibido solicitudes de información de acceso a la información, a las cuales se les dio curso.

Por otra parte, es necesario explicitar que la participación ciudadana, en su faz normativa, tiene tres dimensiones: el acceso a la información, la participación en los procesos de toma de decisiones y el acceso a la justicia.

El derecho de acceso a la información pública es una herramienta facilitadora: su objetivo es que las personas puedan intervenir en los procesos de toma de decisiones con los datos correspondientes, con los datos de juicio que le permitan una intervención efectiva y eficiente.

En un principio las regulaciones-consagraciones de este derecho (esto es, las previsiones legales que establecen el papel del Estado en el proceso) tendieron a la protección de la llamada faz pasiva: estableciendo procedimientos para los casos en que el Estado espera "pasivamente" la petición del ciudadano, su solicitud de información.

En la actualidad, se tiende a regular también el desarrollo de la faz "activa" del derecho: esto es, se establece para el Estado la obligación de difundir y/o publicar en forma activa la información de la que se dispone. En esos casos, se suelen regular contenidos mínimos, temáticas.

La Defensoría del Público ha adoptado este último criterio como guía en su relación con la comunidad en general y con las audiencias en particular. Por ello, está impulsando diversos mecanismos de comunicación y difusión –tales como guías, protocolos, etc.- a fin de que actúen como instrumentos activos de facilitación del acceso a la información pública sobre procedimientos aplicables y mecanismos de intervención y/o solución existentes.

Por otro lado, dado que el acceso a la información pública implica fundamentalmente una conducta activa por parte de los organismos estatales, ha adoptado prácticas de comunicación continua no solo de las medidas generales adoptadas por la Defensoría, sino también de contacto frecuente con los consultantes y denunciantes sobre los avances de las gestiones a partir de las inquietudes que nos plantean.

A esos fines la defensoría utiliza intensamente los soportes tecnológicos, en especial el sistema de correo electrónico y el 0-800. En sus canales de atención telefónica a los consultantes, la Defensoría facilita incluso información y contacto con otros organismos en los casos en que la Defensoría no sea competente.

## INCORPORACIÓN A LA CURRÍCULA ACADÉMICA

Con propuestas diseñadas específicamente de acuerdo al recorrido académico en cada carrera, se diseñaron seminarios o materias específicas para:

- Instituto Superior de Enseñanza Radiofónica – ISER (Incorporación de una materia en las cuatro carreras: Locución, Guión, Operación y producción y dirección)
- Facultad de Ciencias Sociales - Universidad de Buenos Aires (Cátedra Defensoría del Público)
- Facultad de Periodismo y Comunicación Social – Universidad Nacional de la Plata (Seminario optativo)

## CONVENIOS/ACTAS DE INTENCIÓN

Se suscribieron un total de 24 Acuerdos marco de colaboración y cinco Actas de Intención.

C. N° 1/12 - Universidad Nacional de Quilmes

C. N° 2/12 - Universidad Nacional Arturo Jauretche

C. N° 1/13 - Subsecretaría de Defensa del Consumidor

C. N° 2/13 - Universidad Nacional Avellaneda

C. N° 4/13 - Defensoría del Pueblo de la Nación  
 C. N° 5/13 - INADI  
 C. N° 6/13 - Defensoría del Pueblo de la Provincia de Bs. As.  
 C. N° 7/13 - ADPRA  
 C. N° 12/13 - Ministerio de Economía y Finanzas Públicas  
 C. N° 15/13 - Universidad Nacional de La Plata  
 C. N° 16/13 - COFECA  
 C. N° 17/13 - Universidad Tecnológica Nacional  
 C. N° 18/13 - UNICEF  
 C. N° 23/13 - Consorcio de Universidades SIU Mapuche  
 C. N° 24/13 - FADECCOS  
 C. N° 28/13 - INDEC  
 C. N° 30/13 - INAI  
 C. N° 31/13 - AFSCA - UNICEF  
 C. N° 32/13 - FARCO (Foro argentino de radios comunitarias)  
 C. N° 33/13 - ARBIA  
 C. N° 40/13 - REDCOM  
 C. N° 41/13 - Facultad de Ciencias Sociales – UBA  
 C. N° 42/13 - SIGEN  
 C. N° 43/13 - SENAF  
 A.I N°1 - Coalición por una Comunicación Democrática  
 A.I N°2 - Asociación Mundial de Radios Comunitarias  
 A.I N 3 - Centro de estudios avanzados de la Universidad Nacional de Córdoba  
 A.I N°4 - Consejo Asesor del sistema argentino de Tv Digital terrestre SATVDT,  
 AFSCSA - Comisión Nacional para la integración de personas con discapacidad (Conadis) e INCAA, Consejo Federal de Televisión Pública – CFTV-  
 A.I N°5 - Argentina en Comunicación

En la actualidad, se están consensuando los textos de posibles convenios a suscribir con:

- Conectar Igualdad
- CONICET
- Instituto Cultural de la Provincia de Buenos Aires
- INADI – AFSCA
- Unidad Fiscal del Ministerio Público Fiscal de CABA
- INCAA
- Consejo Federal de la Televisión Pública (cftvp)
- Coalición por una Comunicación Democrática

## PROMOCIÓN Y CONCURSOS

### DEMO 3.0 “30 AÑOS DE DEMOCRACIA Y COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL EN LA ARGENTINA”

Con motivo de celebrar los 30 años de la recuperación democrática, se organizó el primer concurso de producciones radiofónicas del organismo. Se propuso promover los derechos de las audiencias, estimular a los creadores de contenidos e incentivar la producción de propuestas radiofónicas que aporten diferentes miradas y narrativas sobre los 30 años de nuestra democracia y el derecho a la comunicación.

Entre el 20 de agosto y el 4 de octubre de 2013 se recibieron 120 pilotos de 16 provincias (Buenos Aires, Chaco, Chubut, Córdoba, Corrientes, Entre Ríos, Jujuy, La Pampa, Neuquén, Salta, San Juan, San Luis, Santa Fe, Santiago del Estero, Tierra del Fuego y Tucumán) y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El Jurado estuvo conformado por: Carlos Ulanovsky, Deborah Gornitz, Elena Corvalán, Glenn Postolski, Gustavo González, María Cristina Mata y Matías Melillán.

Se firmó convenio con la Asociación de Radiodifusoras Bonaerenses e Interior de la República Argentina (ARBIA), el Foro Argentino de Radios Comunitarias (FARCO) y la Asociación Mundial de Radios Comunitarias (AMARC Argentina) para difundir en sus emisoras las 30 producciones radiofónicas ganadoras.

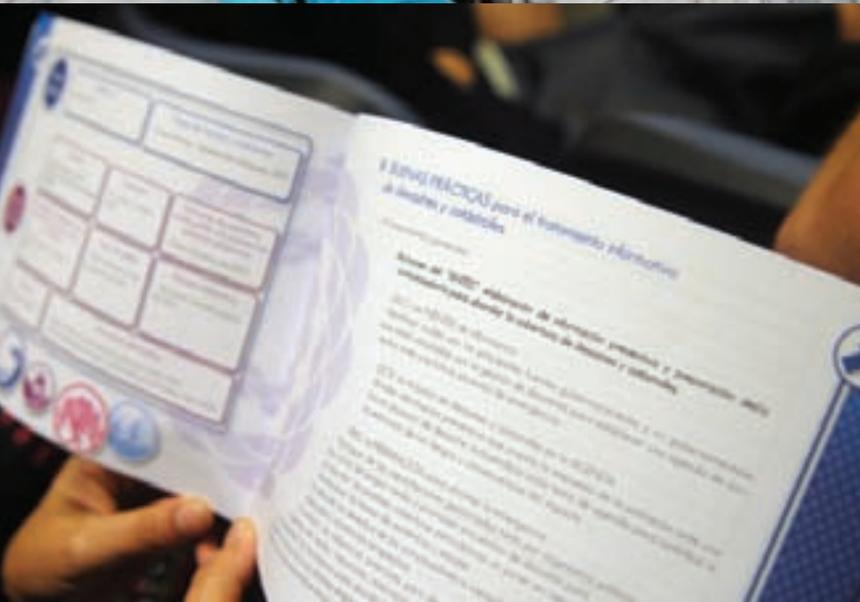
---

**EL JURADO DEL CONCURSO ESTUVO CONFORMADO POR: CARLOS ULANOVSKY, DEBORAH GORNITZ, ELENA CORVALÁN, GLENN POSTOLSKI, GUSTAVO GONZÁLEZ, MARÍA CRISTINA MATA Y MATÍAS MELILLÁN**

---



Las ganadoras y los ganadores del concurso de radio Demo 3.0 en el acto de premiación en la sede de la Defensoría.

**Preselección:**

entre el 7 y el 15/10/2013

**Selección ganadores:**

entre el 28/10/2013 y el 1/11/2013

**Ejes de evaluación:**

coherencia temática, tratamiento narrativo ficcional o periodístico, propuesta sonora y originalidad

**Talleres:**

creatividad radiofónica y cultura libre – 15/11/2013

**Entrega producción final:**

hasta el 9/12/2013

**Acto de premiación:**

20/12/2013 (en el marco de la semana de inauguración de la nueva sede)

**Premio:**

\$30.000 cada producción ganadora, más un DVD con producciones ganadoras y un capuchón de micrófono con logo de la Defensoría.

## PUBLICACIONES Y MATERIAL DE DIVULGACIÓN

- 1/ Ley de Servicios de comunicación audiovisual. 10 mil ejemplares, en conjunto con la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ), de distribución gratuita.
- 2/ Impresión de la LSCA en braille. Trabajo realizado con la Biblioteca para Ciegos dependiente de la Dirección de Bibliotecas del Instituto Cultural de la Provincia de Buenos Aires.
- 3/ Audiolibro de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual. En conjunto con la Biblioteca para Ciegos dependiente de la Dirección de Bibliotecas del Instituto Cultural de la Provincia de Buenos Aires.
- 4/ "Por una comunicación democrática de la niñez y la adolescencia". Junto con UNICEF y AFSCA, una herramienta para comunicadores y comunicadoras que se propongan trabajar con la infancia desde una perspectiva de derechos.
- 5/ Guía para la cobertura periodística responsable de desastres y catástrofes. Qué informar en una situación de emergencia, a dónde acudir para consultar datos, cómo proteger la integridad física de las y los trabajadores implicados en la cobertura. Un recurso para la práctica periodística elaborado por sus protagonistas.

## OTROS DOCUMENTOS:

- Documento con referencias para el código de ética de la TV Pública.
- Documento con referencias para el código de ética de los canales de televisión con y sin fines de lucro.

## FUTURAS PUBLICACIONES:

- Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual (de bolsillo)
- Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual para principiantes
- Las audiencias de los medios audiovisuales, a 30 años de la recuperación de la democracia
- Reglamentación de la LSCA + leyes vinculadas
- La Defensoría y el derecho a la comunicación

En línea con las producciones anteriormente detalladas, el 7 de octubre se acordó con el Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI) para imprimir y distribuir una selección de artículos de la LSCA en los idiomas originarios qom, wichi, quechua, guaraní y mapuche.

Además, se escribieron los siguientes artículos, investigaciones y materiales:

- historia de vida de *Mary Terán de Weiss*;
- gacetilla a periodistas especializados en tenis acerca de la figura e historia de *Mary Terán de Weiss*;
- historia de vida de *Petrona Rosende*;
- sistematización de materiales de gestión de radios comunitarias;
- módulo de capacitación sobre lenguaje radiofónico, géneros y formatos;
- estudio y recopilación de los sistemas de calificación de televisión de otros países.

Por último, se encuentra en estudio y redacción una publicación destinada a reunir la LSCA, la labor del organismo, los *21 puntos básicos por el derecho a la comunicación* redactados por la Coalición por una Radiodifusión Democrática, documentos elaborados por la Asociación Mundial de Radios Comunitarias (AMARC) y UNESCO, y artículos de autores extranjeros entendidos en legislación comunicacional.

## PROMOCIÓN DE LA LSCA Y EL DERECHO A LA COMUNICACIÓN

Durante el primer año se concretaron 542 horas de capacitación para 11387 personas en las provincias de Buenos Aires y Ciudad de Buenos Aires, Chaco, Misiones, Entre Ríos, Santa Fe, Córdoba, San Juan, San Luis, Salta, Jujuy, Tucumán, Santiago del estero, Neuquén, Mendoza, Río Negro y Chubut.

## CON LA UNIVERSIDAD E INSTITUCIONES EDUCATIVAS:

- Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, el 23 de noviembre de 2012. Panel compartido por Lic. Cynthia Ottaviano junto a Lic. Glenn Postolski (Director Carrera Ciencias de la Comunicación), Cristian Jensen (Mesa de Coordinación de la Coalición por una Comunicación Democrática), Luis Lázaro (Coordinador de Planeamiento Estratégico AFSCA) y Eduardo Blaustein (Cineasta, Autor del Film "La Cocina. En el medio hay una Ley") en el Foro Popular y Abierto".
- Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca, el 25 de marzo de 2013, presentación de la Defensoría del Público realizada por la Lic. Cynthia Ottaviano.
- Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Misiones, el 5 de abril de 2013. Presentación de la Defensoría en la jornada sobre principios de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual: "Las Audiencias, como sujetos de derechos", Lic. Cynthia Ottaviano con la participación de Myriam Duarte, coordinadora de la Delegación AFSCA Misiones; Mariano Antón por el INADI Misiones; Carlos Da Rosa, Director de la Carrera de Comunicación Social (UNAM); María Itumelia Torres, Directora de Radio Nacional Iguazú; y Hernán Cazzaniga, del Polo Audiovisual y Tecnológico NEA – TDA de Misiones.
- Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de Jujuy, San Salvador de Jujuy, el 17 de abril de 2013, presentación de la Defensoría del Público, realizada por su titular.
- Universidad del Salvador, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 9 de mayo de 2013. Jornada de debate y reflexión sobre "El tratamiento mediático dado a las decisiones de los jueces penales", Cynthia Ottaviano junto a Horacio Cecchi, Alejandro David, Norberto Tavosnaska, Fernando Vallone (moderador).



- Universidad Nacional de Avellaneda (UNDAV), Charla Debate por el día del periodista en la UNDAV el 13 de junio de 2013. Panel compartido por la Defensora del Público con Mauro Federico, Ariel Maginera, Mario Giorgi y el rector de la Universidad, Daniel Escribano (moderador).
- Universidad Nacional del Comahue, Neuquén, el 19 de junio de 2013. Cynthia Ottaviano compartió el encuentro con Eduardo Fuentes, delegado de AFSCA Neuquén, y Marcos Muñoz, Secretario de Extensión de la Facultad de Humanidades y Coordinador del Nodo Audiovisual Tecnológico Comahue.
- Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires, Pergamino, Buenos Aires, el 5 de julio de 2013. Presentación de la Defensoría en el marco de la Cátedra Libre de Políticas Públicas de Juventud.
- Academia Nacional de Ciencias, Córdoba, el 9 de agosto de 2013. Clase inaugural de la Especialización en Gestión y Producción de Medios Audiovisuales, dependiente del Centro de Estudios Avanzados (CEA) de la Universidad Nacional de Córdoba, a cargo de la Defensora.
- Programa Universitario de Comunicación Audiovisual para la República Argentina (PUCARA) del Instituto de Extensión de la Universidad Nacional de Villa María, Córdoba, el 29 de agosto de 2013, presentación de la Defensoría, realizada por su titular.
- Comisión de Comunicación y Medios del Consejo Interuniversitario Argentino (CIN), Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 6 de septiembre de 2013, presentación de la Defensoría, realizada por su titular.
- Universidad de La Plata, el 12 de septiembre de 2013. "Reivindicación del Público a 30 años de Democracia", Cynthia Ottaviano junto a Carlos Rozanski, Juez Federal del Tribunal Oral Federal 1 de la Plata.
- Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, el 19 de septiembre de 2013. Participación de la "I Jornada sobre Comunicación y Derechos Humanos de la Universidad Nacional de Cuyo", Cynthia Ottaviano, junto al Dr. Ernesto Espeche, Director de Radio Nacional Mendoza, y el Lic. Omar Gais, filósofo y docente universitario.
- Instituto Superior de Enseñanza Radiofónica (ISER), Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 3 de octubre de 2013. En el marco del seminario "Periodismo, Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos", presentación realizada por Cynthia Ottaviano.

- Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires (UBA) – 21/11/2013 – Ciudad Autónoma de Buenos Aires – 55 estudiantes universitarios – panel “La constitucionalidad de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual” junto a Damián Loreti, Graciana Peñafort y Eduardo Barcesat.
- Universidad Nacional de Moreno (UNM) – 22/11/2013 – Moreno, Buenos Aires – 96 participantes – charla “Por la plena vigencia de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual” junto a Graciana Peñafort.

### CON LAS INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES:

- Instituto Nacional de Revisionismo Histórico Argentino e Iberoamericano Manuel Dorrego, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 27 de noviembre de 2012. Participación del panel “El lenguaje como elemento de construcción política”, Lic. Cynthia Ottaviano junto a Araceli Bellota.
- Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, el 1 de diciembre de 2012. En el marco de la primera Jornada de Comunicadores de la Argentina (COMUNA), participaron de la actividad Lic. Cynthia Ottaviano, junto a los periodistas Hernán Brienza, Víctor Hugo Morales y Roberto Caballero.
- Congreso Anual del Foro Argentino de Radios Comunitarias (FARCO), Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 10 de mayo de 2013. Participación de Cynthia Ottaviano, junto a Rodolfo Hamawi, Director de Industrias Culturales de la Secretaría de Cultura de la Nación, y Gustavo Hurtado, Director Nacional de Delegaciones de la AFSCA.
- Fundación Espacio Progresista de la Unión Cívica Radical, presidida por Leopoldo Moreau, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 18 de septiembre de 2013, presentación de la Defensoría, realizada por su titular.
- Asamblea Juan B. Justo y Corrientes, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 12 de julio de 2013, presentación de la Defensoría, realizada por su titular.
- Centro Cultural Hasta Trilce, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 24 de julio de 2013.
- Instituto Saturnino Unzué, Mar del Plata, Buenos Aires, el 16 de agosto de 2013, presentación de la Defensoría, realizada por su titular.
- Boedo, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 27 de septiembre de 2013. Junto a Mario Bellochio, Director del periódico “Desde Boedo”.



» Tareas en conjunto con la Universidad de Moreno, con Inadi y con la Universidad de Quilmes.

- Los barrios en la facultad. Encuentro de Organizaciones Sociales, el 27 de septiembre de 2013 en la Facultad de Ciencias Sociales, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Presentación de la Defensoría, ante la American Bar Association (ABA), la organización profesional voluntaria más grande del mundo con casi 400.000 abogados asociados, en más de 90 países, Lic. Cynthia Ottaviano, junto al Dr. Julio César Rivera (h), 12 de noviembre de 2013.
- Presentación de la Defensoría ante la Unión de Mujeres Argentinas (UMA), el 28 de noviembre de 2013.

### CON LOS SINDICATOS:

- Congreso Internacional "El rol del Defensor del Público" organizado por la Asociación Argentina de Locutores, Hotel Savoy, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 2 de diciembre de 2012, exposición de Cynthia Ottaviano.
- Asociación de Prensa de Tucumán (APT), San Miguel de Tucumán, el 30 de junio. Presentación de la Defensoría realizada por su titular. Presenciaron el encuentro 30 periodistas y Oscar Gijena, Secretario General de la APT, y Ricardo Bocos, docente de la carrera de Comunicación Social de la Universidad Nacional de Tucumán.
- XXXVIII Asamblea General Ordinaria del Sindicato Argentino de Televisión, Servicios Audiovisuales, Interactivos y de Datos (SATSAID), Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 12 de septiembre de 2013, presentación de la Defensora junto a Damián Loreti. Asistieron trabajadores de la televisión, el mundo audiovisual y los servicios interactivos y de datos.
- Presentación de la Defensoría ante el Sindicato Unico de Trabajadores de la Educación de Buenos Aires (SUTEBA), Esteban Echeverría, 9 de diciembre de 2013.

### CON LOS ORGANISMOS DE PROMOCIÓN Y APLICACIÓN DE LA LSCA:

- Honorable Cámara de Diputados, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 20 de noviembre de 2012. En el marco de la Audiencia Pública convocada por el Consejo Federal de Comunicación Audiovisual (COFECA).
- Centro Cultural Haroldo Conti, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 27 de noviembre de 2012. En el marco de la charla "La TV en la ampliación de derechos" organizada

por el Observatorio de la Discriminación en radio y televisión.

- Jornadas Nacionales de Capacitación y Planificación, organizadas por la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (AFSCA), Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 18 de diciembre de 2012.
- Plenario del Consejo Federal de Comunicación Audiovisual (COFECA), el 24 de abril de 2013.
- Honorable Cámara de Diputados, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 2 de julio de 2013. Audiencia Pública del Consejo Federal de de Comunicación Audiovisual (COFECA) junto a Ignacio Golobisky, Andrés Tavošnanska y Eliana Persky.
- Encuentro compartido con Marian Tilli y Alicia Ramos en el Consejo Asesor de la Comunicación Audiovisual y la Infancia (CONACAI), 9 de septiembre de 2013.

### CON EL ESTADO:

- Teatro Municipal Gregorio Laferrere, Morón, Buenos Aires, el 8 de marzo de 2013. Jornada por el Día Internacional de las Mujeres, "El rol de las mujeres en el mundo del trabajo", junto a Estela Barba, Coordinadora del área de Formación con Equidad para el Trabajo Docente del Ministerio de Trabajo de la Nación, y Mónica Macha, Responsable de la Secretaría de Relaciones con la comunidad y abordajes integrales de la Municipalidad de Morón; organizado por la Dirección de Políticas de Género del Municipio de Morón.
- Biblioteca Nacional, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 8 de marzo de 2013. En el marco de la charla "La palabra de las mujeres en la escena política Argentina", junto a Carmen Nebreda y Tati Almeida.
- Cámara de Diputados provincia de Buenos Aires, La Plata, Buenos Aires, el 14 de marzo de 2013. Participación de la "Jornada en Conmemoración del Día Internacional de la Mujer", Cynthia Ottaviano, junto a Carlos Bonicatto y Alfredo Antonuccio y organizada por la Red Provincial por mujeres libres de violencia de género.
- Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 22 de marzo de 2013. Disertación en el Primer Plenario organizado por la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA).
- Mercado de Industrias Culturales Argentinas (MICA) en Tecnópolis, Buenos Aires, el 11 de abril de 2013. Cynthia Ottaviano, junto a Beatriz Solís Leree (México) y Romel



» Ottaviano disertó en plenarios sobre la aplicación de la LSCA y los reclamos de las audiencias ante la Defensoría.



Jurado Vargas (Ecuador) compartió panel en la charla “Nuevos mapas comunicacionales para nuevos horizontes políticos: paradigmas en disputa en Argentina, Ecuador y México”.

- Mercado de Industrias Culturales Argentinas (MICA) en Tecnópolis, el 13 de abril de 2013. Charla “Televisoras Públicas, diseño de producción y construcción de audiencias”, Cynthia Ottaviano, junto a Martín Bonavetti, Director Ejecutivo de Canal 7, la TV Pública, y Linda Simensky, Vicepresidenta de programación infantil de la cadena de televisión pública PBS. Presenciaron 120 personas.
- Cancillería Argentina, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 18 de abril de 2013. Participación de Cynthia Ottaviano, junto al embajador Oscar Laborde de la charla “La comunicación como un derecho humano para el desarrollo e integración de nuestros pueblos”.
- Capacitación sobre la LSCA destinada a 60 alumnos de Taller de Expresión III de la Carrera de Ciencias de la Comunicación – Facultad de Ciencias Sociales – UBA, el 26 de junio de 2013 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Presentación del informe del Relator Especial de Naciones Unidas sobre Libertad de Opinión y Expresión, Frank La Rue, ante el Consejo de Derechos Humanos de la ONU en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Sociales UBA el 28 de agosto de 2013, organizado conjuntamente con el Centro de Estudios y Legales (CELS) y la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA, Cynthia Ottaviano, junto a Glenn Postolsky.
- Escuela Superior de Gobierno, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 4 de septiembre de 2013. En el marco del Ciclo “Pensar la Patria” se participó de la charla “Democratizar la Palabra”, Cynthia Ottaviano junto a Ari Lijalad, Damián Loreti y Marcelo Koenig (moderador).
- 7° Congreso Argentino de Administración Pública “Liderazgo, Equidad y Sustentabilidad”, Mendoza, 19 de septiembre de 2013, Lic. Cynthia Ottaviano.
- Secretaría de Derechos Humanos de la Nación, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 24 de septiembre de 2013. Participación del panel “Tenemos Patria: Argentina, un país con derechos”, Cynthia Ottaviano, junto a Martín Fresneda, Secretario de Derechos Humanos de la Nación.
- Radio Nacional, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 4 de octubre de 2013. Charla “Presente y futuro de la Ley de Medios”, Cynthia Ottaviano, junto a Graciana Peñafort y Nora Veiras.

- Capacitación sobre la LSCA y la reglamentación de la locución en su articulado en la Facultad de Periodismo de la Universidad Juan Agustín Maza, Mendoza, el 16 de octubre de 2013.

### CON LOS MEDIOS PÚBLICOS:

- Se diseñó un seminario sobre Comunicación y la Ley 26.522/09 de Servicios de Comunicación Audiovisual destinado a los trabajadores/as de Radio y Televisión Argentina – Sociedad del Estado (RTA – SE).
- Capacitación sobre la LSCA destinada a 10 periodistas de Radio Nacional Río Grande, Tierra del Fuego, el 19 de abril de 2013.
- Capacitación sobre la LSCA destinada a 17 periodistas y productores de Radio Nacional Comodoro Rivadavia – Radio Patagonia Argentina, Chubut, el 26 de abril de 2013.
- Panel “El rol de la prensa municipal e institucional” - 14/12/2013 – 28 de julio, Chubut – 80 participantes – contenidos: labor y características de la Defensoría y los derechos de las audiencias.
- Panel “Asociativismo y Medios” - 14/12/2013 – 28 de julio, Chubut – 80 participantes – contenidos: experiencia de la Cooperativa radial FM Ahijuna de Bernal, provincia de Buenos Aires

### CON EL SECTOR PRIVADO CON FIN DE LUCRO:

- Capacitación sobre la LSCA a los estudiantes de escuelas de cine que participaron de talleres organizados por la Cámara Argentina de Productoras Pymes Audiovisuales (CAPPA) durante el desarrollo del Mercado de Industrias Culturales Argentina (MICA) el 12 y 13 de abril de 2013.
- Primera jornada de capacitación con los trabajadores de Canal 9 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. A cargo de la Defensora, se abordó la representación de las audiencias, sus derechos, intereses y preocupaciones el 13 de agosto de 2013.
- Primera jornada de capacitación a cargo de la Defensora con 23 miembros y responsables de la gerencia de noticias y el área legal del Canal 7 de Mendoza. Se trabajó la LSCA, las audiencias y el caso por el que fue denunciado el medio, el 23 de octubre de 2013.



► Presente y futuro de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, junto a Graciana Peñafort y Nora Veiras.

- Jornada de capacitación con autoridades del Canal Telefé de Buenos Aires el 6 de noviembre de 2013. El objetivo fue profundizar los vínculos y afianzar el conocimiento de los derechos y preocupaciones de las audiencias. Se analizaron las presentaciones recibidas, con la expectativa de incorporar la mirada de las audiencias en las diversas etapas de la elaboración de la programación y puesta en el aire.
- Canal 7 – 12/11/2013 – Mendoza – 60 trabajadores/as: periodistas, conductores/as, editores/as, productores/as, marketing, camarógrafos/as, movileros/as – segundo encuentro donde se trabajó sensibilizar a las y los trabajadores/as del canal sobre las coberturas vinculadas a situaciones de violencia en horario apto todo público, con énfasis en género y niñez y adolescencia – actividad conjunta con Protección de Derechos y Asuntos Jurídicos.
- Canal 26 – 6/12/2013 – Ciudad Autónoma de Buenos Aires - un periodista y dos productoras/editoras – contenidos: LSCA y los derechos de las audiencias – actividad conjunta con Protección de Derechos y Asuntos Jurídicos.
- ENDEMOL Argentina – 10/12/2013 – Ciudad Autónoma de Buenos Aires – 6 integrantes del equipo de producción del programa *Cuestión de peso* – contenidos: caracterización y análisis de las situaciones por las que el programa fue denunciado ante el organismo; sugerencias para el tratamiento desde una perspectiva de derechos; y presentación del organismo – actividad conjunta con la Defensora; Análisis, Investigación y Monitoreo; y Protección de Derechos y Asuntos Jurídicos.

## CON EL SECTOR COMUNITARIO:

- Organización del panel *Radios comunitarias: de la legitimidad hacia la legalidad. Licencias para emisoras en contextos de vulnerabilidad social desarrollado en el MICA el 12 de abril de 2013*. Conformaron el panel una integrante de la Radio Petü Mogelesiñ, Comunidad Mapuche – Vuelta Del Rio, El Maiten, Chubut, Eva Fontdevila (Colectivo de Educación Popular Abrojos, Tucumán), Juan Burba (Radio Tierra Campesina, Unión de Trabajadores Rurales Sin Tierra de Cuy – UST, Jocolí, Lavalle, Mendoza) y Walter Manuel Manquez (Cooperativa Agropecuaria, Forestal de Transformación, Comercialización, Vivienda y Consumo La Costeña de OCCAP, San José del Boquerón, Santiago del Estero). Francisco Dalessio, del área de Proyectos Especiales de AFSCA, moderó en encuentro;
- Organización del panel *De puño y letra. Los principios y el proceso de elaboración participativa de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual desarrollado en el MICA el 13 de abril de 2013*. Integraron el panel Damián Loreti, Graciana Peñafort, Gustavo Bulla y Pablo Wisznia.
- En la Asociación Mutual de la Universidad del Comahue (AMUC), Neuquén, el 19 de junio de 2013 se desarrolló una capacitación sobre el rol de los medios comunitarios y la LSCA destinada a 20 integrantes de emisoras comunitarias neuquinas.



- En el Sindicato de Prensa del Chaco, el 27 de junio de 2013 se desarrolló una capacitación sobre la LSCA destinada a 15 miembros de la Coalición por una Comunicación Democrática de Chaco.
- Junto con la Coalición por una Comunicación Democrática (CCD) chaqueña se está diseñando un programa de formación de formadores destinada a sus miembros para conformar un equipo local de capacitadores y capacitadoras en derecho a la comunicación y multiplicadores de la LSCA.
- *Primer encuentro de formación de formadores* – 8 y 9/11/2013 – Resistencia, Chaco – 20 integrantes de la Coalición Comunicación Democrática de Chaco – contenidos: derechos a la expresión, información y comunicación; principios que guían la LSCA; derechos de las audiencias; y el rol de la Defensoría.
- *Segundo encuentro de formación de formadores* – 6 y 7/12/2013 – Resistencia, Chaco – 10 integrantes de la Coalición Comunicación Democrática de Chaco – contenidos: conceptos y aspectos transversales de las programaciones desde la LSCA; conceptos y aspectos específicos de la programación desde la LSCA; características de las programaciones de los medios estatales; fomento de la diversidad y contenidos regionales; difusión de información pública/oficial; y publicidad: características generales y tiempos de emisión.

## CON LOS INSTITUTOS EDUCATIVOS:

- Se capacitó sobre la LSCA a 50 estudiantes de producción audiovisual de la Escuela Buenos Aires Comunicación (BAC) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires el 6 de junio de 2013.

## CAPACITACIONES INTERNAS

La formación es una línea prioritaria de trabajo de la Defensoría y empieza por la capacitación especializada del equipo de trabajo en distintos temas vinculados a la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual y otras normas que protegen derechos de las audiencias, a la actividad de los servicios de comunicación audiovisual, al funcionamiento de otras instancias estatales que protegen derechos individuales y colectivos, etc. En la primera etapa de gestación del organismo se puso el énfasis en generar instancias de capacitación que sirvan al mismo tiempo como espacios de intercambio y de conocimiento entre las personas que forman este equipo de trabajo interdisciplinario.

A continuación se reseñan brevemente las actividades de capacitación en las que ha participado la Defensoría desde el 16 de noviembre de 2012 al 31 de diciembre de 2013.

El abogado Damián Loreti, quien fue parte del equipo de redacción de la LSCA, conversó con todo el equipo de la



» En la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, charla con Frank La Rue, Relator Especial de Naciones Unidas sobre Libertad de Opinión y Expresión.

Defensoría sobre distintos aspectos vinculados a la implementación de la norma y en particular se refirió a los objetivos que se consideraron al momento de incluir en la ley la creación de la Defensoría.

El 18 de noviembre la Defensora formó parte como panelista en las Jornadas Nacionales de Capacitación y Planificación que la AFSCA organizó para sus delegaciones de todo el país. En su exposición la Defensora explicó la organización y líneas de acción prioritarias que tendrá la Defensoría. Días después la Defensoría participó en una capacitación ofrecida por la autoridad federal para profundizar en algunos aspectos de la ley.

El 27 de noviembre de 2012 el equipo completo de la Defensoría tuvo una jornada de capacitación dictada por la Mg. Flavia Pawels, quien detalló los orígenes y actualidad de las defensorías vinculadas con la actividad de los medios de comunicación en distintos países.

El jueves 13 de diciembre en la Sala Delia Parodi de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación se realizó la *Primera Jornada de Promoción de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual*. La actividad, que se extendió hasta el mediodía, estuvo abierta al público.

El 17 de diciembre de 2012 el equipo volvió a tener una jornada de capacitación, en este caso con Martín Viceconte y Ariel Sánchez del INADI, quienes se refirieron a las distintas nociones de discriminación, desigualdad, racismo y xenofobia, y detallaron las diversas intervenciones que provocan en ese organismo las denuncias y el modo en que interactúan los organismos del Estado frente a ellas.

Todas las capacitaciones internas que se consignan en los párrafos anteriores se llevaron adelante en salones del edificio Anexo A del Honorable Congreso de la Nación.

La Defensora del Público intervino en distintos momentos para referirse al cambio de paradigma que supone la ley 26.522 en relación con la actividad de los servicios de comunicación audiovisual. Hizo hincapié en los aspectos menos difundidos en relación con los derechos del público y con las obligaciones de los prestadores.

Además participaron del panel las siguientes personas: el representante de la Coalición por una Comunicación Democrática, Néstor Piccone quien se refirió a la construcción colectiva que supuso la sanción de la ley; la responsable del Área de Comunicación de UNICEF, María José Ravalli, que profundizó sobre la importancia de los medios de comunicación en la infancia; la directora de Información Pública y Comunicación del Ministerio de Salud de la Nación, Valeria Zapesochny, que analizó las particularidades y desafíos de la comunicación en salud; la presidenta mundial de la Asociación Mundial de Ra-

dios Comunitarias (AMARC), María Pía Matta Cerna, quien se refirió a la ley 26.522 como ejemplo para la normativa sobre comunicación audiovisual en el mundo; y el Interventor del INADI, Pedro Mouratian, quien disertó sobre la discriminación en los servicios de comunicación audiovisual.

Las capacitaciones continuaron durante todo 2013. El 13 de mayo de 2013, veinte integrantes del organismo acudieron al predio que ARSAT posee en la localidad de Benavidez para recibir una charla sobre el desarrollo de la televisión digital a lo largo y ancho del país.

El 15 de agosto, la Delegación de Asociaciones Israelitas Argentinas (DAIA), a cargo de la Licenciada Alicia Singerenko, brindó la charla "La igualdad en la diferencia, la diferencia de los iguales", donde se debatió sobre diversidad, discriminación en los medios, los "modelos mentales" descriptos por la ontología, historia y mandatos culturales según las distintas épocas de la humanidad.

El 10 de septiembre y durante nueve encuentros en la sala anexo A de la Cámara de Diputados de la Nación, el licenciado Gonzalo Ralón brindó un seminario sobre "Introducción al procesamiento y análisis cuantitativo de datos asistidos por el software estadístico SPSS, R, Comander, Stata".

El 13 de noviembre la ex asesora legal de la AFSCA, Graciana Peñafort, brindó una charla sobre el fallo de la corte de suprema de justicia de la nación en la causa "Grupo Clarín" y aspectos técnicos de la Ley 26.522.

El 28 de noviembre se llevó a cabo en el Centro de Estudios Legales y Sociales una jornada de reflexión e intercambio de experiencias y pareceres para mejorar las habilidades de las organizaciones al momento de comunicar casos de violencia que se vinculan de forma directa con violaciones a los Derechos económicos, sociales y culturales.

El 9 de diciembre, el relator especial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para la Promoción y Protección del Derechos a la Libertad de Expresión y Opinión, Frank La Rue, visitó la sede de la Defensoría para una disertación sobre los avances en materia de comunicación en la región. En dicho encuentro, La Rue destacó que "el salto que Argentina está dando desde la aprobación de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, pero en general con todo el tema de comunicación pública, es un salto realmente significativo", y agregó que "el trabajo de esta Defensoría es también un modelo y un ejemplo para América Latina".

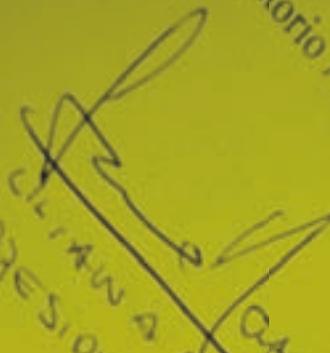
Finalmente, el 12 de diciembre, la Asociación Civil de Artes y Señas (ADAS) dictó un taller práctico sobre la importancia del uso del lenguaje de señas en el nuevo contexto comunicacional.



LA **FORMACIÓN** ES UNA LÍNEA  
PRIORITARIA DE TRABAJO DE LA  
DEFENSORÍA Y EMPIEZA POR LA  
**CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA**  
**DEL EQUIPO DE TRABAJO**

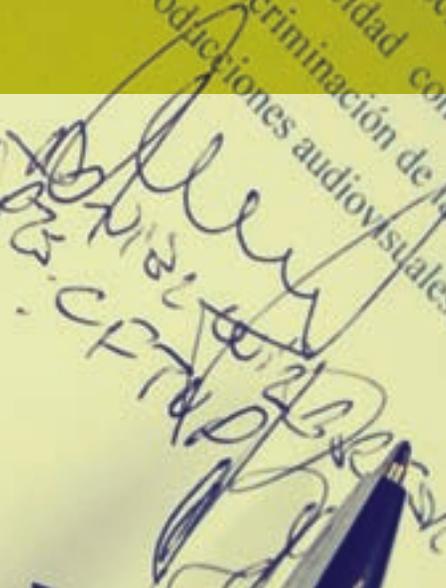
...culadamente en los marcos de promoción del modelo social que propone la  
...ción sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad con el objeto de  
...ntizar, favorecer la participación, inclusión y evitar la discriminación de las personas  
...n discapacidad en el territorio Argentino a través de las producciones audiovisuales.

Mariano Tili  
AFSCA

  
CYNTHIA OTTAVIANO  
PRESIDENTA INCAS

  
Eduardo Castellano  
E. Masillo  
CFTU P. LIC. Cynthia Ottaviano  
Defensora del Público  
de Servicios de Comunicación Audiovisual

  
Osvaldo Nemirovski  
Bersanelli

  
Osvaldo Nemirovski  
CFTU P. LIC. Osvaldo Nemirovski

  
OSVALDO NEMIROVSKI  
COORDINADOR GENERAL  
CONSEJO ASESOR DEL SATVD-T  
MINISTERIO DE PLANNIFICACION FEDERAL  
INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS



# RELACIONES INSTITUCIONALES

## / UNA DEFENSORÍA DE PUERTAS ABIERTAS

La Defensoría del Público se vinculó, en cuanto organismo de aplicación y promoción de la LSCA, con la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (AFSCA); con el Consejo Federal de Comunicación Audiovisual (COFCA); con el Consejo Asesor de la Comunicación Audiovisual y la Infancia (CONACAI); con el Observatorio de la Discriminación en Radio y Televisión; y con las diferentes Delegaciones del AFSCA.

A su vez la Defensoría se vinculó con diversas Organizaciones de la Sociedad Civil y Movimientos Sociales: ADAS – Red Lengua de Señas; 100% Diversidad y Derechos; Asamblea de Pequeños y Medianos Empresarios (APYME); Asamblea de Juan B. Justo y Corrientes; Asociación Mundial de Radios Comunitarias (AMARC); Asociación Sin Fronteras Radiodifusores Argentinos (ASFRA); Centro de Producciones Radiofónicas (CPR); Coalición Comunicación Democrática – Chaco; Coalición por una Comunicación Democrática; Colectivo de Educación Popular Abrojos; Comunicar Igualdad; Cooperativa de Trabajadores Apícolas de Salta (COPROAPIS); Cooperativa Telefónica de Libertador General San Martín LTDA; Foro Argentino de Radios Comunitarias (FARCO); Federación Cooperativa de Productores de Contenidos Audiovisuales (FECOOP TV); Instituto de Cultura Chaco; La casona de los barriletes; Movimiento Campesino de Santiago del Estero – Vía Campesina (MoCaSE-VC); Organización Social y Política “Los Pibes”; Periodistas de Argentina por una Comunicación No Sexista – Red PAR; Red Nacional de Medios Alternativos (RNMA); Tupac Amaru; Unión de los Pueblos de la Nación Diaguita en Tucumán (UPNDT); Usina de Medios. Comunicación Solidaria; Wayruro Comunicación Popular; Centro Cultural de la Cooperación; Asociación Mundial por una Comunicación Cristiana

(WACC), FOPEA, Foro de Periodismo Argentino, ABA, American Bar Association y COMUNA, Comunicadores de Argentina.

También se articuló con el sector gremial. De esta forma, los sindicatos involucrados son la Confederación Sindical de Trabajadores de los Medios de Comunicación Social (COSIT-MECOS); la Asociación de Prensa de Tucumán (APT); la Asociación Jujeña de Trabajadores de Prensa; Delegados de Asociación Trabajadores del Estado (ATE); FOETRA – Sindicato de las Telecomunicaciones; el Sindicato Argentino de Televisión – Servicios Audiovisuales, Interactivos y de Datos (SATSAID); el Sindicato de Vendedores de Diarios y Revistas de la Ciudad Autónoma y Provincia de Buenos Aires; la Sociedad Argentina de Locutores (SAL); y el Sindicato Unificado de Trabajadores de la Educación de Buenos Aires.

En cuanto al ámbito universitario, la Defensoría se vinculó con el Área de Comunicación, Géneros y Sexualidades de la Facultad de Ciencias Sociales (FSOC) de la Universidad de Buenos Aires (UBA); con la Carrera de Ciencias de la Comunicación de FSOC – UBA; la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Nacional de Misiones (UNAM); el Centro de Estudios Avanzados de la Universidad de Córdoba; el Consejo Interuniversitario Argentino; Especialización en Gestión y Producción de Medios Audiovisuales del Centro de Estudios Avanzados de la Universidad Nacional de Córdoba; la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional del Nordeste (Resistencia, Chaco); la Facultad de Periodismo y Comunicación Social de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP); la Federación Argentina de Carreras de Comunicación Social (FADECCOS); la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de la República, Uruguay (UDELAR); la Licenciatura de Periodismo de la Universidad Nacional de Ave-

LA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO  
SE VINCULÓ, EN CUANTO  
ORGANISMO DE APLICACIÓN Y  
PROMOCIÓN DE LA LSCA, CON  
LAS SIGUIENTES ENTIDADES

AFSCA, INADI  
Y DEFENSORÍA  
DEL PUEBLO

llaneda (UNDAV); la Licenciatura en Comunicación Social de la Universidad Nacional de Quilmes (UNQUI); la Licenciatura en Comunicación social de la Universidad Nacional de Río Negro (UNRN); el Programa de Capacitación y Fortalecimiento para Organizaciones Sociales y Comunitarias de la Secretaría de Extensión de FSOC – UBA; el Programa Universitario de Comunicación Audiovisual para la República Argentina (PUCARA) – Instituto de Extensión – UNVM; la Red de Carreras de Comunicación Social y Periodismo de Argentina (RedCom); con UNI Radio – Radio Universitaria de la Universidad de la República Uruguay; con la Universidad Nacional Arturo Jauretche (UNAJ); la Universidad Nacional de Lanús (UNLA); la Universidad Nacional de Rosario; la Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires; la Asociación de Radios de Universidades de Nacionales Argentinas (ARUNA); la Universidad Juan Agustín Maza; la Radio Universidad Nacional Arturo Jauretche, Universidad del Salvador, Universidad de San Andrés, Universidad de Moreno.

EN CUANTO AL PODER LEGISLATIVO,  
EL ORGANISMO SE VINCULÓ CON LOS  
NIVELES NACIONALES, PROVINCIALES Y  
MUNICIPALES. TAMBIÉN SE ARTICULÓ  
CON DISTINTOS NIVELES DEL ESTADO.

En este sentido, a nivel nacional se destacan: Cancillería Argentina, a través de la Comisión de Consumidores y Usuarios del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil y la Escuela Superior de Gobierno a través del área de comunicación; el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI); el Ministerio de Educación de la Nación; el Polo Audiovisual Tecnológico de la Provincia de Buenos Aires; la Secretaría de Cultura de la Nación; el Servicio Penitenciario Federal; la Unidad Ejecutora del Bicentenario; el Espacio para la Memoria y la Promoción de los Derechos Humanos - Ex Centro Clandestino de Detención "La Perla"; Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI); el Nodo Audiovisual Tecnológico Comahue; Conectar Igualdad; Espacio Memoria y Derechos Humanos – Ex Esma; Agencia Nacional de Noticias (TELAM); y el Polo Audiovisual y Tecnológico NEA-TDA.

En cuanto a los organismos provinciales, se articuló con la Gobernación de Jujuy y la Casa de Entre Ríos. A nivel municipal, se relacionó con el Consejo de Medios Audiovisuales, Preservación documental y Defensa de la audiencia de Avellaneda; Subsecretaría de Comunicación Pública del Municipio de Marcos Paz; Secretaría de Gestión Participativa del Muni-

cipio de Unquillo; Empleo y Economía Social de la Municipalidad de Ituzaingó; e Intendencia de 28 de julio, Chubut.

La Defensoría también se articuló con organismos internacionales como UNICEF, UNESCO; la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH); la Organización de Naciones Unidas (ONU), el Senado de la República de México, Empresa Brasileira de Comunicación (EBC), la Secretaría de Ambiente de la República Oriental del Uruguay y la Coalición por una Comunicación Democrática Uruguay.

Los institutos educativos con los cuales se articuló son la Cámara Argentina de Productoras Pymes Audiovisuales (CAPPA), el Colegio Inmaculada Concepción de Burzaco, el Colegio Mariano Acosta, la Escuela América Libre de Morón, la Escuela de Educación Secundaria N°1 de Berazategui, la Escuela N°23 del Distrito Escolar N°7 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), la de CABA y el Instituto Buenos Aires Comunicación (BAC), Escuela N°4 Tomás Espora (CABA), Escuela de Enseñanza Media N°7 La Colina, Monte Grande, Escuela de Educación Secundaria N°22 (San Miguel, Buenos Aires), Escuela N°19 (Casabindo, Jujuy), Colegio N°22 (Cochinoca, Jujuy), Colegio N°4 (Rinconada, Jujuy), y la Escuela Misión Monotécnica N°74 (Abra Pampa, Jujuy).

Los medios públicos que articularon con la Defensoría son Radio Nacional Iguazú; Radio Nacional Comodoro Rivadavia – Radio Patagonia Argentina; Radio Nacional Río Grande; Radio Nacional Salta; Radio Nacional Santa Fe; Radio Nacional Buenos Aires, Radio Municipal 28 de Junio; y Paka Paka.

En cuanto a los medios privados comerciales implicados son Canal 9, Canal Siete, de Mendoza, Canal 13, FM 100.1 de Salta, Radio Más de Posadas, Misiones; Radio UnaP FM 102.7 de Formosa; Asociación de Radiodifusoras Bonaerenses y del Interior de la República Argentina (ARBIA); Supercanal; Radio Cooperativa, y TELEFÉ.

Y en cuanto a los medios de pueblos originarios, la Defensoría del Público se vinculó con FM del Monte de Quimilí, Santiago del Estero; FM Inti Manta de Pinto, Santiago del Estero; FM Monte Adentro de Monte Quemado, Santiago del Estero; FM Pajsachama de Las Lomitas, Santiago del Estero; FM Sacha Huayra de Tintina, Santiago del Estero; FM Suri Manta de Ojo de Agua, Santiago del Estero; Radio OCCAP, Radio Origen; Radio Petü Mogeleiñ de la Comunidad Mapuche Vuelta Del Río; Radio Tierra Campesina – Unión de Trabajadores Rurales Sin Tierra de Cuyo, Radio Qom La'aqta; y Wall Kintun, el primer canal mapuche.



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual encargó una investigación cuantitativa para conocer la opinión de las personas que enviaron consultas o reclamos al organismo, al cumplirse cinco meses de su creación. El trabajo, llevado adelante por la consultora Ricardo Rouvier & Asociados, se realizó en base a una muestra de 52 entrevistados sobre un total de casi 150 presentaciones recibidas.

El objetivo de la investigación fue conocer la opinión, en relación a la atención brindada por la Defensoría del Público, de quienes realizaron denuncias o consultas por distintos medios.

**PARA EL 90,3 LA DEFENSORÍA SE CARACTERIZÓ POR LA "AMABILIDAD" Y EL 90,4 POR LA "PREDISPOSICIÓN". POR OTRA PARTE, LA "CAPACIDAD" TREPÓ AL 80,7%; LA "RAPIDEZ" RESULTÓ MUY POSITIVA EN EL 88,4% DE LOS ENCUESTADOS Y LA "CLARIDAD" EN LAS INDICACIONES ARROJÓ EL 87,4%.**

El 40,4% de los encuestados contestó que los reclamos o las consultas las hizo por mail, el mismo porcentaje lo hizo por el formulario de la página ([www.defensadelpublico.gov.ar](http://www.defensadelpublico.gov.ar)), el 9,6% lo realizó en forma personal, el 5,8% por correspondencia y, por último, el 3,8% aseguró que lo inició en forma telefónica.

Siempre con la misma base de entrevistados, se llegó a la conclusión que el 59,6% presentó una denuncia y que el 40,4%, una consulta.

También se preguntó sobre los aspectos a mejorar por la Defensoría. El porcentaje más alto, con el 48,1, opinó que el organismo no tiene ningún aspecto que mejorar. El 13,5% ponderó la rapidez en las respuestas; el 9,6, la facilidad para gestionar denuncias; con el 3,8% se ubicaron los que solicitaron recibir información sobre evolución del caso denunciado y la rápida eficacia en la aplicación de normas y sanciones.

El 36,5% de los encuestados se ubicó en el rango de 41 a 55 años; el 30,8% entre los 26 a 40 años; el 25% fueron ciudadanos de más de 55 años y el 7,7% hombres y mujeres de 18 a 25 años.

La Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual encargó una segunda investigación cuantitativa para conocer la opinión de las personas que enviaron consultas o reclamos al organismo, al cumplirse un año de su crea-



» La Defensoría encargó una investigación cuantitativa para conocer la opinión de las personas que enviaron consultas o reclamos: el resultado fue muy positivo.

ción, en relación a la atención brindada. Para este trabajo se realizaron cuadros comparativos con la última medición hecha en abril. En esta oportunidad, se lograron 52 entrevistas efectivas. Esta vez, la tarea se llevó a cabo con 396 personas. Se concluyó que en "Amabilidad" el porcentaje de satisfacción ascendió de 90,4% a 94,4% y en "Predisposición", del 90,3% al 93,2%. La "Claridad" en las indicaciones arrojó una suba del 87,4% al 90,4% y la "Rapidez" resultó muy positiva: se mantuvo en el 88,3% de los encuestados. La "Capacidad" trepó del 80,7% al 84,9% y con el 72,5% se identificó el resultado de la gestión de la Defensoría del Público: en abril había sido del 53,8%.

El 55,1% de los encuestados contestó que los reclamos o las consultas las hizo por mail -antes fue el 40,4%- , el 30,3% lo hizo por el formulario de la página ([www.defensadelpublico.gov.ar](http://www.defensadelpublico.gov.ar)), cuando en abril lo había realizado el 40,4%. El 7,8% aseguró que lo inició en forma telefónica -hace siete meses fue el 3,8%- , el 5,8% lo realizó en forma personal -en primera instancia se observó que había sido el 9,6%- y el 0,5% por correspondencia o por otros medios: en abril fue del 5,8%.

Siempre con la base de 396 entrevistados, se llegó a la conclusión de que el 66,4% presentó una denuncia y que el 33,6%, una consulta. En la primera medición, los porcentajes habían sido 59,6 para el primer rubro y 40,4 para el segundo, pero con 52 personas.

También se volvió a preguntar sobre los aspectos a mejorar por la Defensoría. El porcentaje más alto, con el 50,3, opinó que el organismo no tiene ningún aspecto que evolucionar.

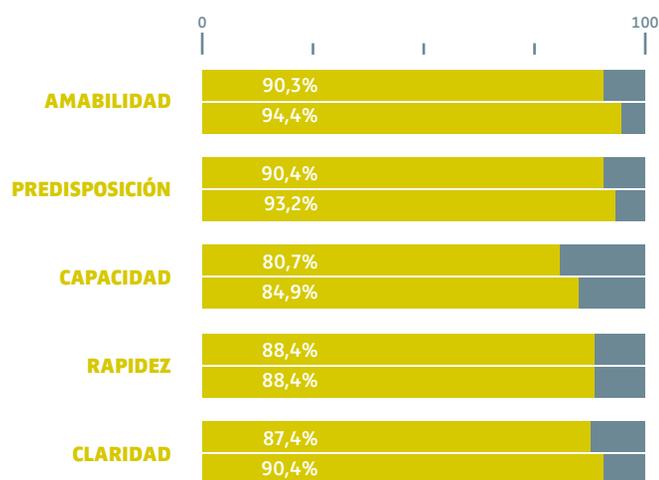
El 10,1% seleccionó la rapidez en las respuestas; el 9,3%, señaló mayor difusión del organismo; el 6,8% la facilidad para gestionar denuncias; el 5,6% fue para la eficiencia en el tratamiento de la denuncia; con el 5,3% se ubicaron los que solicitaron recibir información sobre evolución del caso denunciado; con el 2,5%, quienes se referenciaron sobre la eficacia en la aplicación de normas y sanciones y, por último, con el 1,3%, quienes creen que hay que ampliar el número de delegaciones por todo el país.

El 31,1% de los encuestados se ubicó en el rango de más de 55 años; el 30,1% entre los 26 a 40 años; el 29,5% fueron ciudadanos de 41 a 55 años y el 9,3% hombres y mujeres de 18 a 25 años.

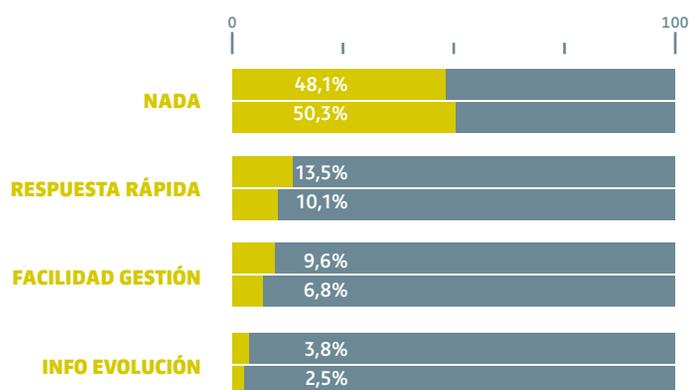
Con este segundo estudio, la Defensoría sigue cumpliendo con lo estipulado en el artículo 19 inciso d) de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, en donde se establece que una de sus misiones y funciones es la de "realizar un seguimiento de los reclamos y denuncias presentados e informar a las autoridades competentes, a los interesados, a la prensa y al público en general sobre sus resultados y publicarlos".

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

PRIMERA Y SEGUNDA ENCUESTA



## ASPECTOS A MEJORAR



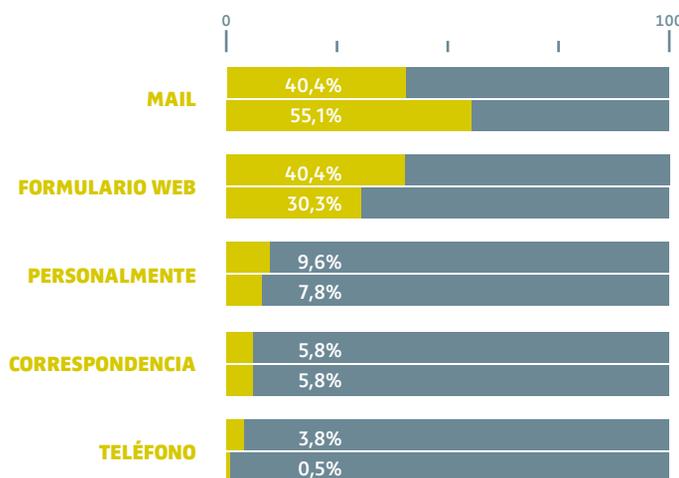
## ART 19

Con este segundo estudio, la Defensoría sigue cumpliendo con lo estipulado en el artículo 19 inciso d) de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, en donde se establece que una de sus misiones y funciones es la de "realizar un seguimiento de los reclamos y denuncias presentados e informar a las autoridades competentes, a los interesados, a la prensa y al público en general sobre sus resultados y publicarlos".



● CONSULTAS      **40,4% / 33,6%**  
 ● DENUNCIAS      **59,6% / 66,4%**

**CANALES DE COMUNICACIÓN**  
 PRIMERA Y SEGUNDA ENCUESTA



## AGRADECIMIENTOS

En su primer año de funcionamiento, la Defensoría recibió 98 agradecimientos por su accionar en la resolución de las presentaciones que llegaron al organismo y 17 felicitaciones por su participación como *amicus curiae* independiente en la Audiencia Pública convocada por la Corte Suprema de Justicia antes de fallar a favor de la plena constitucionalidad de la LSCA.

## SEMANA DE INAUGURACIÓN DE LA CASA DE LA DEFENSORÍA

Luego de un año de funcionamiento en el Anexo C de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, el 16 de diciembre, la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual abrió las puertas de su casa situada en Alsina 1470, CABA.

El edificio de principios de siglo pasado fue remodelado y adecuado para que cuente con todas las normas de seguridad y accesibilidad que estipula la Comisión Nacional de Discapacidad (CONADIS). Para ello se construyeron rampas de acceso y se instaló un ascensor con capacidad para personas con movilidad reducida.

Durante una semana, distintos actores sociales de la comunicación y representantes de las audiencias pasaron por las instalaciones para conocer el lugar y repasar lo realizado durante el 2013.

EL LUNES, A LAS 18.00HS., SE LLEVÓ A CABO LA CEREMONIA DE INAUGURACIÓN A LA QUE ASISTIERON REPRESENTANTES DE ORGANISMOS PÚBLICOS, ORGANIZACIONES CIVILES, UNIVERSIDADES, EMPRESAS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN SUMANDO UN TOTAL DE 250 PERSONAS QUE ACOMPAÑARON EL PRIMER DÍA DEL NUEVO EDIFICIO.

## LA DEFENSORÍA DIO CUENTA DE LA GESTIÓN DESDE SU INAUGURACIÓN

El martes 17, a las 11hs., se concretó la jornada "Los derechos de las audiencias en América Latina. Las experiencias de Argentina, Brasil y México", Cynthia Ottaviano; la defensora de la audiencia de EBC (Radio y TV Pública de Brasil),



El día de la inauguración de la casa de la Defensoría. Asistieron Madres de Plaza de Mayo y representantes de organismos públicos, entre otros.

# LA DEFENSORÍA ABRIÓ LAS PUERTAS DE SU CASA EN ALSINA 1470 CABA

Regina Lima; la Defensora de los Radioescuchas de Radio Educación de México, Beatriz Solís Leree. También participaron el Director de la Carrera de Comunicación Social, Facultad de Ciencias Sociales, UBA, Glenn Postolski; y el Director de la Licenciatura de Comunicación Social, Universidad Nacional de Quilmes, Daniel Badenes, disertaron, ante 70 personas, sobre los aportes que estos organismos hacen constantemente a la democratización de la palabra en la región.

Además, Cynthia Ottaviano recibió a dos defensoras latinoamericanas quienes explicaron la importante tarea que llevaron adelante en sus países y compartieron las acciones realizadas en conjunto con esta Defensoría. En la charla, la Defensora de los Radioescuchas de Radio Educación de México, Beatriz Solís Leree remarcó: "Queremos que el modelo de la Defensoría de Argentina empiece a contagiar la región, pues es una Defensoría general, para todos los medios, para todo el país y que trabaja con criterios uniformes y equilibrados para todos". Por su parte la Ouvidora de EBC, la radio y televisión pública nacional de Brasil, Regina Lima, concluyó: "Ayer cuando inauguraron sentí mucha emoción. Su experiencia es muy importante y será un ejemplo para multiplicar no sólo en América Latina, sino también en todo el mundo".

Para la tercera jornada de inauguración y casi tres meses después de la convocatoria hecha por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, la Defensoría del Público reunió a los Amicus que se presentaron a favor de la plena constitucionalidad de la ley 26.522.

Con el nombre "La batalla de la Corte" y ante 90 personas, el abogado, especialista en derechos humanos y constitucionalista, ex miembro de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y director de la Maestría en derechos humanos de la Universidad Nacional de Lanús, Víctor Abramovich; el abogado constitucionalista, especialista en derecho a la información y a la comunicación, representante de la Confederación Cooperativa de la República, Argentina (Cooperar), Miguel Rodríguez Villafañe, el Doctor en ciencias de la información por la Universidad Complutense de Madrid y profesor de derecho a la información de la UBA, Damian Loreti; el periodista y presidente del CELS, Horacio Verbitsky; el abogado especializado en temas culturales, decano del Instituto de Arte de la Universidad de San Martín, Pablo Wisznia; la abogada, ex directora general de Asuntos Jurídicos del Afscsa, Graciana Peñafort y la Defensora del Público, Cynthia Ottaviano, debatieron y reflexionaron sobre el presente y el futuro de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual.

Ese mismo día, a las 18hs., se propició un encuentro al que asistieron 30 periodistas de radio y televisión para analizar y definir, en conjunto con autoridades de distintos orga-



» Jornada “Los derechos de las audiencias en América Latina, las experiencias de Argentina, Brasil y México”.

nismos involucrados como el Ministerio de Salud, la Cruz Roja y los bomberos, la cobertura de situaciones de desastres y catástrofes, a fin de asegurar el mejor servicio posible de los medios audiovisuales.

El jueves, la Dirección de Análisis, Investigación y Monitoreo presentó “Los noticieros y la ciudadanía comunicacional”, un estudio evaluativo del tipo de fuentes y temáticas reflejadas por los cinco canales de aire. El panel estuvo conformado por la Lic. Cynthia Ottaviano, el Director de Análisis, Investigación y Monitoreo de la Defensoría, Gerardo Halpern, y el integrante del área Luciano Beccaria.

Los resultados del estudio fueron expuestos ante 80 asistentes quienes entendieron la importancia de conocer que de 10.989 noticias que representaron casi 463 horas, el tópico con mayor cantidad de atribuciones consignadas fue “Policiales e inseguridad” con un 21,92% sobre el total, y que ellas ocuparon un 27,42% del tiempo total de emisión. Asimismo, un 38,23% del total de las noticias no explicitaron fuentes de información. El informe se extendió sobre com-

paraciones entre canales y entre bandas horarias, aportando algunas claves acerca de qué es lo que los noticieros televisivos ponen a consideración de las audiencias como temas/problemas relevantes.

Finalmente, y como broche de la semana de inauguración, el viernes a las 18hs. se entregaron los premios a los ganadores del primer concurso nacional de producciones radiofónicas organizado por la Defensoría, “Demo 3.0”.

El jurado formado por, María Cristina Mata, Carlos Ulanovsky, Deborah Gornitz, Glenn Postolski, Miguel González y Matías Melillán, acompañó a la Defensora del Público en la entrega de la distinción a los 30 ganadores de los 120 que se presentaron.

A las 20hs se invitó a todos a brindar para celebrar la inauguración de la casa en donde la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual funciona desde el 16 de diciembre de 2013.



# LA DEFENSORÍA EN EL MUNDO

## / BALANCE ANUAL INTERNACIONAL

---

### ESPECIALISTAS DESTACARON A LA DEFENSORÍA POR SU LABOR PEDAGÓGICA Y DE MEDIACIÓN

---

FRANK  
LA RUE

---

*(Mayo de 2013 - Montevideo)*

Relator Especial de Naciones Unidas para la Promoción y  
Protección de la Libertad de Opinión y Expresión.

“La creación de la **Defensoría del Público de Argentina** marca un **antecedente único en el mundo**. Por mi tarea he conocido casos de ombudsman de periódicos escritos o canales de televisión como fenómeno de autorregulación de medios; pero la idea de que una ley de servicios audiovisuales incorpore una Defensoría pensando en todos los oyentes y televidentes de un país me parece sumamente importante y novedosa (...) **Es un aporte invaluable a la democratización de los medios en toda la región.**

“La sociedad debe tener pensamiento crítico, cuestionar y desafiar la información que recibe de cualquier medio (...) Para construir ese pensamiento propio **hay que enseñarle a la niñez de nuestros países que sepa cómo leer y escuchar una noticia.** Sólo de esa manera podrán evaluar y sacar conclusiones propias. **Estoy seguro que ese será el principal aporte de la Defensoría al pueblo argentino, y por eso felicito su aparición”.**

Video en: <http://www.youtube.com/watch?v=BcS34wsUyM8>

## FLOR ELBA CASTRO

---

*(Julio de 2013 - Washington)*

Oficial de Proyectos de la Relatoría para la Libertad de Expresión. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Organización de Estados Americanos (OEA).

“La Defensoría del Público es una **iniciativa muy innovadora**. Uno de los aspectos que encontramos más interesantes es **cómo a través del diálogo y de las Audiencias Públicas se protegen los derechos e intereses de los televidentes** y con ellos otros derechos humanos. Con ello queda claro que no hay necesidad de congestionar el sistema judicial y tampoco es necesario imponer sanciones o multas, para resolver disputas o tensiones relacionadas con las publicaciones que hacen los medios de comunicación y los derechos de la gente. También es una **muy buena experiencia la labor de promoción y educación** y las Audiencias Públicas que realiza, las cuales ayudan a evitar que se vuelvan a repetir las mismas acciones y además ayudan a la promoción los derechos humanos.

“Nos interesaría mucho que en esas labores de promoción y educación con periodistas, medios y ciudadanía, se incorporara la difusión de los Estándares Interamericanos sobre los derechos a la libertad de expresión y acceso a la información. Incluso vimos que **sería posible que la Relatora [Catalina Botero], participe a través de videoconferencia en alguno de los eventos educativos y de promoción...**”.

---

## CONFERENCIA INTERNACIONAL DE LA ONO

*(Mayo de 2013 - Los Ángeles)*

Ombudsman que trabajan en medios de comunicación de distintos países resaltaron el modelo de la Defensoría del Público de la Argentina:

---

## JEFFREY DVORKIN

---

Director ejecutivo de la ONO y ex Ombudsman de la National Public Radio (NPR)  
ESTADOS UNIDOS

“Es muy impresionante el rol que la Defensora del Público de Argentina desempeña. Lo vemos como un modelo a seguir en el futuro por otros países. Evidentemente el papel de la Defensora del Público y la democracia están muy unidos en Argentina”.

## JOHN HAMER

---

Consejo de la Prensa de Washington  
ESTADOS UNIDOS

“...En otras partes del mundo, hay algunas **iniciativas innovadoras en curso. Una de las más interesantes se encuentra en Argentina**, donde Cynthia Ottaviano es la nueva ombudsman de la Defensoría del Público. **Lleva a cabo Audiencias Públicas, recibe las denuncias, hace foros educativos y llega a los sindicatos, las escuelas y otros a nivel nacional...**”

<http://wanewscouncil.org/2013/05/28/on-the-organization-of-news-ombudsmen-2013-annual-meeting/>

## STEPHEN PRITCHARD

---

Readers Editor del diario  
INGLATERRA

“...Uno de los nuevos miembros es **Cynthia Ottaviano, primera ombudsman de Argentina en representación de las audiencias de la radio y la televisión a nivel nacional**. La ex periodista de televisión y de periódicos **viaja por el país realizando encuentros públicos y fomentando el debate sobre el contenido de los programas**.

Ella comenzó a trabajar el año pasado, pero ya ha abordado la representación de la violencia contra las mujeres en la televisión, la mejora de los programas para los niños y el retiro de canales de cable culturales y educativos. [Diferente era] hace 30 años, en los oscuros días de la dictadura, cuando los medios de comunicación de la Argentina estaban reguladas por una comisión compuesta en su totalidad por funcionarios de las fuerzas armadas...”

<http://www.guardian.co.uk/theobserver/2013/jun/02/observer-readers-editor-protecting-journalists-sources>

## SJOERD DE JONG

---

Ombudsman del diario  
HOLANDA

“...**Cynthia Ottaviano**, una periodista argentina que fue galardonada por sus artículos sobre la corrupción, hoy es Defensora. Ella es nombrada por el gobierno argentino, sobre la base de una nueva ley de medios de comunicación. (...) **La Defensoría atiende las denuncias de todo el país, acercándose a los medios de comunicación, y organiza reuniones y cursos educativos para resaltar las oportunidades que ofrece la ley.**

(...) Las recomendaciones de la Defensora del Público son como las de los Ombudsman que trabajan para un periódico o estación de televisión. Las sanciones son reservadas para el parlamento o los tribunales. Sin embargo, la Defensora del Público puede pedir a los medios que se ajusten a la ley. Esto hizo con el caso de una falsa acusación de violencia contra menores: llamó al director del programa de televisión y promovió una rectificación...”.

<http://www.nrc.nl/ombudsman/2013/05/22/ombudsman-in-la-lastige-les-sen-uit-argentinie-en-turkije/>

## SUZANA SINGER

---

Ombudsman del diario

BRASIL

“Tuve que ir hasta Los Ángeles, al encuentro internacional de ombudsmen, para conocer una iniciativa de un país que puede ser útil en el debate sobre los medios en Brasil.

“Hace seis meses se nombró la primera “defensora pública de los medios audiovisuales” en Argentina. Es una especie de ombudsman, escogida por el Congreso y encargada de recibir las demandas de los telespectadores y de los oyentes.

“La defensora no tiene poder para multar o castigar a las emisoras que son objeto de las reclamaciones, ella solo intenta mediar para encontrar una solución. La periodista Cynthia Ottaviano, la primera nombrada en el cargo, dice que había una demanda reprimida, tanto que ya se registraron 187 quejas [hasta fines de abril]”.

<http://www1.folha.uol.com.br/internacional/es/ombudsman/2013/05/1286074-la-defensora.shtml>

## SALLY BEGBIE

---

Ombudsman de la Radio y TV Pública

AUSTRALIA

“...Es importante para la ONO conocer el trabajo de la Defensora argentina y que ella continúe contribuyendo a la educación de los públicos y los medios, en referencia a los derechos y las responsabilidades que unos tienen con otros. Fue una de las mejores presentaciones y me impactó que el foco está puesto en la educación...”.

---

## COLOQUIO DE DEFENSORÍAS DE LA AUDIENCIA

(Junio de 2013 - Brasilia)

Ombudsmen que trabajan en medios de comunicación públicos de América y Europa opinaron sobre la Defensoría del Público de la Argentina

---

### REGINA LIMA

---

Ouvidora de la Radio y la TV Pública  
BRASIL

“Las Defensorías suelen estar sectorizadas en un medio en particular. En cambio en Argentina, al contemplar tanto a los medios públicos como privados, tiene un nivel macro. Eso nos parece muy interesante y nos despierta mucha curiosidad: cómo hacen para atender las demandas del público en un país tan grande”.

### PAOLA VARGAS

---

Comité Defensor del Televidente de Teleantioquia Medellín  
COLOMBIA

“La Defensoría de Argentina es muy diferente del resto, porque con su propuesta logra abarcar al público de la radio y la televisión en general. Su carácter es amplio. Lo que más nos llamó la atención fue su tarea pedagógica en escuelas y universidades porque es desde allí donde se pueden formar a los espectadores del futuro”.

### PATRICIO GUTIÉRREZ DEL ALAMO

---

Defensor de la Audiencia de Radio Televisión de Andalucía  
ESPAÑA

“Destaco la actividad pública que despliega la Defensoría de Argentina sobre todo en las escuelas y con las organizaciones de la sociedad civil. Es muy interesante por su carácter pedagógico. Nosotros en Andalucía no tenemos esa capacidad”.

---

## FORO INTERNACIONAL SOBRE NUEVOS MODELOS DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN EN MÉXICO

(Octubre de 2013 – Distrito Federal)

En el evento organizado por la Comisión de Radio, Televisión y Cinematografía del Senado de la República de México, se destacó a la Defensoría del Público de Argentina como un modelo a imitar.

---

### GABRIEL SOSA PLATA

Ombudsman en la radio Noticias MVS y Profesor e Investigador en la Universidad Autónoma Metropolitana  
MEXICO

“Los defensores de las audiencias pueden contribuir a materializar en el día a día los derechos [del público] mediante observaciones y recomendaciones que ayuden a mejorar los contenidos o a corregir violaciones de los principios establecidos en los códigos éticos o en la misma ley. Lo ideal sería un defensor nacional del derecho de las audiencias, como ocurre en Argentina”.

<http://comunicacion.senado.gob.mx/index.php/periodo-ordinario/boletines/9533-boletin-575-reforma-en-telecomunicaciones-debe-tutelar-derecho-de-audiencias-ifetel.html>

---

## FORO REGIONAL “PERSPECTIVAS PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE CON INCLUSIÓN SOCIAL EN AMÉRICA LATINA II”

(Noviembre de 2013 – Montevideo, Uruguay-)

---

En el encuentro, que estuvo organizado por el Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente de la Presidencia de la República Oriental del Uruguay y que fue auspiciado por la Embajada de la República Federal de Alemania en ese país, la Defensora del Público Cynthia Ottaviano señaló que hay que “trabajar para incorporar en las agendas de los medios de comunicación los temas ambientales”.

En tal sentido, Ottaviano agregó: “...Hay una realidad, que es la necesidad de generar conciencia frente a los cambios. En la Argentina ya no es una excepción que haya inundaciones, por ejemplo. Aún así frente a las múltiples coberturas periodísticas el tratamiento sigue siendo espectacularizado, con poco registro de la necesidad de información de servicios. Justamente, a partir de los reclamos y de las denuncias de las audiencias que son bien activas en Argentina, es que decidi-

mos empezar a trabajar con los periodistas, los camarógrafos, los productores, los productores ejecutivos, para reflexionar y mejorar todo lo posible esa compleja tarea.

“Es fundamental, en materia de ambiente, pero también en materia de comunicación, seguir trabajando para enriquecernos con respecto a las **experiencias que venimos teniendo en este despertar de las conciencias latinoamericanas (...)** Cuenten con la Argentina, con todo este camino lleno de dificultades, pero también lleno de convicciones para llegar a una soberanía comunicacional como creo que es necesaria”.

---

## ENTREVISTAS EN MEDIOS INTERNACIONALES

---

### MEXICO

---

Programa “Ombudsman MVS”

15 de Marzo de 2013

Palabras de Gerardo Albarrán de Alba, Ombudsman de la radio Noticias MVS:

“...Es **verdaderamente notable** la manera en que esta legislación [la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual de Argentina] contempla a la figura [de la Defensoría del Público] y la manera en que [se] está asumiendo a la audiencia.

“Ya no estamos hablando propiamente ni de audiencias ni de públicos. Esto va más allá de un mero radioescucha, un mero televidente, un usuario, o ya no se diga el consumidor. Aquí se está hablando de ciudadanos como sujetos de derechos y un derecho que como bien dices, **Cynthia Ottaviano**, no es una mercancía. Es el derecho a la Información, que es un derecho humano. A mí me parece que **lo que están haciendo en Argentina se armoniza perfectamente con las legislaciones internacionales en materia de Derechos Humanos**, particularmente con lo que tiene que ver con el derecho a la información.

“Coyunturas como la actual en Argentina, en su desenlace, con la **creación de figuras como éstas de la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, al final traen como beneficio la defensa y la validación del derecho a la información** de la sociedad y es la sociedad en su conjunto la que sale ganando de este debate público...”.

<http://www.noticiasmvs.com/#!/podcasts/el-defensor-de-la-audiencia/designacion-de-ombudsman-por-ley-407.html>

## MEXICO

---

Programa "La Defensora de los Radioescuchas"

15 de Mayo de 2013

Palabras de Beatriz Solís Leree, Defensora de los Radioescuchas de Radio Educación de México: "...es un **panorama único en América Latina, porque es una Defensora [la de Argentina] que surge por mandato de una ley** de Comunicación Audiovisual (...). Es un **avance democrático en términos de la cultura mediática del público**. En ese sentido, me parece que es una **tarea fenomenal, enorme, pero absolutamente indispensable**. (...) Es fundamental la primera etapa pedagógica que [se] está siguiendo, que es enseñarle a los ciudadanos la nueva ley..."

Palabras de José Angel Dominguez, conductor del programa: "...se desprende [de la entrevista] que **en Argentina hay un apoyo muchísimo más decidido**, por el hecho de ser una **Defensoría de nivel nacional**. Aquí [en México] **estamos avanzando** de casilla en casilla, **de medio en medio...**".

[http://www.e-radio.edu.mx/html/podcastplayer?id\\_program=98&id\\_podcast=4569](http://www.e-radio.edu.mx/html/podcastplayer?id_program=98&id_podcast=4569)

## COLOMBIA

---

Programa "Saber Tver"

6 de Julio de 2013

En el programa del Comité Defensor del Televidente de Teleantioquia de Colombia se señala: "...**Argentina nos presenta una figura nueva en Defensorías** pues a través de su Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual se promueve, difunde y defiende el derecho a la comunicación democrático de las audiencias en todo el territorio nacional..."

[http://youtu.be/F4cA14p3-\\_w](http://youtu.be/F4cA14p3-_w)

## BRASIL

---

Diario Folha de San Pablo

3 de noviembre de 2013

<http://www1.folha.uol.com.br/mundo/2013/11/1366235-ombudsman-argentina-defende-nova-lei.shtml>

- **PÁGINA 120: EN BRASIL, HAY QUE INCLUIR PARTE DE UN TEXTO QUE AÚN NO LO TENEMOS, RECORDARLO CUANDO NOS ENCONTREMOS.**

---

## INVESTIGACIONES INTERNACIONALES

---

### FESMEDIA AFRICA

---

Friedrich-Ebert-Stiftung

En la investigación, realizada por Karen Rothmyer, ex Ombudsman del diario Star de Kenya y actualmente profesora visitante en la Universidad de Cambridge, se señala:

“En Argentina, los derechos humanos son también el foco de la primera Defensora del Público en temas relacionados con los medios audiovisuales. Cynthia Ottaviano comenzó a trabajar a fines de 2012. Ella describe su misión como una contribución a cambiar en ese país el sistema autoritario por otro con énfasis en los derechos humanos y eso incluye el derecho a la comunicación. Entre sus actividades se encuentran: la realización de Audiencias Públicas para evaluar el desempeño de los medios de comunicación, la educación del público sobre el rol de esos mismos medios, como así también la recepción de quejas”.

### GIVING THE PUBLIC A SAY

---

Karen Rothmyer, (2013, p.11)

How news ombudsmen ensure accountability, build trust and add value to media organizations. Fesmedia Africa, Friedrich-Ebert-Stiftung. Namibia.

Versión web:

[http://www.fesmedia-africa.org/uploads/media/Website\\_version\\_KRothmyer\\_news\\_ombudsmen.pdf](http://www.fesmedia-africa.org/uploads/media/Website_version_KRothmyer_news_ombudsmen.pdf)

### AMARC

---

Ernesto Lamas

El 2 de diciembre de 2013 la Defensoría del Público representada por el Director de Capacitación, Ernesto Lamas, asistió a la **Asamblea Regional Asia Pacífico de la Asociación Mundial de Radios Comunitarias (AMARC)** realizada en Seúl, Corea del Sur, en el panel denominado “Conferencias de Medios Ciudadano Asia Pacífico”.



# ANEXO I, INFORME 2012

## PRESENTADO ANTE LA COMISIÓN BICAMERAL DE PROMOCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

### PRESENTACIÓN

El 14 de noviembre de 2012, por Resolución Conjunta de la Honorable Cámara de Diputados y de la Honorable Cámara de Senadores de la Nación (Expediente Nº 3933-S-2012 y 7764-D-2012) fui designada Defensora del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual.

Como primera medida desde mi designación emprendí la tarea de conformar el equipo interdisciplinario de trabajo que me permitirá llevar adelante las funciones asignadas por la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, ley 26.522. Paralelamente me avoqué a la tarea de diseñar para el organismo una estructura acorde a las misiones y funciones que la ley asigna a la Defensoría, a la elaboración de un Reglamento Interno de funcionamiento y a la puesta en marcha de las gestiones necesarias para que la institución cuente en el corto plazo con el presupuesto asignado por ley.

La estructura de primer nivel operativo de la Defensoría del Público (Resolución nº 3/2012) consta de una Secretaría General, la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales, Ceremonial y Protocolo, la Unidad de Auditoría Interna y tres Direcciones Generales: la Dirección General Administrativa, la Dirección General de Protección de Derechos y la Dirección General de Investigación y Planificación Estratégica<sup>8</sup>.

En esta primera etapa se diseñó la página web transitoria de la Defensoría del Público que se mantiene actualizada en forma permanente (se utilizó el dominio [www.defensadelpublico.com.ar](http://www.defensadelpublico.com.ar) hasta la aprobación del dominio definitivo [www.defensadelpublico.gob.ar](http://www.defensadelpublico.gob.ar) el 28 de diciembre de 2012). Si bien provisoria, esta página funciona como un espacio de contacto con el público —la mayoría de las denuncias recibidas en esta primera etapa ha ingresado por esta vía— y de información sobre las actuaciones que la Defensoría lleva adelante.

El presente informe, elaborado en cumplimiento del artículo 19 inciso d) y e) de la ley 26.522, se divide en seis partes principales.

En la primera se describen las acciones llevadas a cabo para la elaboración del reglamento, la conformación del equipo de trabajo, la estructura que tendrá la Defensoría, la definición de circuitos y normas administrativas, y la búsqueda de un edificio para el establecimiento del organismo.

En la segunda parte se detallan las acciones llevadas a cabo por la Defensoría en relación con las denuncias y reclamos del público, recibidos hasta el 31 de diciembre de 2012. Se describe el tipo de denuncias y el curso de acción que se siguió en cada uno de los casos.

En la tercera parte se detallan las reuniones que la Defensora ha mantenido con referentes de organizaciones de la sociedad civil que tienen entre sus objetivos la promoción de una comunicación social sostenida en los principios que inspiran la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual. Este apartado se refiere también a los preacuerdos y convenios de cooperación que la Defensoría ha firmado con instituciones académicas públicas.

---

<sup>8</sup>. La Resolución n°4/2013 define la estructura organizativa de segundo nivel.

En la cuarta parte se relatan las intervenciones de la Defensora del Público en actividades públicas vinculadas con sus funciones.

En la quinta parte del informe se describen las actividades de capacitación desarrolladas en la Defensoría o en las que ha participado la Defensora y/o el equipo de trabajo del organismo.

Por último se presentan ordenadamente las apariciones de la Defensoría del Público en medios de comunicación de ámbito nacional e internacional.

## 1. CREACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO, DISEÑO DE SU ESTRUCTURA Y CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Un elemento central de la puesta en funcionamiento de la Defensoría fue la elaboración del Reglamento Interno que fue presentado a la Comisión Bicameral Promoción y Seguimiento de la Comunicación Audiovisual (Resolución 1/2012).

Del mismo modo, se trabajó en el diseño de la estructura organizativa y funcional del primer nivel operativo descripta en la Presentación (Resolución n° 3/2012) y de los niveles inferiores.

### OTRA DE LAS PRIORIDADES DE ESTA ETAPA FUE LA CONFORMACIÓN DE UN EQUIPO DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIO, COMPROMETIDO CON LOS OBJETIVOS DE LA LEY DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL, CON EL SERVICIO SOCIAL QUE ESTÁ LLAMADA A PRESTAR LA DEFENSORÍA Y CON VOCACIÓN POR LAS CAUSAS PÚBLICAS.

Se avanzó por ello en la búsqueda y selección del personal y funcionarios para la Defensoría y en su designación. Hacia fines de diciembre de 2012 la Defensoría contaba con un equipo de trabajo compuesto por la Defensora y diecinueve personas, todas ellas designadas mediante Resolución n° 1551/12 del Presidente de la Honorable Cámara de Diputados.

En reuniones generales de equipo, y en base a las misiones y funciones que los artículos 19 y 20 de ley 26.522 asig-

nan a la Defensoría, se establecieron las principales líneas y estrategias de trabajo que tendrá el organismo.

Sobre esta base se determinaron prioridades temáticas y ejes de intervención de mediano plazo. Además, se avanzó en acciones concretas motivadas en las competencias establecidas por la ley, las denuncias del público y las prioridades definidas por la Defensora.

En relación con la gestión administrativa, se desarrolló el plan de acción de la administración general y de las dependencias del organismo; el adelanto de fondo para gastos menores para la puesta en funcionamiento de la Defensoría; se elaboró el presupuesto 2013; se gestionaron los fondos asignados por el artículo 97 de la ley 26.522 y se inscribió a la Defensoría del Público en la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP).

## 2. LA CANALIZACIÓN DE LAS DENUNCIAS Y CONSULTAS PRESENTADAS POR EL PÚBLICO

A continuación se detallan las denuncias recibidas desde la designación de la Defensora hasta el 30 de diciembre de 2012 y las actuaciones motivadas por esos reclamos en cumplimiento del artículo 19 inciso a) de la ley 26.522. Los cursos de acción definidos en cada caso resultan de la discusión en un ámbito de participación colectivo e interdisciplinario coordinado por la Defensora.

### ACTUACIÓN N° 1/2012

#### ACCESO A LA INFORMACIÓN EN SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL LOCALES

##### *San Salvador de Jujuy, Jujuy*

El 3 de diciembre la Defensoría recibió una denuncia sobre una situación que afectaría el ambiente y la salud de la población de distintas localidades de la provincia de Jujuy y aseguró que estas problemáticas no fueron difundidas en los servicios de comunicación locales.

Después de realizar gestiones para que el LRA 22 Radio Nacional Jujuy diera cobertura al problema denunciado, el 9 de enero la Defensoría dictó la Resolución n°1/2013 en la que se recomendó a los servicios de comunicación audiovisual públicos que continúen brindando espacio para el tratamiento de temas que afectan a la salud y el ambiente de los habitantes de la provincia. A los de carácter privado se los invitó a que consideraran –en caso de no haberlo hecho aun- dedicar espacio al tratamiento de este tipo de temas

de interés público. En la misma resolución se convocó a los servicios de comunicación públicos y privados a la firma de un compromiso de profundización del derecho de acceso a la información y el cumplimiento de los objetivos de la LSCA.

## NOTAS

- Resolución n° 1/2013 del 9 de enero de 2013.
- Nota n° 17/2013 dirigida al Presidente del Directorio de AFSCA, Martín Sabbatella, poniendo en su conocimiento la Resolución n°1/2013.
- Nota n° 18/2013 dirigida a María Seoane, Directora de Radio Nacional, poniendo en su conocimiento la Resolución n°1/2013.
- Nota n° 19/2013 dirigida a Luis Paternó, Director de Radio Nacional Jujuy, poniendo en su conocimiento la Resolución n°1/2013.
- Nota n° 20/2013 dirigida a Tristán Bauer, Presidente del Directorio de Radio y Televisión Argentina S.E., poniendo en su conocimiento la Resolución n°1/2013.
- Nota n° 21/2013 dirigida a la Dirección Ejecutiva de Canal 7, Martín Bonavetti, poniendo en su conocimiento la Resolución n°1/2013.
- Nota n° 22/2013 dirigida a la denunciante poniendo en su conocimiento la Resolución n°1/2013.

## ACTUACIÓN N° 2/2012

### PRESUNTO EJERCICIO DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

#### *Posadas, Misiones*

El 5 de diciembre se recibió una denuncia por un grave hecho de violencia mediática y simbólica que habría ocurrido en el programa "El show de los impactos", de radio FM Show, Posadas, Misiones, conducido por Alfredo Abrazián.

Si bien los hechos ocurrieron antes de su designación en el cargo, por lo cual quedaron temporalmente fuera de su competencia, la Defensora emitió una opinión en las actuaciones que por los mismos hechos tramitan ante el INADI.

En dicha opinión manifestó: "En representación de los intereses del público de los servicios de comunicación audiovisual considero fundamental recordar la vigencia de la ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, lo que la hace aplicable a las emisiones de radio y televisión, en la comprensión de que la información no es una mercancía sino un derecho, las personas no son un objeto sino sujetos de derechos y los

comunicadores tienen responsabilidad social, toda vez que trabajan en servicios de comunicación, que no pueden considerarse solamente como una empresa, sino como una actividad de interés público, que debe basarse en principios éticos, de promoción y respeto de los derechos personalísimos".

A través de la Resolución n° 4/2012 la Defensora del Público dispuso poner en conocimiento de la denunciante y el AfscA la opinión vertida en la actuación sobre el mismo caso en trámite ante el INADI, y archivar las actuaciones.

## NOTAS

- Nota n° 13/2012 del 10 de diciembre de 2012 en la que se dio respuesta a la denunciante explicando que el hecho queda fuera de la competencia de la Defensoría y que se emitiría opinión ante el INADI.
- El 10 de diciembre se envió correo electrónico al titular del INADI solicitando vista del expediente de dicho organismo sobre los mismos hechos.
- El 17 de diciembre se recibió copia actuación por la que tramita la denuncia de referencia en el INADI (Nota n° 113/2012)
- Nota n° 28/2012 del 26 de diciembre de 2012 dirigida al Sr. Pedro Mouratián, Interventor del INADI en la que se pone en su conocimiento la opinión de la Defensoría del Público respecto de la denuncia.
- Resolución n° 4/2012 de fecha 26 de diciembre de 2012.
- Nota n° 29/2012 del 27 de diciembre de 2012 dirigida a la denunciante en la cual se remite la Resolución n°4/2012 y la opinión de la Defensora del Público.
- Nota n° 4/2013 del 7 de enero de 2013 dirigida al Sr. Alfredo Abrazián, conductor del programa "El Show del Impacto", en la cual se pone en su conocimiento la Resolución n°4/2012 y la opinión emitida por la Defensora sobre el caso.
- Nota n° 9/2013 del 9 de enero de 2013 dirigida al Sr. Ramón Medina, titular de FM Show, en la que se pone en su conocimiento la Resolución n°4/2012 y la opinión emitida por la Defensora del Público sobre el caso.
- Nota n° 6/2013 del 10 de enero de 2013 dirigida a Sr. Martín Sabbatella, Presidente del Directorio de AFSCA, poniendo en su conocimiento la opinión fundada sobre el caso.

## ACTUACIONES Nº 3/2012 Y 8/2012

### ACCESO A SEÑAL EN SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN TELEVISIVA POR SUSCRIPCIÓN

#### *Tandil, Provincia de Buenos Aires, y Ciudad Autónoma de Buenos Aires*

El 1 de diciembre de 2012 se recibió una denuncia de una persona de Tandil, Provincia de Buenos Aires, que involucra a la empresa Cablevisión S.A. por no emitir en su abono básico las señales C5N, CN23 y Telesur (actuación nº 3/2012).

El 14 de diciembre se recibió la denuncia de una persona de nacionalidad colombiana residente en Argentina, CABA, denunciando que entendía vulnerado su derecho de acceso a la información ya que la empresa Cablevisión S.A., de la que es usuario, no incluye la señal de televisión Telesur en la grilla de canales del servicio de comunicación por vínculo físico que brinda.

Ambas denuncias se están tramitando de manera conjunta debido a la similitud de los reclamos.

El 4 de enero de 2013 se envió un pedido de informes al AFSCA para conocer el cumplimiento por parte de la empresa Cablevisión S.A. de la normativa vigente en la localidad de Tandil y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En la misma fecha se envió un pedido de informes a la empresa Cablevisión S.A. preguntándole si emite las señales mencionadas y que en caso de no hacerlo indicara las razones.

El 29 de enero de 2013 se recibió la respuesta de AFSCA al pedido antes mencionado. La Autoridad de Aplicación informa acerca de la existencia de una medida cautelar dictada en la Ciudad de Mar del Plata que impide al AFSCA imponer sanciones por incumplimiento de lo dispuesto en relación con la grilla de canales en la Resolución nº296/2010. Dicha medida cautelar no implica la suspensión de los demás artículos de la mencionada resolución, que tienen plena vigencia. Sin embargo, aclara la nota que Cablevisión S.A. no da cumplimiento a dicha resolución.

AFSCA informa que paralelamente presentó una acción judicial ante los tribunales contencioso administrativo federales de la Capital Federal para que la justicia ordene a la empresa Cablevisión S.A el cumplimiento de la grilla. La justicia dictó una medida cautelar ordenando el cumplimiento hasta tanto se resuelva la cuestión de fondo y, frente a la decisión de la empresa de no acatar la medida cautelar le impuso as treintes por un monto de 20 mil pesos por cada día de demora. Así mismo remitió la información a la justicia penal para que investigue la posible comisión del delito previsto en el artículo 239 del Código Penal.

El pedido de informes a Cablevisión S.A. se encuentra pendiente de respuesta.

## NOTAS

- Nota nº 1/2013 al Presidente del Directorio de la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual, Sr. Martin Sabbatella.
- Nota nº 2/2013 al Presidente de Cablevisión S.A., Sr. Carlos Moltini, de fecha 4 de enero de 2013.
- Nota nº 3/2013 del 4 de enero de 2013 se solicitó al denunciante de la ciudad de Tandil que ampliara sus datos de contacto y se le informaron las acciones realizadas por la Defensoría respecto de su presentación.
- Nota nº 53/2013 al Presidente de Cablevisión S.A., Sr. Carlos Moltini, de fecha 1 de febrero de 2013. Se reitera pedido de informes y se informa domicilio al cual remitir la información.
- Nota nº 80/2013 AFSCA, del 30 de enero de 2013 en respuesta al pedido de informes.

## ACTUACIÓN Nº 4/2012

### PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 82 DE LA LEY DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL SOBRE PUBLICIDAD NO TRADICIONAL

El 5 de diciembre de 2012 se recibió una presentación en la que se denuncia la presencia de publicidad no tradicional durante la emisión del programa Graduados del canal Telefé.

El 9 de enero de 2013 se cursó un pedido de informes a AFSCA (Nota nº10/2012) para que remita toda normativa o reglamentación que se refiera a publicidad no tradicional. También se le solicitó que informe si se ha iniciado algún sumario administrativo por incumplimiento de la normativa aplicable; y el 24/01/2013 se envió una nota nº30/2013 a la denunciante informando esta situación y asumiendo el compromiso de emitir una opinión pública sobre la temática en cuestión.

Además, se visionaron tres capítulos del programa Graduados correspondientes a los días 12, 13 y 18 de diciembre de 2012 a fin de tomar conocimiento sobre los modos de emisión y tiempos de publicidad en dichas piezas.

Con fecha 29 de enero se recibió la respuesta del AFSCA en la que expone la normativa aplicable y la adecuación a ella por parte del programa Graduados.

Sin perjuicio de la respuesta del AFSCA, se remitió un pedido de informes a Telefé para que informe "cómo mide y computa el tiempo máximo de emisión de publicidad por hora de emisión y cómo realiza la acumulación del límite máximo horario fijado en bloques de hasta cuatro horas por día de programación (artículo 82, ley 26.522)".

La Defensoría analiza las próximas acciones que llevará adelante en estas actuaciones.

## NOTAS

- Nota n° 7/2013 a la denunciante solicitando datos personales para dar curso formal a la denuncia.
- Nota n° 10/2013 del 9 de enero de 2013 dirigida al Presidente de AFSCA.
- Nota n° 80/2013 AFSCA en respuesta a nota n° 10/2013 recibida el 30 de enero de 2013.
- Nota n° 69/2013 del 8 de febrero de 2013 dirigida al representante legal de Televisión Federal S.A. (Telefé)

## ACTUACIÓN N° 5/2012

### PRESUNTA VIOLACIÓN A LA LIBERTAD DE OPINIÓN A TRAVÉS DE LOS MEDIOS

#### *Provincia de Buenos Aires*

El 10 de diciembre de 2012 se recibió una presentación en la que se denuncia el tratamiento dado por los productores de LS11 Radio Provincia de Buenos Aires AM1220 a los llamados de los oyentes.

El 10/01/2013 se remitió la Nota 13/2013 dirigida al director de Radio Provincia de Buenos Aires, Roberto Zarlenga, poniendo en su conocimiento la denuncia recibida y solicitándole que informe sobre el tratamiento que se da a los llamados y si existe algún tipo de protocolo o normativa que reglamente la participación de los oyentes.

Se envió nota al denunciante invitándolo a una reunión con la defensora.

La nota enviada al director de Radio Provincia de Buenos Aires también se encuentra pendiente de respuesta. El 19 de febrero de 2013 se recibió el llamado de un directivo de la radio quien informó que se recibirá respuesta a la brevedad.

## NOTAS

- Nota n° 13/2013 del 10 de enero de 2013 dirigida al Director de LS11, Radio Provincia de Buenos Aires.
- Nota n° 14/2013 del 11 de enero de 2013, dirigida al denunciante.

## ACTUACIÓN N° 6/2012

### PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE RADIO Y TELEVISIÓN ARGENTINA S.E.

Con fecha 13 de diciembre se recibió la denuncia de una senadora nacional en la que se expone que los programas de las emisoras públicas LV 19 Radio Malargüe, LV 4 Radio de San Rafael y LV 8 Radio Libertador serían levantados y sustituidos por un programa emitido desde Radio Nacional Buenos Aires.

El 10 de enero de 2013 la denuncia fue rechazada (Resolución n°3/2013) en virtud de que el hecho denunciado no ocurrió y que cualquier actuación previo a que los hechos ocurran podría significar un acto de censura y por tanto una afrenta a la libertad de expresión.

## NOTAS

- Resolución n° 3/2013 del 10 de enero de 2013.
- Nota n° 12/2013 del 10 de enero de 2013 poniendo en conocimiento de la denunciante la Resolución n° 3/2013.

## ACTUACIÓN N° 7/2012

### PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE RADIO Y TELEVISIÓN ARGENTINA S.E.

El 13 de diciembre se recibió la presentación de una senadora nacional que solicita la intervención de la Defensoría del Público para que se respete y promueva el pluralismo político en los servicios a cargo de Radio y Televisión Argentina Sociedad del Estado (RTA S.E.).

El 10 de enero de 2013 por nota n°11/2013 se objetó la presentación en calidad de senadora nacional de la denunciante, invocando prescripciones legales y jurisprudencia reiterada de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Sin perjuicio de tal objeción se le informó que en virtud de la importancia que reviste el tema objeto de la denuncia, éste sería abordado por la Defensoría. Se solicitó a la denunciante información de contacto indispensable a efectos de continuar con el trámite de la actuación y se le pidió que informara sobre pedidos similares presentados ante otros organismos del Estado. Estos pedidos no fueron respondidos por lo que se reiteró la solicitud (nota n° 42/2013).

El 24 de enero de 2013 se remitieron notas dirigidas a AFSCA y a RTA S.E. (números 31/2013 y 33/2013, respectivamente) poniendo en su conocimiento la denuncia recibida y solicitándole a ambos organismos copias de las actuaciones referidas a la misma cuestión presentadas ante ellos por la denunciante.

El 29 de enero de 2013 se recibió la respuesta de RTA S.E. y con fecha 30 de enero la de AFSCA, acompañando copia de las actuaciones solicitadas.

## NOTAS

- Nota n° 11/2013 de fecha 10 de enero de 2013 dirigida a la denunciante.
- Nota n° 31/2013 del 24 de enero de 2013 dirigida al Presidente del Directorio de AFSCA, Sr. Martin Sabbatella.
- Nota n° 33/2013 de fecha 24 de enero de 2013 dirigida al Presidente del Directorio de RTA S.E., Sr. Tristán Bauer.
- Nota n° 42/2013 de fecha 30 de enero de 2013 dirigida a la denunciante informándole acerca de las acciones realizadas por la Defensoría en relación a esta actuación. En la misma nota se le reitera el pedido de datos de contacto e información sobre presentaciones similares que hubiera hecho ante otros organismos.
- Respuesta de RTA S.E. a la nota n° 33/2013 remitida por la Defensoría, ingresada el 29 de enero de 2013.
- Nota n° 36/2013 de AFSCA recibida el 30 de enero de 2013.

## ACTUACIÓN N° 8/2012

### ACCESO A SEÑAL EN SERVICIO DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN (CABLEVISIÓN), ARTÍCULO 65 LSCA *Ciudad Autónoma de Buenos Aires*

La información relacionada con esta actuación fue expuesta junto con la actuación n°3/2012.

## DERIVACIONES

### ACTUACIÓN N° 9/2012

#### SERVICIO DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN (CABLEVISIÓN)

El 14 de diciembre de 2012 una persona denunció que en el consorcio de su edificio solo puede contratar para la prestación del servicio de televisión por cable a la empresa Cablevisión S.A.

El 11 de enero de 2013 se puso en conocimiento del denunciante, a través de una conversación telefónica, que el organismo específico para tratar el problema motivo de su queja era la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, se ofreció remitirla a ese organismo y realizar un seguimiento del trámite.

## NOTAS

- Notas n° 15/2013, del 11 de enero de 2013 al denunciante por medio de la cual se informa derivación de su denuncia a la Subsecretaría de Defensa del Consumidor.

## 3. EL TRABAJO INTERINSTITUCIONAL: ENCUENTROS, ACUERDOS Y CONVENIOS DE COOPERACIÓN

Una de las prioridades que la Defensoría del Público ha definido en cumplimiento del artículo 19 inciso c) de la ley 26.522, es la articulación con otros actores y la promoción de iniciativas conjuntas con organismos públicos, universidades, organizaciones no gubernamentales, instituciones representativas de los trabajadores y trabajadoras, entre otros concernidos por la comunicación audiovisual. En algunos casos, estos vínculos se han formalizado en convenios de cooperación que ya han sido firmados o se encuentran próximos a ser suscritos.

A pocos días de su designación, el 21 de noviembre, la Defensora se reunió por primera vez con el Defensor del Pueblo de la Nación, Anselmo Sella. En la reunión se conversaron los términos de un convenio de cooperación y la Defensoría del Pueblo compartió información sobre distintos aspectos de su organización interna, la canalización de denuncias, protocolos de procedimiento, etc.<sup>9</sup> Para profundizar en estos temas, miembros de los equipos de ambas defensorías mantuvieron días después una reunión de trabajo.

El 22 de noviembre la Defensora mantuvo un primer encuentro oficial con el interventor del Instituto Nacional contra la Discriminación, el Racismo y la Xenofobia (INADI), Pedro Mouratian. En la reunión, la Defensora explicó cuáles serán las funciones del organismo y se compartieron temáticas de interés común. Mouratian explicó la tarea que lleva adelante el INADI en relación con la discriminación en los servicios de comunicación audiovisual, manifestó su disposición al trabajo conjunto. El Interventor también describió el mecanismo de recepción de denuncias, su seguimiento, derivación y resolución, y la estructura de los dictámenes, entre otras cuestiones.

9. Al cierre de este informe ambas defensorías consensuaban los términos de un convenio marco de cooperación.

En una nueva reunión entre la Defensora y el Interventor del INADI, celebrada el 7 de diciembre, se acordaron pautas de acción en conjunto con el fin de optimizar los recursos del Estado. Asimismo, se conversaron los términos de un convenio para que las delegaciones del INADI en las provincias reciban las denuncias dirigidas a la Defensoría del Público.<sup>10</sup>

La Defensora se reunió el 28 de noviembre con Martín Sabbatella, presidente del directorio de la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (AFSCA).

La defensora tuvo además la oportunidad de dialogar con trabajadores y trabajadoras del organismo para interiorizarse sobre el funcionamiento de las distintas áreas que lo integran, entre ellas el Observatorio de la Discriminación en Radio y Televisión, con cuya coordinadora se reunió la Defensora días después.

Durante estos primeros días de gestión, la Defensora se entrevistó también con el Subsecretario de Relaciones con el Poder Judicial de la Secretaría de Justicia, Dr. Franco Picardi, y con la Dra. Marcela Uthurralt quien se encuentra a cargo de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos. En el encuentro la Dirección se comprometió a dar cursos de formación en mediación y estrategias participativas de solución de conflictos al equipo de trabajo de la Defensoría.

Representantes de la Coalición por una Comunicación Democrática, el colectivo social más activo en la lucha por una ley que propusiera un nuevo paradigma para la comunicación audiovisual en Argentina, se reunieron con la Defensora a pocos días de su designación en dos oportunidades, el 15 y el 27 de noviembre. En el primer encuentro la Defensora reconoció el profundo trabajo que la Coalición realizó desde 2004 con la confección de los denominados 21 Puntos que sentaron las bases para la elaboración de la ley 26.522, y puntualmente agradeció el esfuerzo de la Coalición para la creación de la Defensoría. En la segunda reunión comenzó a delinear un esquema de trabajo conjunto para que en ciertas las instituciones no gubernamentales vinculadas a la Coalición puedan recibirse denuncias dirigidas a la Defensoría.

El 11 de noviembre la Defensora se reunió también con integrantes de la Red PAR (Periodistas de Argentina en Red

por una comunicación no sexista) para conversar sobre temas de interés común en relación con la actividad de los servicios de comunicación audiovisual. La Red PAR es un colectivo formado por mujeres y varones periodistas que trabajan por la erradicación de cualquier tipo de violencia de género, por la visibilización de la condición social de las mujeres y por la igualdad de oportunidades entre mujeres y varones. Para dialogar sobre estas cuestiones la Defensora se entrevistó también con integrantes del Consejo Nacional de las Mujeres, que conforma el Observatorio por la Discriminación en la Radio y la Televisión junto con el INADI y el Afsca.

Carlos Ulanovsky, periodista y ex director de Radio Ciudad, y Guillermo Jelen, ex Defensor del Oyente de esa emisora, se reunieron el 22 de noviembre con la Defensora. Entre otras cuestiones conversaron sobre los detalles de aquella experiencia pionera de representación de los intereses de los radioescuchas en una emisora pública.

La Defensora del Público se reunió el 27 de noviembre con representantes de los trabajadores agremiados en la Confederación Sindical de Trabajadores de los Medios de Comunicación Social (COSITMECOS), una entidad que agrupa diez organizaciones entre sindicatos, asociaciones y federaciones, y también con delegados de ATE. La Defensora invitó a que las comisiones internas de los trabajadores de servicios de comunicación audiovisual tengan un rol importante en la labor de la Defensoría.

## CONVENIOS CON UNIVERSIDADES

El primer encuentro con representantes de distintas universidades se celebró a pocos días de designada la Defensora. En la reunión participaron representantes de la Universidad Nacional de Quilmes, la Universidad Nacional de Avellaneda, la Universidad de Buenos Aires, la Universidad Nacional de La Plata y la Universidad Nacional Arturo Jauretche, y tuvo por objeto articular acciones para promover los derechos a la información, la comunicación y la libertad de expresión que sustentan la ley 26.522.

Los primeros convenios marco de colaboración se firmaron en diciembre de 2012 con la Universidad Nacional de Quilmes, la Universidad de Avellaneda y la Universidad Arturo Jauretche.<sup>11</sup>

**10.** Si bien a la fecha de cierre de este informe el convenio no ha sido suscrito, la actuación n° 2/2012 de la Defensoría que se describe en la segunda parte de este informe es un ejemplo del trabajo articulado en función de temáticas de competencia común. Si bien los hechos involucrados en dicha actuación quedaban temporalmente fuera de la competencia de la Defensoría, se emitió una opinión fundada en el expediente que por los mismos hechos sustentaba el INADI.

**11.** Los convenios firmados pueden consultarse en el Anexo de este informe.

# LA FORMACIÓN ESPECIALIZADA ES UNA LÍNEA PRIORITARIA EN LA DEFENSORÍA

## 4. INTERVENCIONES PÚBLICAS

En esta sección se reseñan las intervenciones de la Defensora del Público, y de miembros del equipo de trabajo de la Defensoría, en actividades públicas vinculadas con las funciones del organismo, en cumplimiento del artículo 19 de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual.

La primera de ellas se concretó el martes 20 de noviembre durante la Audiencia Pública del Consejo Federal de Comunicación Audiovisual (COFECA), en la Sala Delia Parodi de la Honorable Cámara de Diputados. En esa oportunidad, y por primera vez desde la sanción de la ley 26.522, la Defensora del Público participó de las audiencias para elaborar el listado anual de acontecimientos de interés general para la retransmisión (ver Anexo I de este Informe)

El viernes 23 de noviembre la Defensora disertó en el Foro Popular y Abierto que se realizó en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.

Un representante de la Defensoría participó ese mismo día en el Encuentro de Comunicación Audiovisual en el marco del 27mo. Festival de Cine de Mar del Plata. El objetivo de esta participación fue establecer relaciones con distintos actores de la comunicación a nivel nacional.

La Defensoría participó también en la jornada “La TV en la ampliación de derechos” del Observatorio de la Discriminación en radio y televisión, que se realizó el 27 de noviembre en el Centro Cultural Haroldo Conti.

El mismo martes 27 de noviembre la Defensora integró, junto con la escritora Araceli Bellota, el panel “El lenguaje como elemento de construcción política” en el Instituto Nacional de Revisionismo Histórico Argentino e Iberoamericano Manuel Dorrego.

El jueves 29 y viernes 30 de noviembre la Defensora participó, invitada por el INADI, en el panel “Cambio de paradigma en la comunicación. La Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual como garantía de igualdad de oportunidades en el acceso al conocimiento y la información”, del 5to Foro Regional contra la Discriminación organizado por ese organismo en la ciudad de Jujuy. Durante la visita la Defensora se reunió con referentes de medios de comunicación de esa provincia y recibió una de las primeras denuncias que tramitó en la Defensoría.<sup>12</sup>

12. Ver Actuación n° 1/2012 en la segunda parte de este Informe.

El sábado 1 de diciembre la Defensora participó de la Primera Jornada de COMUNA (Comunicadores de la Argentina), y el domingo 2 disertó en la mesa "El rol de la Defensoría del Público" organizada por la Asociación Argentina de Locutores en el Hotel Savoy.

## 5. CAPACITACIONES INTERNAS Y PRIMERAS ACTIVIDADES ABIERTAS AL PÚBLICO

La formación es una línea prioritaria de trabajo de la Defensoría y empieza por la capacitación especializada del equipo de trabajo en distintos temas vinculados a la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual y otras normas que protegen derechos de las audiencias, a la actividad de los servicios de comunicación audiovisual, al funcionamiento de otras instancias estatales que protegen derechos individuales y colectivos, etc. En este momento de gestación del organismo se está poniendo un énfasis particular en generar instancias de capacitación que sirven al mismo tiempo como espacios de intercambio y de conocimiento entre las personas que forman este equipo de trabajo interdisciplinario.

A continuación se reseñan brevemente las actividades de capacitación en las que ha participado la Defensoría durante 2012. En epígrafe aparte se describe la primera actividad pública organizada por la Defensoría en el ámbito del Congreso Nacional, la Primera Jornada de Promoción de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual.

El 27 de noviembre el equipo completo de la Defensoría tuvo una jornada de capacitación dictado por la Mg. Flavia Pawels, quien detalló los orígenes y actualidad de las defensorías vinculadas con la actividad de los medios de comunicación en distintos países.

El lunes 17 de diciembre el equipo volvió a tener una jornada de capacitación, en este caso con Martín Viceconte y Ariel Sánchez del INADI, quienes se refirieron a las distintas nociones de discriminación, desigualdad, racismo y xenofobia, y detallaron las diversas intervenciones que provocan en ese organismo las denuncias y el modo en que interactúan los organismos del Estado frente a ellas.

El abogado Damián Loreti, una de las personas más comprometidas con la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual conversó con todo el equipo de la Defensoría sobre distintos aspectos vinculados a la implementación de la norma y en particular se refirió a los objetivos que se consideraron al momento de incluir en la ley la creación de la Defensoría.

El martes 18 de noviembre la Defensora formó parte como panelista en las Jornadas Nacionales de Capacitación y Planificación que la AFSCA organizó para sus delegaciones de todo el país. En su exposición la Defensora explicó la organización y líneas de acción prioritarias que tendrá la Defensoría. Días después la Defensoría participó en una capacitación ofrecida por la autoridad federal para profundizar en algunos aspectos de la ley.

Todas las capacitaciones internas que se consignan en los párrafos anteriores se llevaron adelante en salones del edificio Anexo A del Honorable Congreso de la Nación.

### PRIMERA JORNADA DE PROMOCIÓN DE LA LSCA

El jueves 13 de diciembre en la Sala Delia Parodi de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación se realizó la Primera Jornada de Promoción de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual. La actividad, que se extendió hasta el mediodía, estuvo abierta al público.

La Defensora del Público intervino en distintos momentos para referirse al cambio de paradigma que supone la ley 26.522 en relación con la actividad de los servicios de comunicación audiovisual. Hizo hincapié en los aspectos menos difundidos en relación con los derechos del público y con las obligaciones de los prestadores.

Además participaron del panel las siguientes personas: el representante de la Coalición por una Comunicación Democrática, Néstor Piccone quien se refirió a la construcción colectiva que supuso la sanción de la ley; la responsable del Área de Comunicación de UNICEF, María José Ravalli, que profundizó sobre la importancia de los medios de comunicación en la infancia; la directora de Información Pública y Comunicación del Ministerio de Salud de la Nación, Valeria Zapesochny, que analizó las particularidades y desafíos de la comunicación en salud; la presidenta mundial de la Asociación Mundial de Radios Comunitarias (AMARC), María Pía Matta Cerna, quien se refirió a la ley 26.522 como ejemplo para la normativa sobre comunicación audiovisual en el mundo; y el Interventor del INADI, Pedro Mouratian, quien disertó sobre la discriminación en los servicios de comunicación audiovisual.



# ANEXO II

## INFORME 2013

# / PARTICIPACIÓN EN AUDIENCIAS PÚBLICAS

### TEXTO COMPLETO DE LA PONENCIA DE LA DEFENSORA EN LA AUDIENCIA PÚBLICA POR EL ART. 77 DE LA LSCA EN LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA NACIÓN, 20 DE NOVIEMBRE DE 2012

Buenos días a todas y a todos, antes que nada quiero celebrar la realización de esta audiencia pública que no es otra cosa que la ampliación de derechos y la consolidación del pleno cumplimiento de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, justamente en el día de la Soberanía Nacional.

Por primera vez, se ejerce con plenitud el artículo 77 de esta ley que solicita que se elabore un listado con los acontecimientos de interés relevante y sea el Poder Ejecutivo Nacional el que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos a seguir esos acontecimientos en directo y de manera gratuita, en todo el territorio nacional, sin que se los perjudique por la existencia de derechos exclusivos.

Este artículo, el artículo 77, marca la necesidad de que participe el Defensor del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, así dice, y esta será la primera vez que ocurra. No que participe un Defensor, como tenía previsto la ley, sino una Defensora. Estamos, en este momento, entonces, dando pleno cumplimiento a un artículo más de la ley de Servicios de Comunicación Audiovisual y eso, después de tantas dilaciones, merece ser destacado y celebrado.

En representación del público de la radio y la televisión vengo a solicitar que los listados de acontecimientos de interés relevante de los años 2011 y 2012 se consideren un piso irrevocable para el próximo año, 2013.

Teniendo en cuenta que los derechos exclusivos deberán ser justos, razonables y no discriminatorios, solicito que se incluya la participación de la Argentina en campeonatos del mundo, las instancias finales de esos torneos, aunque no jueguen las representaciones nacionales. La participación en representaciones nacionales en torneos oficiales y/o amistosos, la participación en instancias finales de deportistas argentinos, incluyendo el tenis.

Pido también que se sumen los torneos de fútbol local, nacional e internacional referidos en los listados de 2011 y 2012, así como los de Básquet, Rugby, Voley y de Turismo carretera. Y solicito se incorpore en el 2013 el hockey femenino y masculino, el boxeo, el remo, el taekwondo y la gimnasia artística que también son de amplio interés en la Argentina.

Tal como señala la ley, la existencia de derechos exclusivos acordados entre los particulares trae aparejado una doble problemática: por un lado, la exclusión de parte de la población del pleno ejercicio del derecho de acceder a la información y, por otro lado, una restricción potencial del mercado, ya que pueden impedir la participación de otros actores, restringiendo las vías de emisión.

La cesión de los derechos para la retransmisión o emisión, tanto si se hace en exclusiva o no, no puede limitar o restringir el derecho a la información. Estamos reconociendo que los medios de comunicación se construyen en el paradigma de los derechos humanos. Y ese paradigma implica libre acceso a la información.

Estamos reconociendo también que la comunicación audiovisual es una actividad social de interés público y el Estado debe salvaguardar el derecho a la información.

Es que la información no es una mercancía, es un derecho.

---

# “ESTA LEY NO TIENE PRIVILEGIADOS NI EXCLUIDOS”.

---

El objetivo primordial de la actividad brindada por los servicios regulados en esta ley es la promoción de la diversidad y la universalidad en el acceso y la participación, con igualdad de oportunidades para todos.

Esta ley no tiene privilegiados ni excluidos.

Busca la promoción y el fortalecimiento de la expresión de la cultura popular y el desarrollo cultural, educativo y social. Quiero que reflexionemos, aunque reconozco que no es el objetivo de los artículos 77, 78, 79 y 80 de esta ley, sobre eventos de interés público que contribuyen al desarrollo socio-cultural de nuestro país y sin embargo, son ignorados.

Allí no hay disputa económica, solamente, sino de sentido. Y si son ignorados, hay discriminación. Que, a su vez, conspira contra el bien común.

En representación del público de la radio y la televisión, quiero destacar la importancia de divulgar sucesos que nos constituyen como colectivo social con valores integradores. Cada 24 de marzo, centenares de miles de personas se reúnen en la Plaza de Mayo para volver a decir “Nunca Más” a la dictadura cívico-militar, ejecutora del genocidio más trágico de la Argentina del Siglo XX. La cobertura en radio y televisión de alcance nacional de esta manifestación multitudinaria, hito democrático de la sociedad en su conjunto, es escasa, inexistente o directamente nula. El año próximo será un año especial, ya que se cumplen 30 años de la recuperación de la democracia y 200 de la Asamblea del año 13. Sería deseable que la cobertura se extendiera a lo largo y ancho del país. ¿cómo podemos educar en la Memoria, la Verdad y la Justicia a las generaciones actuales y futuras, si dejamos que cosas tan trascendentes se vuelvan intrascendentes y no existan en los medios de comunicación masivos?

No es el único caso. Entre el 15 y el 19 de octubre pasado, se realizó en la provincia de San Juan el “V Congreso Mundial sobre los Derechos de la Infancia y la Adolescencia”. Fue un honor que la Argentina fuera elegida sede para reunir a más de 10 mil participantes de todo el mundo. Hubo ponencias destacadas de especialistas reconocidos, se interactuó con la comunidad educativa, se realizó en paralelo un congreso para los niños, y otro para jóvenes y adolescentes, donde participaron chicas y chicos de toda América Latina. Sin embargo, no fue de interés para la radio y la televisión de alcance nacional. ¿Por qué cuando las niñas, los niños y adolescentes son respetados y considerados sujetos de derecho se los invisibiliza?

Invisibilizar es discriminar. La pregunta que podemos hacernos, entonces, es: ¿cómo construimos entre todas y todos una comunicación integradora que contemple los derechos humanos, que comprenda que la diversidad es una virtud y no un problema?

## “¿POR QUÉ NATURALIZAMOS LA CONSTRUCCIÓN DE ESTEREOTIPOS Y NO ACEPTAMOS QUE LAS NIÑAS, LOS NIÑOS Y LOS ADOLESCENTES SON NOTICIA CUANDO PARTICIPAN DE MANERA ACTIVA? LO MISMO OCURRE CON LAS MUJERES”.

El 6, 7 y 8 de octubre se realizó el vigésimo séptimo Encuentro de Mujeres, en la ciudad de Posadas, en la provincia de Misiones. 25 mil mujeres, convocadas desde todo el país, discutieron en talleres de manera horizontal y democrática.

Se alojaron en hoteles, pero también en escuelas, en clubes, donde pudieron debatir sus problemáticas y su agenda pendiente. Hace casi tres décadas que lo hacen, sin embargo, excepto Radio Nacional (la radio pública), la radio y la televisión de alcance nacional las ignoró.

El Encuentro es de importancia mundial, ya que no existe en otro país una experiencia autónoma y masiva de tanta continuidad en el tiempo.

¿Por qué cuando las mujeres se empoderan, se las silencia? ¿Por qué no es noticia en nuestra radio y televisión que las mujeres son un actor social determinante?

El año que viene estas miles y miles de mujeres se reunirán en San Juan y sería importante para todas las argentinas y argentinos que sus voces fueran multiplicadas por los medios masivos de comunicación audiovisual. No puede ser un susurro descifrable solo para un puñado lo que tiene que ser un grito colectivo. Hay que incluir, alentar la participación, en el marco de una política pública de ampliación de derechos que beneficie a todos y a todas.

Los niños y las mujeres merecen ser reconocidos porque una comunidad que nos se reconoce a sí misma en las distintas facetas de quienes la constituyen no puede llamarse comunidad. En ejercicio de mis atribuciones como Defensora del Público, vengo a proponer que reflexionemos sobre aquello que merece ser dado a conocer y ser conocido, ya no desde una perspectiva exclusiva de mercado, sino desde los valores democráticos que promueve esta ley.

¿Dónde y de qué modo están en la radio y televisión las trabajadoras y los trabajadores que recuperaron sus fábricas cuando los patrones quebraron en la crisis del 2001? Son más de 18 mil, pagan sus impuestos, generaron puestos de trabajo genuinos y, sin embargo, su experiencia de reconstrucción del tejido productivo hoy es ignorada por la gran mayoría de las audiencias. ¿Dónde y de qué modo, me pre-

gunto, aparecen relatando su historia los científicos que decidieron regresar a la Argentina para volcar sus conocimientos a la comunidad? ¿Dónde y de qué modo se hacen visibles los esfuerzos y logros de los migrantes que aportan su trabajo y su cultura para construir esa gran nación latinoamericana que soñaron nuestros mayores? ¿Cuánto sabemos verdaderamente de los pueblos originarios y su lucha por ser reconocidos a lo largo de siglos?

El acceso a la información, a informar y ser informados, es un derecho. Un derecho humano básico e inalienable. Es también una herramienta para defender los intereses de la sociedad en su conjunto, diversa y plural, y por eso mismo rica como es la sociedad en la que vivimos.

Es necesario privilegiar el derecho a la información de todos y de todas sobre cualquier derecho exclusivo, como señalan los artículos 77, 78, 79 y 80, que hoy nos reúne. Es trascendente establecer garantías de gratuidad para estas transmisiones, pero también es aconsejable dar accesibilidad a aquellos eventos culturales, artísticos y educativos que promueven los valores democráticos y son permanentemente ocultados.

El día que desde nuestros medios de comunicación se reconozca la importancia para la vida democrática del acceso a la información deportiva, pero también científica, artística, educativa, cultural y política, la Argentina será un lugar mejor para vivir, con una sociedad más igualitaria como la que aspiramos a construir entre todos y todas”.

---

**“ESTAMOS RECONOCIENDO TAMBIÉN QUE LA COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL ES UNA ACTIVIDAD SOCIAL DE INTERÉS PÚBLICO Y EL ESTADO DEBE SALVAGUARDAR EL DERECHO A LA INFORMACIÓN”.**

---

## PRESENTACIÓN DE LA DEFENSORA DEL PÚBLICO EN LA AUDIENCIA DE AMICUS CURIAE ANTE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA EN EL CASO GRUPO CLARÍN SA Y OTROS C/ PODER EJECUTIVO NACIONAL Y OTRO S/ ACCIÓN MERAMENTE DECLARATIVA

Soy Cynthia Ottaviano, Defensora del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, y vengo a traer a esta audiencia lo expresado por las audiencias del público, tanto como denuncia, reclamo o consulta, como también en el marco de las tres audiencias públicas convocadas por esta Defensoría en distintas regiones del país.

Estamos realmente agradecidos y valoramos la oportunidad de que la palabra de las audiencias sea expresada porque hasta aquí sino, no se hubiera hecho.

Antes que nada es necesario reconocer cuál es el escenario político conceptual de época. Así como la sociedad moderna produjo un nuevo sujeto social, el ciudadano moderno; también la sociedad actual, plenamente mediatizada, produjo una nueva ciudadanía, y es la ciudadanía comunicacional.

Y si la ciudadanía moderna supuso el reconocimiento de derechos civiles, políticos y sociales, característicos del constitucionalismo liberal y del constitucionalismo social de mediados del siglo pasado y de fines del siglo pasado, también la ciudadanía comunicacional implica el reconocimiento de nuevos derechos que se inscriben en este caso, en el constitucionalismo multicultural, propios de este siglo, del siglo XXI.

Hoy estamos hablando de las audiencias como nuevos sujetos de derechos, no ya como consumidores ni como usuarios, estamos hablando de ciudadanos comunicacionales.

---

**“LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL SON PARTE INTEGRANTE E INESCINDIBLE DE ESTE DERECHO HUMANO A LA COMUNICACIÓN”.**

---

La etapa empresarial de la información, que tenía como sujeto central al empresario que justamente consideraba que la información era una mercancía, terminó, es cosa del pasado.

También pasó la etapa profesionalista, que ponía en el centro de la escena al periodista, al sujeto profesional, que se arrogaba para sí el rol y el vínculo entre el público y la información.

Ahora vivimos la etapa universalista, que es profundamente democrática: la comunicación es un derecho humano, un derecho humano de dos dimensiones como se sabe y se ha mencionado, una individual y otra colectiva. Se trata de dar información, pero también de poder recibirla.

Y los servicios de comunicación audiovisual son parte integrante e inescindible de este derecho humano a la comunicación.

Esta idea, convalida la conclusión revolucionaria de Carlos Soria: La información pertenece al público. A todos y a todas por igual. Ni a una empresa ni al periodista. Por eso no puede estar en pocas manos. Menos aún, en una sola.

El público ya no es un sujeto pasivo, sino un sujeto central de la comunicación y tiene que poder elegir.

Si uno grita y los demás susurran no hay elección posible.

Es esencial reconocer entonces ahora que esa sociedad mediatizada de la que estábamos hablando, que ese campo de la comunicación audiovisual, está atravesado por conflictos, por disputas, por tensiones derivadas de las estructuras sociales, políticas y económicas.

Justamente la LSCA se constituye en el instrumento político democrático de intervención concreta, para poder compensar y corregir las asimetrías entre los licenciatarios y también con las audiencias.

Esta ley poco sirve, si no altera la matriz económica que condiciona el reparto de la palabra con múltiples miradas, esto es lo esencial, y con múltiples formas de comprender la vida y el mundo.

**“SEÑOR PRESIDENTE, SE NOS HA DICHO QUE ESTA CORTE ESPERA DE LOS AMICUS QUE LA ILUMINEN SOBRE LOS HECHOS Y SOBRE EL DERECHO”.**

Es necesario entonces que me refiera a las lesiones, a los daños concretos que día a día, que minuto a minuto, padecen las audiencias ante la concentración comunicacional.

Estos reclamos que voy a leerle fueron recibidos por el organismo a mi cargo en todo el país. Esto dice el público:

*“En Rawson, provincia de Buenos Aires, CABLEVISIÓN es el único proveedor de servicios de televisión y limita su pro-*

gramación, discriminatoria y abusivamente, a solo 35 canales cuando publicita que es de 75. Se nos impide ejercer la libertad de elección y se nos dispensa un trato discriminatorio que restringe irrazonablemente el acceso a la información y a la diversidad cultural". (Act. 78/13).

Dice que no puede elegir como lo han notado y que lo engañan con la cantidad de señales.

"Tengo una hija pequeña y quisiera acceder al canal Paka-Paka. En abril de 2011 envié en reiteradas ocasiones mails a Cablevisión pidiéndoles que incorporaran el canal a la grilla básica, están quebrantando nuestros derechos constitucionales a acceder a una TV de calidad que estimule el desarrollo y el bienestar de los chicos y las chicas argentino" (Act. 452/13)

Dice que no puede acceder a las señales educativas.

"¿Qué se puede hacer en Mar del Plata, donde somos 'cautivos obligados' de esta empresa ya que no podemos acceder a otro proveedor de cable, que permanentemente nos aumenta la tarifa. Somos jubilados, ¿a dónde vamos a ir para que no nos sigan aumentando?" (Act.89)

Ya escucharon, dice que están cautivos.

"En Tandil Cablevisión priva a los argentinos de acceder a contenidos que en muchos casos son científicos y educativos. Es la única empresa que ofrece el servicio de televisión por cable..." (Act.22/13)

"Soy el dueño de un canal de aire, nacido con la nueva ley de medios, hace 4 años funcionamos en la ciudad de Funes, provincia de Santa Fe, y solo salimos por aire, o sea que solo nos puede ver muy poca gente, que es la que no cuenta con un sistema de cable.

Me reuní varias veces con las dos empresas de cable de la ciudad, una es local y la otra es del Grupo Clarín, ninguna de las dos nos quiere incorporar, cuando la ley de medios exige que los sistemas de cable tomen los canales locales del área de cobertura." (Act. 202/13).

## "ES VÍCTIMA DIRECTA COMO HAN ESCUCHADO, DEL RECHAZO DE NUEVAS VOCES".

Señor presidente, la imposibilidad de elegir cómo informarse, la concentración en la producción de bienes simbólicos, vulnera los derechos del público, como verá, de múltiples formas:

Reduce la diversidad de opiniones.

Unifica la línea editorial y estandariza los géneros y los estilos.

Ejerce supremacía en el establecimiento de los temas de la agenda pública, operando precisamente en el establecimiento de esa agenda, pero también es necesario analizar la agenda de recorte, es decir sobre los temas que no llegan a la agenda. No todos los hechos son noticias, si la decisión es de una empresa, si es por una supremacía comunicacional. Esto es lo que Owen Fiss llamó la censura empresaria.

La concentración mediática destruye también las fuentes de trabajo y el debate público, por ende, conspira contra la democracia.

Aporto ahora el testimonio de Gustavo Granero, representante de la Federación Argentina de Trabajadores de Prensa: "La monopolización de los cables generó que se eliminen noticieros, que cientos de compañeros queden en la calle, que por ejemplo, un canal de aire en San Juan pretenda fusionarse con un cable para eliminar puestos de trabajo y uniformar la información."

Uniformar la información, este también es el objetivo, el objetivo es editorial.

Claudio Frangolini, secretario general del Sindicato de Prensa de la provincia de La Pampa, dijo que "En mi ciudad, Santa Rosa, hay dos canales de televisión por cable que fueron fundados por familias del medio en los años ochenta. Cuando no pudieron crecer más, fueron vendidos en cifras millonarias; uno a Multicanal y el otro, a Cablevisión. Así fue que nos quedamos sin nuestras fuentes de trabajo genuino, porque Multicanal no tomó empleados. Después ambas empresas se fusionaron y quedó un solo informativo."

Al proceso de integración horizontal que tuvo el sector del cable se sumó la integración vertical entre proveedores de señales, distribuidores, comercializadores y operadores de sistemas televisivos, permitiendo que las prácticas de exclusión sean posibles en diferentes mercados geográficos.

La Comisión Nacional de Defensa de la Competencia advirtió en 2007 que cuando un proveedor de señales televisivas se encuentra integrado con un operador de cable es altamente probable que incluya en su grilla las señales propias, que excluya las de sus competidores y, en particular, las de los productores más pequeños.

Este es el caso de Sembrando Satelital, de la Red Intercable. Así lo explicó Luis Bonetto: "desde la creación de la señal tenemos una larga vigilia frente a las grandes cadenas de cableoperadores para participar de la grilla, no nos permiten ingresar, aun cuando nuestra señal es libre y gratuita. Parece ilógico, pero ni siquiera podemos vernos en la ciudad de Córdoba, sitio de nuestra propia emisión".

La concentración, no sólo impide el acceso de nuevas voces. También silencia otras.

“LA IMPOSIBILIDAD DE ELEGIR CÓMO INFORMARSE, LA CONCENTRACIÓN EN LA PRODUCCIÓN DE BIENES SIMBÓLICOS, VULNERA LOS DERECHOS DEL PÚBLICO, COMO VERÁ, DE MÚLTIPLES FORMAS:

REDUCE LA DIVERSIDAD DE OPINIONES. UNIFICA LA LÍNEA EDITORIAL Y ESTANDARIZA LOS GÉNEROS Y LOS ESTILOS”.

Cuando se fusionaron Clabevisión y Multicanal, además de repartirse los abonados como mercancías, como usuarios y consumidores, sin considerarlos como sujetos de derechos, hicieron desaparecer las señales El canal de la Mujer, Bravo, El Chef, Cablesport, Supercine, Cablin y SofTV.

Así de simple, de un día para el otro desaparecieron, con el perjuicio que implica esto para las audiencias y por supuesto para las fuentes de trabajo.

Esta supremacía del Grupo Clarín se tradujo en un apartheid comunicacional cuyas víctimas son las audiencias que también tienen derecho a expresarse y a ser visibilizadas.

Por eso no debe ser objeto de esta Corte focalizarse sólo por el soporte en el que viajan las señales, por el espectro radioléctrico, el cable, el satélite, sino esencialmente sobre la cantidad de señales que pueden estar bajo el dominio de un mismo licenciatario.

Tampoco hay que analizar la propiedad en el sentido pleno, porque no son dueños, apenas son licenciatarios.

Otra realidad que padecen las audiencias en el largo plazo son las prácticas comerciales discriminatorias, conocidas como dumping. Se ofrece el mismo servicio de televisión a diferentes tarifas, en distintos mercados geográficos del país. Si existe competencia ponen precios bajos, lo que es imposible de sostener para otro. ¿Por qué? Porque ellos compensan la pérdida de ganancias en un mercado con las ganancias de otro. ¿El objetivo? Eliminar la competencia.

El caso de Punta Alta Visión es muy concreto. En 2008, el Grupo Clarín cobraba menos de 40 pesos mensuales contra los casi 90 que cobraba en el resto de país, acá puede verlo en las facturas que traigo.

Incluían HBO y Movie City, hasta el fútbol codificado. Esto afectó al único competidor sobreviviente Punta Alta Visión, que se vio forzado a no pasar los 47 pesos mensuales para no quedarse sin abonados.

Lo que buscan es erradicarlos del mercado, y después poner la tarifa a su antojo.

Entonces lo que aparece como un beneficio en primera instancia, se termina traduciendo en un perjuicio muy concreto.

Tanto las conductas predatorias como las barreras que impiden el acceso a nuevos actores producen afectaciones concretas en los derechos del público que vengo a representar.

Por eso hacemos propia la recomendación conjunta de las relatorías del mundo, de 2007: “En reconocimiento de la particular importancia que la diversidad de los medios de comunicación tiene para la democracia, para prevenir la concentración indebida de medios de comunicación o la propiedad cruzada de los mismos, ya sea horizontal o vertical, se deben adoptar medidas especiales, incluyendo leyes antimonopólicas”.



En esta inteligencia, entendemos que el artículo 45 de la LSCA constituye el mecanismo regulatorio específico para promover el “pluralismo informativo” y, a través de él, la dimensión social del derecho a la información.

Recordemos que en Francia, se admite un servicio de TV nacional y uno local, y están excluidos los medios gráficos que superen el 20% del mercado. Situaciones similares hay en Italia, hay en Inglaterra y en Estados Unidos, sólo por citar algunos casos.

En ninguno de estos países, sería legalmente sostenible la posición del Grupo Clarín hoy.

Bueno, en la Argentina tampoco, si fuera por la ley, por sus legisladores, si fuera por las manifestaciones populares que están afuera, que no han entrado aquí a este lugar. Pero claro, ha sido posible por las medidas cautelares que ha dictado el Poder Judicial.

Es importante que tengan en cuenta que, desde nuestro punto de vista, la eventual declaración de inconstitucionalidad tanto en la cantidad de licencias, como en el límite de

las señales que integran un servicio de comunicación audiovisual, permitiría por ejemplo que un grupo económico acapare todas las señales que brinde su propio servicio, excluyendo a las demás.

Una voz única, que lo digite todo y lo dirija todo, ante un Estado imposibilitado de actuar para salvaguardar el derecho a la comunicación, como está obligado a hacer.

En cuanto al artículo 41, desde la perspectiva de las audiencias, resulta fundamental la plena transparencia en el conocimiento de quiénes son los licenciarios y la evaluación de su idoneidad. Para saber desde qué lugares, con qué intereses se comunica. Y esto sólo es posible con un Estado presente.

No se trata de parámetros sólo económicos, se trata también de parámetros democráticos.

El artículo 161 es la herramienta diseñada por el legislador para que los límites a la concentración se hagan efectivos.

El año previsto por el legislador se cuadruplicó. No sólo fue una ventaja para el Grupo Clarín.



Fue un daño al derecho de las audiencias y del público que represento.

¿Cuál sería la consecuencia de la aplicación del artículo 161 para el grupo Clarín?

La misma que para el resto. Se iniciará un procedimiento administrativo en el que podrán articular todas las defensas que estime adecuadas.

Pero, ¿cuál es la consecuencia de la no aplicación del artículo 161 en la esfera del derecho a la comunicación de toda la sociedad?

Imposibilidad de elegir, de informarse con libertad, una democracia debilitada.

Traigo ante este Tribunal la perplejidad del público que se pregunta día tras día cuánto es el tiempo que esta Corte estima conveniente para que entre en vigencia una normativa antimonopólica.

Señor presidente, proteger el nuevo foro, el ágora contemporánea, la ciudadanía comunicacional es poner en práctica mecanismos que impidan la monopolización y la homogeneización de los múltiples sentidos culturales, permitiendo igualdad de acceso y de oportunidades.

¿Cuánto tiempo más debe esperar el público para que dejen de lesionar su derecho a una comunicación democrática?

Vengo a decirles que ahora es tiempo de terminar con las posiciones dominantes o monopólicas.

Que ahora es tiempo de considerar la información como un derecho y no como una mercancía.

Estamos hablando del mismo grupo comunicacional que cuando tuvo la custodia de la libertad de expresión silenció un genocidio.

Es decisión de esta Corte permitir que la Argentina avance y profundice la democracia o hacerla retroceder 30 años en un segundo.

Yo sé que represento la honda que necesita David.

**“PERO AHORA ES TIEMPO DE QUE ESTA CORTE DECIDA QUIÉN ES DAVID Y QUIÉN ES GOLLIAT”.**

Para esta Defensoría del Público, no hay dudas.

Las audiencias, lesionadas por una concentración abusiva, depredatoria y cruel, son el David de esta historia.

Que Dios los ilumine.

Para que vean lo mismo que vemos nosotros, para que escuchen lo mismo que escuchamos nosotros y para que declaren la plena constitucionalidad de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual.

Muchas gracias.

AHORA **ES TIEMPO DE CONSIDERAR LA INFORMACIÓN COMO UN DERECHO Y NO COMO UNA MERCANCÍA**. ESTAMOS HABLANDO DEL MISMO GRUPO COMUNICACIONAL QUE CUANDO TUVO LA CUSTODIA DE LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN SILENCIÓ UN GENOCIDIO. ES DECISIÓN DE ESTA CORTE PERMITIR QUE LA ARGENTINA AVANCE Y PROFUNDICE LA DEMOCRACIA O HACERLA RETROCEDER 30 AÑOS EN UN SEGUNDO.

## RESOLUCIONES 2012

Nº	FECHA	ASUNTO	ACTUACION /EXP
1	20/11/12	Reglamento de Organización Interna	
2	21/11/12	Declaración de Interés de Encuentro	
3	05/12/12	Estructura Organizativa de Primer Nivel	
4	26/12/12	Declaración de Incompetencia	Act. Nº 2/2012

## RESOLUCIONES 2013

Nº	FECHA	ASUNTO	ACT Nº	EXP Nº
1	09/01/13	Recomendación servicios de comunicación sobre tratamiento de temas de salud y medio ambiente.	01/12	
2	09/01/13	Declaración de Incompetencia en razón de la materia.	01/13	
3	10/01/13	Rechaza presentación - denuncia sobre hechos futuros contra emisoras LV 10 Radio Malargüe, LV 4 Radio San Rafael, LV 8 Radio Libertador - RTA S.E.	06/12	
4	05/02/13	Estructura Organizativa de Segundo Nivel Operativo.		02/13
5	05/02/13	Concluye actuación -Denuncia contra Directv por baja del servicio.	06/13	
6	06/02/13	Recomendación correcta denominación del estadio Mary Terán de Weiss.	11/13	
7	06/02/13	Declaración de Incompetencia.	04/13	
8	08/02/13	Designación de Personal en Planta Transitoria.		04/13
9	08/02/13	Declaración de Incompetencia.	20/13	
10	15/02/13	Concluye actuación - denuncia mal funcionamiento del Sistema de TV Digital.	03/13	
11	28/02/13	Designación de Personal en Planta Transitoria.		16/13
12	28/02/13	Concluye Actuación – Denuncia publicidad Levité por posible incitación al suicidio.	05/13	
13	28/02/13	Concluye Actuación – Denuncia contra CSN por difusión de imágenes erróneas.	32/13	
14	11/03/13	Competencia para ordenar pagos.		18/13
15	13/03/13	Concluye actuación - Recomendación Cablevideo Digital S.A. por incorporación de la señal G360TV.	25/13	
16	18/03/13	Aprueba Isologo de la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual.		23/13

# LISTADO DE RESOLUCIONES

## DICTADAS DURANTE 2012/2013

17	22/03/13	Designación de Personal en Planta Transitoria.	32/13
18	22/03/13	Declaración de Interés de la Conferencia Internacional de la Organization of News Ombudsmen (ONO).	31/13
19	22/03/13	Convocatoria Audiencia Pública Región Litoral / NEA.	24/13
20	27/03/13	Declaración de Interés del Mercado de Industrias Culturales Argentinas (MICA).	40/13
21	27/03/13	Concluye Actuación – Denuncia por exceso de publicidad no tradicional en el programa Graduados.	04/12
22	27/03/13	Concluye Actuación – Denuncia por servicio de TDA en Mar del Plata.	27/13
23	27/03/13	Concluye Actuación – Denuncia por servicio de señal TDA en Mar del Plata.	31/13
24	03/04/13	Designación de Personal en Planta Transitoria	38/13
25	22/04/13	Aceptación de renuncia de personal transitorio	56/13
26	06/05/13	Convocatoria Audiencia Pública Región Noroeste NOA	60/13
27	06/05/13	Declaración de Interés Encuentro Día Mundial de la Libertad de Expresión.	62/13
28	07/05/13	Designación de Personal en Planta Transitoria.	64/13
29	14/05/13	Atención de firma y despacho.	65/13
30	17/05/13	Recomendación ESPN por transmisión de Torneo Master 1000 Indian Wells.	43/13
31	24/05/13	Régimen de Fondo Rotatorio, cajas chicas y régimen de fondos de oportuna rendición.	70/13
32	24/05/13	Reglamento de Compras y Contrataciones de Obras, Bienes y Servicios.	71/13
33	24/05/13	Régimen de Viáticos.	69/13
34	28/05/13	Concluye Actuación – denuncia contra TV PIGUE por no emisión de cadena nacional.	49/13

35	28/05/13	Régimen de Locación de Servicios.	75/13
36	28/05/13	Convocatoria Audiencia Pública Región Buenos Aires.	73/13
37	29/05/13	Concluye Actuación – Denuncia por transmisión de películas sin subtítulos en español.	07/13
38	29/05/13	Recomendación AFSCA, Telecentro S.A. y Turner Int. Arg. - Denuncia por transmisión de películas sin subtítulos en español.	40/13
39	29/05/13	Recomendaciones AFSCA sobre procedimiento para informar eventos de Interés Relevante - art. 77 LSCA.	43/13
40	03/06/13	Designación de Personal en Planta Transitoria.	79/13
41	03/06/13	Resuelve realización de Monitoreo en temas de interés de campesinos y habitantes de zonas rurales en región Noreste NEA.	155/13
42	04/06/13	Modificación Presupuestaria.	78/13
43	05/06/13	Concluye Actuación – Denuncia la exhibición de película (Caso Thomas Crown) con escenas de sexo dentro del horario apto para todo público.	21/13
44	05/06/13	Aceptación de renuncia de personal transitorio.	81/13
45	10/06/13	Declaración de Interés Simposio Internacional de Defensorías del Público en Medios de Comunicación: La práctica de derecho a la información y a la comunicación realizada en Brasilia.	82/13
46	17/06/13	Declaración de Interés Sistema Operativo de software libre Huayra Linux.	85/13
47	17/06/13	Concluye Actuación – Denuncia por presunta censura homofóbica en un capítulo de Los Simpson.	70/13
48	18/06/13	Delegación de firma digital en Dirección de Administración - formularios de anteproyectos de presupuesto.	86/13
49	19/06/13	Concluye Actuación – Denuncia contra TVR por presunta discriminación / estereotipación	61/13 y 62/13
50	19/06/13	Concluye Actuación – Denuncia contra Solamente Vos por el tratamiento del tema Acoso Sexual.	153/13
51	27/06/13	Designación de comisiones de preadjudicación y de recepción.	92/13
52	16/07/13	Designación de Personal en Planta Transitoria.	99/13
53	16/07/13	Designación de Personal en Planta Transitoria.	104/13
54	17/07/13	Concluye Actuación – Denuncia contra programa Pone a Francella - Acoso Sexual - Recomendación a Servicios de Comunicación Audiovisual por cumplimiento de la normativa vigente.	83/13
55	17/07/13	Concluye Actuación – Denuncias por fallas en transmisión de TDA San Pedro.	42/13
56	18/07/13	Concluye actuación - Recomendaciones al ISER para incorporar en su currícula idioma de los pueblos originarios.	143/13
57	23/07/13	Concluye Actuación – Denuncia contra programa Casados con hijos – Aconseja a los servicios de comunicación audiovisual supervisión del cumplimiento de la normativa vigente al momento de re-emisión de programación.	81/13

58	23/07/13	Concluye actuación - Denuncia contra programa Pasión de sábados – estereotipación.	82/13
59	26/07/13	Declaración de Interés Diplomatura Superior de Comunicación y Género.	105/13
60	29/07/13	Convocatoria a concurso para otorgamiento de becas Diplomatura Superior de Comunicación y Género que dicta la Asociación Civil Comunicación para la Igualdad.	105/13
61	29/07/13	Declaración de incompetencia en razón de la materia - tarifa Cablevisión – Remisión a Subsecretaría de Defensa del Consumidor.	30/13
62	30/07/13	Declaración de incompetencia en razón de la materia - tarifa Cablevisión – Remisión a Subsecretaría de Defensa del Consumidor.	169/13
63	30/07/13	Declaración de incompetencia en razón de la materia - tarifa Cablevisión – Remisión a Subsecretaría de Defensa del Consumidor.	176/13
64	31/07/13	Concluye Actuación – Denuncia a Canal 9 por exhibición de publicidad “Manda Video al 2090” en horario apto para todo público.	88/13
65	31/07/13	Concluye Actuación – Denuncia al Canal América por exceso en el tiempo de publicidad.	47/13
66	05/08/13	Convocatoria Audiencia Pública Región Centro.	115/13
67	06/08/13	Cierre Audiencia Pública Región Litoral / NEA .	24/13
68	08/08/13	Modificación Cajas Chicas.	70/13
69	12/08/13	Llamado al Concurso Nacional 30 Años de Democracia y Comunicación Audiovisual en Argentina.	121/13
70	12/08/13	Concluye Actuación – Denuncia por tratamiento del Dólar Blue en medios de comunicación.	95/13
71	13/08/13	Declaración de Ganadores del Concurso becas Diplomatura Superior de Comunicación y Género que dicta la Asociación Civil Comunicación para la Igualdad.	105/13
72	13/08/13	Concluye Actuación – Denuncia contra programa Implacables – Violencia de género.	151/13
73	14/08/13	Modificación Estructura Inferior y Dotación de Cargos.	123/13
74	14/08/13	Designación de Personal en Planta Transitoria.	120/13
75	15/08/13	Concluye Actuación – Denuncia por baja de canal Telesur - Recomendación a Telecentro a cumplir con la normativa vigente.	238/13
76	21/08/13	Concluye Actuación – Denuncia a la Señal Magazzine por publicidad “Manda Foto al 2090” en horario apto a todo público.	166/13
77	23/08/13	Concluye actuación - Denuncia contra Radio Master FM 96.9 - Convocatoria a Periodistas y otros a participar de debate sobre Derecho de Rectificación.	38/13
78	27/08/13	Convocatoria Audiencia Pública Región Cuyo.	130/13
79	04/09/13	Modificación Estructura.	143/13
80	04/09/13	Asignación de funciones de personal – Reubicaciones de personal.	145/13
81	04/09/13	Recategorizaciones de Personal.	144/13
82	05/09/13	Designación de Personal en Planta Transitoria.	146/13

83	11/09/13	Régimen de contratación de pasajes aéreos.	142/13
84	11/09/13	Concluye Actuación – Denuncia al Programa Mauro 360 por el tratamiento del caso Ángeles Rawson.	179/13
85	23/09/13	Designación Dirección Legal y Técnica encargada de la recepción de declaraciones juradas patrimoniales.	158/13
86	26/09/13	Procedimiento Especial Simplificado.	160/13
87	27/09/13	Designación de Personal en Planta Transitoria.	159/13
88	30/09/13	Designación de Personal en Planta Transitoria.	165/13
89	30/09/13	Recategorización de Personal.	166/13
90	01/10/13	Convocatoria Audiencia Pública Región Patagonia.	163/13
91	07/10/13	Autoriza llamado a Licitación Privada.	164/13
92	08/10/13	Concluye Actuación – Denuncia contra Bahía visión Color S.A. - grilla de programación. Remisión a Subsecretaría Defensa del Consumidor.	111/13
93	08/10/13	Cierre Audiencia Pública Región NOA.	60/13
94	10/10/13	Concluye Actuación – Reclamo Plan Mi TV Digital.	455/13
95	11/10/13	Cierre Audiencia Pública Región Buenos Aires.	73/13
96	11/10/13	Preselección Concurso 30 años de democracia y comunicación audiovisual en la Argentina.	121/13
97	21/10/13	Declaración de incompetencia - Publicidad Engañosa de la empresa Cablevisión. Remisión Subsecretaría de Defensa del Consumidor.	78/13
98	21/10/13	Declaración de incompetencia - Publicidad Engañosa de la empresa Cablevisión - Remisión Subsecretaría de Defensa del Consumidor.	14/13
99	22/10/13	Concluye Actuación – Publicidad de Cerveza Andes “Huracanes” - Diseño proyecto “ 2014: año de la lucha contra la violencia mediática”	180/13
100	24/10/13	Concluye Actuación – Denuncia por problemas para acceder a la TDA en Provincia de Buenos Aires.	46/13
101	24/10/13	Concluye Actuación – Denuncia por problemas para acceder a la TDA en Provincia de Buenos Aires.	48/13
102	24/10/13	Declaración de Interés Foro Internacional de Telecomunicaciones.	188/13
103	25/10/13	Designación de Personal en Planta Transitoria.	182/13
104	25/10/13	Designación de Personal en Planta Transitoria.	183/13
105	25/10/13	Declaración de Interés Foro Regional de Perspectivas para el Desarrollo Sustentable con Inclusión Social en América Latina II – Uruguay.	189/13
106	25/10/13	Concluye Actuación – denuncia contra el programa Maquinación Radio Cooperativa.	232/13
107	25/10/13	Concluye Actuación – Imágenes de violencia en Telefé.	167/13
108	31/10/13	Designación de Personal en Planta Transitoria.	194/13

109	06/11/13	Declaración de Ganadores del Concurso 30 años de democracia y Comunicación Audiovisual en la Argentina.	121/13
110	12/11/13	Modificación presupuestaria.	
111	14/11/13	Publicidad oficial.	207/13
112	14/11/13	Rectificatoria declaración de Ganadores del Concurso 30 años de democracia y Comunicación Audiovisual en la Argentina.	121/13
113	19/11/13	Atención de firma y despacho - Dirección de Capacitación y Promoción	
114	26/11/13	Concluye actuación - acceso TDA Santa Fe	
115	26/11/13	Concluye actuación - acceso TDA Córdoba	
116	28/11/13	Llamado a Licitación Privada servicio de limpieza	
117	29/11/13	Designación transitoria Pioli	
118	29/11/13	Declaración de interés Foro Mundial de Derechos Humanos	
119	29/11/13	Designación transitoria Torello	
120	06/12/13	Concluye actuación - reclamo integración COFECA por Ciudad Bs. As.	
121	09/12/13	Designaciones transitorias Bermúdez, Brotto, Fernández	
122	11/12/13	Designaciones transitorias Pauwels, Carballo	
123	18/12/13	Cierre Audiencia Pública Región Centro	
124	18/12/13	Modificación Resolución N° 29/13 – Atención firma y despacho Dirección de Comunicación Institucional Dirección Legal y Técnica	
125	18/12/13	Asueto administrativo	
126	20/12/13	Modificación Resolución N° 29/13 – Atención firma y despacho Dirección de Análisis, Investigación y Monitoreo	
127	20/12/13	Concluye actuación – Denuncia sobre violencia mediática	
128	20/12/13	Asueto administrativo	
129	20/12/13	Concluye actuación – Publicidad Asepxia	
130	23/12/13	Cierre Audiencia Pública Región Cuyo	
131	27/12/13	Recomendaciones a responsables del programa “El ángel del mediodía, a Etchecopar y al titular de la licencia AM 710 Khz de CABA	
132	27/12/13	Recomendaciones a responsables periodísticos de los canales y señales de televisión a respetar en cobertura periodística de hechos policiales los derechos personalísimos de personas involucradas	
133	27/12/13	Cierre Audiencia Pública Región Patagonia	
134	30/12/13	Asueto administrativo	

# ANEXO III

## INFORME 2013

- LA **PREPARACIÓN** PARA AFRONTAR LA EMERGENCIA / **01** / LAS **FUENTES** DE INFORMACIÓN
- LA **PRESERVACIÓN** DE LA PROPIA VIDA / **02** / EL **ROL SOCIAL** DEL/A COMUNICADOR/A
- EL **RESPECTO** A LA INTIMIDAD Y LA INTEGRIDAD HUMANA DE LAS/OS AFECTADAS/OS / **03** / LA **INFORMACIÓN** COMO SERVICIO
- LA **EVALUACIÓN** DE LA COBERTURA PERIODÍSTICA / **04** / EL **CUIDADO INTEGRAL** DEL/A COMUNICADOR/A
- LA **INVESTIGACIÓN** DESPUÉS DE LA EMERGENCIA / **05** / LA **INSTALACIÓN** DEL TEMA EN LA AGENDA
- LA **INVESTIGACIÓN** DESPUÉS DE LA EMERGENCIA / **06** /
- LA **INVESTIGACIÓN** DESPUÉS DE LA EMERGENCIA / **07** /
- LA **INVESTIGACIÓN** DESPUÉS DE LA EMERGENCIA / **08** /
- LA **INVESTIGACIÓN** DESPUÉS DE LA EMERGENCIA / **09** /
- LA **INVESTIGACIÓN** DESPUÉS DE LA EMERGENCIA / **10** /

# DECÁLOGO PARA LA COBERTURA PERIODÍSTICA RESPONSABLE DE DESASTRES Y CATÁSTROFES

## DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

### DEFENSORA

Lic. Cynthia Ottaviano

### COORDINADOR GENERAL

Lic. José Ferrero

### DIRECTORA DE PROTECCIÓN DE DERECHOS Y ASUNTOS JURÍDICOS

Dra. María José Guembe

### DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN, ANÁLISIS Y MONITOREO

Dr. Gerardo Halpern

### DIRECTORA DE RELACIONES CON LAS AUDIENCIAS

Lic. Paula Gueler

### DIRECTOR DE CAPACITACIÓN Y PROMOCIÓN

Ernesto Lamas

### DIRECTOR DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Lic. Emilio Recanatini Méndez

### DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN

Lic. Celeste Conde

### DIRECTORA DE LEGAL Y TÉCNICA

Dra. Daniela Pérez

Participaron de la elaboración del presente documento: Cynthia Ottaviano; Gerardo Halpern, Romina Paolino, María José Lavandera, Rosana Cirigliano, María Laura Martinetti, Luciano Beccaría, Lucía Ariza y María Pía Venturiello por la Dirección de Investigación, Análisis y Monitoreo; María José Guembe y Graciela Lorenzo por la Dirección de Protección de Derechos y Asuntos Jurídicos; Hugo Muleiro por la Dirección de Capacitación y Promoción; Flavia Pauwels, Diego Sagardía; Virginia Mileto y Silvina Spinelli por la Dirección de Comunicación Institucional.

[www.defensadelpublico.gob.ar](http://www.defensadelpublico.gob.ar)

# DECÁLOGO PARA LA COBERTURA PERIODÍSTICA RESPONSABLE

## 1 LAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Identificar cuáles son las principales fuentes gubernamentales y no gubernamentales vinculadas con la gestión de situaciones de desastre para establecer una agenda de contactos, procurando su pluralidad y diversidad, con el objetivo de brindar la mayor cantidad y calidad de información posible frente a la emergencia.

## 2 LA PREPARACIÓN PARA AFRONTAR LA EMERGENCIA

Reclamar los equipos adecuados para realizar las coberturas de un modo seguro: botiquín de primeros auxilios, linternas, equipo de lluvia, equipamiento de transmisión de emergencia, chalecos y credenciales de identificación, mapas con la ubicación de hospitales, centros de emergencia y refugios.

## 3 EL ROL SOCIAL DEL/A COMUNICADOR/A

Centrar la cobertura en información precisa y verificada con fuentes jerarquizadas y fehacientes. Evitar la magnificación de datos porque puede incrementar la situación de pánico, como así también la espectacularización de la catástrofe. Asumir que el flujo informativo es irregular, de manera de no forzar la cobertura cuando no haya nuevos datos.

## 4 LA PRESERVACIÓN DE LA PROPIA VIDA

Identificar cuáles son las principales fuentes gubernamentales y no gubernamentales vinculadas con la gestión de situaciones de desastre para establecer una agenda de contactos, procurando su pluralidad y diversidad, con el objetivo de brindar la mayor cantidad y calidad de información posible frente a la emergencia.

## 5 LA INFORMACIÓN COMO SERVICIO

Informar, de manera específica, sobre las tareas de asistencia a la población: medidas para prevenir riesgos, accidentes, enfermedades y problemas sanitarios; lugares de traslado y refugio; centros de información sobre nómina de víctimas; hospitales con recursos para recibir damnificadas/os; elementos que se necesitan según las/os especialistas y lugares a donde acercarlos; números telefónicos de emergencia y asistencia.

## 1 LAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Identificar cuáles son las principales fuentes gubernamentales y no gubernamentales vinculadas con la gestión de situaciones de desastre para establecer una agenda de contactos, procurando su pluralidad y diversidad, con el objetivo de brindar la mayor cantidad y calidad de información posible frente a la emergencia.

## 2 LA PREPARACIÓN PARA AFRONTAR LA EMERGENCIA

Reclamar los equipos adecuados para realizar las coberturas de un modo seguro: botiquín de primeros auxilios, linternas, equipo de lluvia, equipamiento de transmisión de emergencia, chalecos y credenciales de identificación, mapas con la ubicación de hospitales, centros de emergencia y refugios.

## 3 EL ROL SOCIAL DEL/A COMUNICADOR/A

Centrar la cobertura en información precisa y verificada con fuentes jerarquizadas y fehacientes. Evitar la magnificación de datos porque puede incrementar la situación de pánico, como así también la espectacularización de la catástrofe. Asumir que el flujo informativo es irregular, de manera de no forzar la cobertura cuando no haya nuevos datos.

## 4 LA PRESERVACIÓN DE LA PROPIA VIDA

Identificar cuáles son las principales fuentes gubernamentales y no gubernamentales vinculadas con la gestión de situaciones de desastre para establecer una agenda de contactos, procurando su pluralidad y diversidad, con el objetivo de brindar la mayor cantidad y calidad de información posible frente a la emergencia.

## 5 LA INFORMACIÓN COMO SERVICIO

Informar, de manera específica, sobre las tareas de asistencia a la población: medidas para prevenir riesgos, accidentes, enfermedades y problemas sanitarios; lugares de traslado y refugio; centros de información sobre nómina de víctimas; hospitales con recursos para recibir damnificadas/os; elementos que se necesitan según las/os especialistas y lugares a donde acercarlos; números telefónicos de emergencia y asistencia.

## COMPROMISOS ASUMIDOS POR LA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO

### CURSOS DE CAPACITACIÓN

La Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual diseñará **cursos de capacitación integral** para comunicadores/as sociales sobre la cobertura de desastres y catástrofes. Esta capacitación implica la socialización de saberes cruciales acerca de las acciones deseables y las no recomendables en este tipo de situaciones, desde el punto de vista comunicacional, jurídico, social y asistencial. Para ello, la Defensoría convocará a diferentes agencias gubernamentales y no gubernamentales, con saberes específicos en materia de catástrofes, para ofrecer las capacitaciones a los/as trabajadores/as de los medios de comunicación de todo el país.

### SALA DE SITUACIÓN

La Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual promoverá los mecanismos necesarios para la **formación de una “Sala de Situación” que es conveniente que funcione como usina de información oficial centralizada** y como facilitadora y garante del acceso a los datos requeridos por las/os periodistas, camarógrafas/os, técnicas/os y cronistas. En esta Sala de Situación deberían fijarse criterios para la realización de conferencias de prensa; partes constantes y regulares de información; provisión de imágenes de las zonas afectas y anegadas y cuyo acceso se vea limitado para los medios de comunicación por razones inherentes a la tragedia; nóminas de las/os damnificadas/os; lugares de asistencia y atención; centralización oficial de las necesidades y posibilidades de ayuda y solidaridad.

### MEDIOS DE COMUNICACIÓN VISUAL ADICIONALES

La Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual se compromete a promover, en el marco de las coberturas de desastres y catástrofes, el cumplimiento de lo establecido en el artículo 66 de la Ley 26.522. Dicho artículo refiere a la necesidad de **incorporar “medios de comunicación visual adicional en el que se utilice subtítulo oculto (closed caption), lenguaje de señas y audio descripción, para la recepción por personas con discapacidades sensoriales, adultos mayores y otras personas que puedan tener dificultades para acceder a los contenidos”**. El objetivo de este artículo y de su promoción por parte de la Defensoría del Público es que todas las personas puedan acceder a la información socialmente relevante para tomar las decisiones de resguardo de su vida e integridad personal.

## GUÍA PARA LA COBERTURA PERIODÍSTICA RESPONSABLE DE DESASTRES Y CATÁSTROFES

### AGRADECIMIENTOS

La Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual agradece la participación en las **Mesas de Trabajo sobre la cobertura de desastres y catástrofes** de las/os periodistas, camarógrafos, productores ejecutivos de los siguientes medios de comunicación: Radio Nacional, Radio Continental, América, TN, Télam, Radio Splendid, Telesur, Canal 13, Canal 360, Canal 26, CN23, TV Pública, FM La Boca, Radio Universidad Nacional de La Plata, Radio Estación Sur, Radio 221, FM Resistencia, QM Noticias, Canal Universitario y FM Cielo. También agradece la intervención de los representantes de los siguientes sindicatos, federaciones gremiales, asociaciones de trabajadores de los medios de comunicación y de asociaciones civiles: Sindicato Argentino de Televisión, Servicios Audiovisuales, Interactivos y de Datos (SATSAID), Comunicadores de la Argentina (COMUNA), Federación Argentina de Trabajadores de Prensa (FATPREN), Asociación de Reporteros Gráficos de la República Argentina (ARGRA), Secretaría de Derechos Humanos de la Asociación de Radiodifusoras Bonaerenses y del Interior de la República Argentina (ARBIA), Unión de Trabajadores de Prensa de Buenos Aires (UTPBA), Empezar de Nuevo, Palabra 54, Colectivo de Trabajadores de Prensa, Foro de Periodismo Argentino (FOPEA), Asociación de Radios de Universidades Nacionales Argentinas (ARUNA), Foro Argentino de Radios Comunitarias (Red FARCO), Red Solidaria, Consejo Nacional de Bomberos.

Asimismo la Defensoría agradece la colaboración de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, y de la Facultad de Periodismo y Comunicación Social de la Universidad Nacional de La Plata, las cuales brindaron los espacios para la realización de los encuentros.

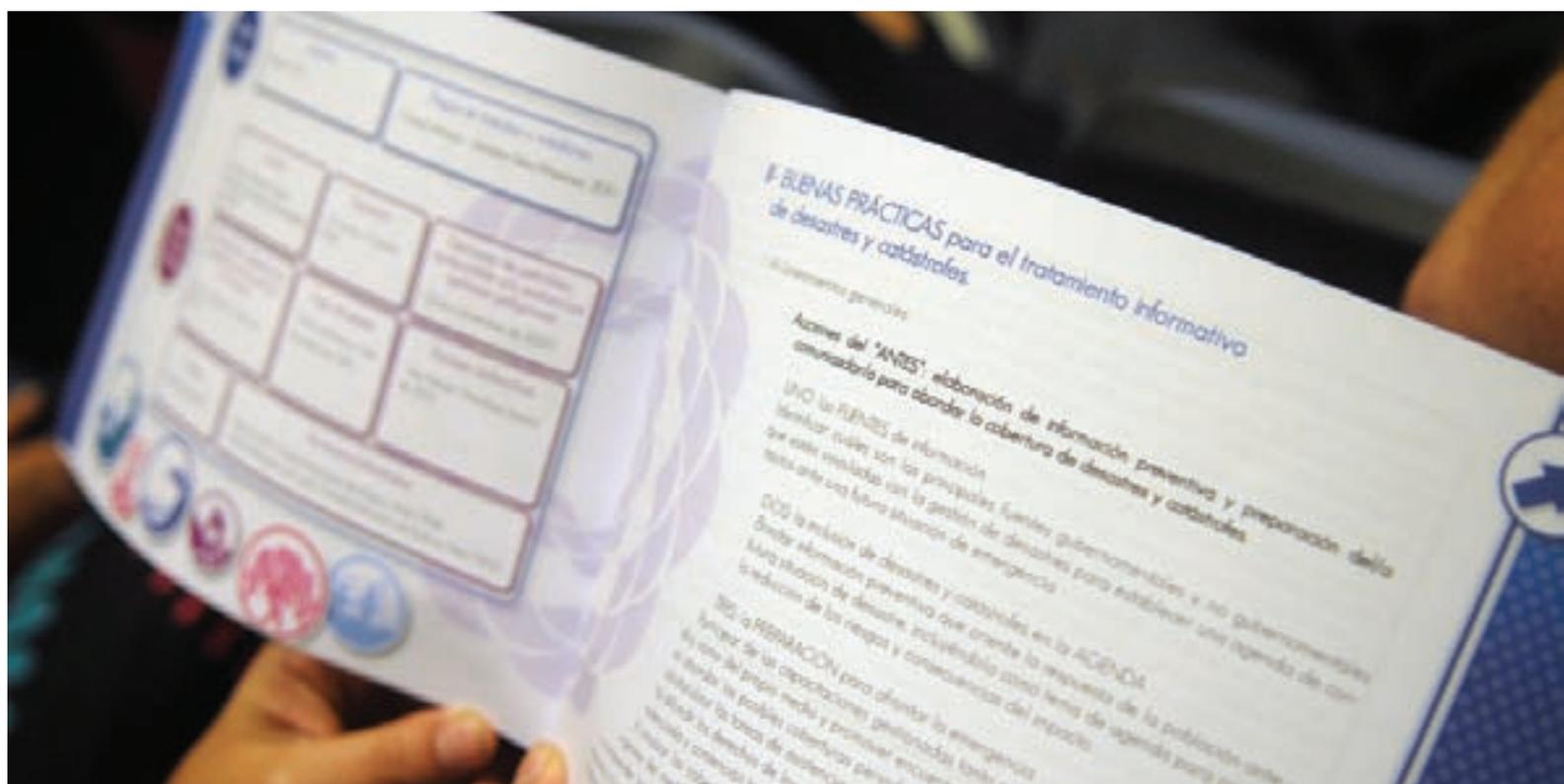
### I. INTRODUCCIÓN

Esta Guía surge a partir de la confluencia de una serie de factores que visibilizó la necesidad de su elaboración. En una primera instancia, a raíz de la preocupación por la cobertura periodística de las inundaciones de comienzos de abril de 2013 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en La Plata, centrada en la presentación de relatos e imágenes de alto impacto por sobre la difusión de datos socialmente necesarios para afrontar la emergencia. Esta inquietud fue manifestada

por un grupo de periodistas ante la Defensora del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, Cynthia Ottaviano, en el marco del debate participativo y permanente sobre el funcionamiento de los medios de comunicación (LSCA 26.522, Capítulo IV –Artículo 19 – Inciso c).

En una segunda instancia, la Dirección de Análisis, Investigación y Monitoreo de la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual procedió a realizar el monitoreo y análisis de la cobertura desarrollada por los cinco canales de televisión abierta (TV Pública, América, Telefé, Canal 9 y Canal 13). Dicho estudio permitió corroborar las apreciaciones de las/os periodistas y detectar que hubo una marcada presentación de la voz de protagonistas y testigos de la catástrofe, frente a una reducida aparición de voces de especialistas que orientaran el accionar responsable de la población y que brindaran información preventiva ante las problemáticas que pudieran surgir. A su vez, también se observó que las/os comunicadoras/es, en muchos casos, transitaban por las zonas inundadas sin el equipamiento adecuado y, presumiblemente, sin evaluar los riesgos posibles. Finalmente, resultó notoria la escasa información posterior a la catástrofe en lo referido a necesidades institucionalmente establecidas, que resultarían provechosas y útiles a los requerimientos de las/os damnificadas/os y a la buena predisposición de la población.

Estas conclusiones motivaron, en una tercera instancia, el desarrollo de una serie de Mesas de Trabajo sobre la cobertura de desastres y catástrofes para enriquecer el análisis con la mirada de los diferentes actores de la comunicación y poder avanzar en una construcción colectiva que oriente el tratamiento responsable de estas situaciones. Los encuentros se realizaron en la Defensoría del Público y en la Facultad de Periodismo y Comunicación Social de la Universidad Nacional de La Plata con varios grupos de periodistas, camarógrafos, productores ejecutivos, representantes sindicales y asociaciones de trabajadores de los medios de comunicación e integrantes de las direcciones de Protección de Derechos, Capacitación y Comunicación del organismo. Durante las reuniones se reflexionó sobre el tratamiento periodístico y sobre las condiciones de trabajo específicas en las cuales éstas se enmarcan. Entre otros aspectos, se enfatizó la falta de información funcional a las necesidades de las/os afectadas/os que caracterizó a la cobertura de la inundación de La Plata por parte de los medios de comunicación nacionales y la ausencia de protocolos que orientaran la labor en contextos especiales. No obstante esto último, también se destacó la existencia del valioso y agotado libro *Periodismo sobre catástrofes* de la periodista argentina Sibila Camps, que sistematiza su experiencia laboral sobre la problemática. Por otra



parte, se remarcó la necesidad de que se generen espacios de capacitación para prepararse de un modo integral para el despliegue de un servicio comunicativo eficiente y seguro que acompañe el desarrollo de una emergencia social y en el aporte fundamental que implicaría la creación por parte de las autoridades nacionales, provinciales y locales de una Sala de Situación que provea información oficial de manera sistematizada y frecuente, en igualdad de acceso y condiciones.

De este modo, la Guía constituye un punto de partida para contribuir a la elaboración de posibles respuestas a las necesidades compartidas en torno a la cobertura periodística de desastres y catástrofes. Pretende ser una herramienta de orientación, ya que propone una serie de criterios y recomendaciones surgidos de las enriquecedoras conversaciones con las/os diferentes actores de la comunicación. Su aspiración es promover las buenas prácticas y condiciones de producción de la noticia en las mencionadas circunstancias. En este sentido, la Guía sugiere un conjunto de lineamientos divididos en: acciones del “antes”, del “durante” y del “después”, en virtud de que, así como la situación de emergencia tiene una evolución temporal, también es conveniente que la cobertura se adapte a dicho proceso. A su vez, los lineamientos van acompañados, por una parte, por sus respectivas notas ampliatorias que condensan el conjunto de reflexiones de las que emergió cada una de las consideraciones y establecen un diálogo con las principales formulaciones de los protocolos

internacionales al respecto. Y por otra parte, se incluyó una serie de acciones que asumirá esta Defensoría, funcionando como enlace entre los distintos organismos públicos y de la sociedad civil, a fin de posibilitar las tareas que se describen a lo largo de esta Guía. Fundamentalmente, la Defensoría promoverá los mecanismos tendientes a la formación de las salas de situación mencionadas y al desarrollo de la capacitación integral del comunicador. Finalmente, este trabajo se sintetiza en un Decálogo que expone los aspectos centrales que constituyen la base de su elaboración.

La propuesta desarrollada en la Guía nace en el marco del nuevo paradigma de comunicación que promueve la Ley 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual, que considera a la comunicación como derecho humano. En este contexto, la Guía es una invitación a revisar y transformar nuestras prácticas para acompañar un cambio de concepción, en el que prima la función social de la información, en tanto comunicadoras/es sociales y trabajadoras/es de los servicios de comunicación.

## II . DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DESASTRES Y CATÁSTROFES

Retomando el análisis que presenta la UNESCO en su Manual de Gestión de Riesgos de Desastre para Comunicadores Sociales (2011), el desastre está vinculado con una alteración

en el normal funcionamiento de la sociedad que deviene del impacto generado por un fenómeno de origen natural, biológico o causado por la acción del hombre. Decimos que se trata de una catástrofe, cuando el hecho genera un elevado número de víctimas y daños y la situación excede las capacidades del país para dar respuesta con los recursos disponibles. Ambos fenómenos afectan a distintos sectores de la población y requieren el uso extraordinario de recursos humanos y materiales para enfrentar la situación de emergencia.

Es preciso destacar que la ampliación de las capacidades, conocimientos y recursos para enfrentar una circunstancia de desastre o catástrofe puede contribuir en la reducción del grado de vulnerabilidad ante su impacto. De manera que es aconsejable trabajar sobre el desarrollo de capacidades, en tanto "...son esenciales para que las comunidades puedan incrementar sus niveles de organización y resistencia para enfrentar y recuperarse de los eventos adversos de los desastres." (p.12)

A continuación, se propone una clasificación orientativa de desastres y catástrofes, destacando ejemplos significativos de sucesos que tuvieron lugar dentro del territorio argentino y sobre los cuales puede ser necesario realizar una cobertura periodística:

## ORIGEN NATURAL

### PRODUCTO DE PROCESOS QUE SE GENERAN EN EL INTERIOR DE LA TIERRA

#### SISMOS Y TERREMOTOS

Temblores que se producen en la corteza terrestre por la liberación de energía del interior de la Tierra bajo la forma de ondas sísmicas.  
 . Mendoza (agosto de 2006)  
 . Catamarca (septiembre de 2004)  
 . San Juan (enero de 1944)

#### MAREMOTOS O TSUNAMIS

Pueden ser producidos por erupciones volcánicas submarinas y por deslizamientos masivos de tierra al mar.  
 . Río de la Plata, Buenos Aires (1888)

#### ERUPCIÓN VOLCÁNICA

Descarga violenta de lava y otros componentes internos de un volcán sobre la superficie de la Tierra.  
 . Erupción del volcán Puyehue con efectos sobre Villa La Angostura (junio de 2011)  
 . Erupción del Volcán Hudson con repercusiones en Santa Cruz (1991)

### PRODUCTO DE PROCESOS QUE SE GENERAN EN LA SUPERFICIE DE LA TIERRA

#### ALUDES

Desprendimiento de una masa de nieve o tierra que se pone en movimiento por acción de la gravedad.  
 . Uspallata, Mendoza (enero de 2013)

#### ALUVIONES

Transporte de material residual (arena, grava, arcilla, sustancias orgánicas, u otros) a través de una corriente de agua.  
 . Tartagal, Salta (2009)  
 . Mendoza (febrero de 2007)

#### DERRUMBES DE MONTAÑAS

Deslizamientos de masas de tierra o roca por la pendiente.  
 . Mendoza (enero de 2013)

### PRODUCTO DE FENÓMENOS METEOROLÓGICOS RELACIONADOS CON EL VIENTO Y LAS LLUVIAS

#### INUNDACIONES

Ocupación por parte del agua de zonas desprovistas de ésta, ya sea por el desborde de un arroyo, río, lluvias torrenciales, deshielos y/o crecidas de mares.  
 . Ciudad Autónoma de Buenos Aires y La Plata (abril de 2013)  
 . Azul, Buenos Aires (2012)  
 . Santa Fe (abril de 2003)  
 . Ciudad Autónoma de Buenos Aires (enero de 2001)  
 . Entre Ríos (mayo de 1998)

#### GRANIZOS

Precipitación de hielo.  
 . Mar del Plata, Buenos Aires (febrero de 2013)  
 . Zona Norte y Oeste Gran Buenos Aires (2010)  
 . Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2006)

#### HURACANES O CICLONES

Vientos de fuerza extraordinaria que giran en forma de grandes círculos. Suelen desatarse, mayormente, en zonas tropicales.

#### TORNADOS

Formación violenta y rotativa de aire que puede alcanzar una velocidad superior a los 480km por hora.  
 . Ciudad Autónoma de Buenos Aires y zona sur de Gran Buenos Aires (marzo de 2012)

#### NEVADAS

Precipitación intensa de nieve que inhabilita caminos y carreteras y que afecta a áreas urbanas.  
 . Tierra del Fuego (junio de 2012)

#### INCENDIO FORESTAL

Fuego generado por sequías o tormentas eléctricas que se propaga sin control sobre la vegetación. Se alimenta a partir de los combustibles vegetales y de las condiciones climáticas.  
 . Bosques Patagónicos (1996)  
 . Islas del Delta del Río Paraná (abril 2008)

## ORIGEN BIOLÓGICO

### EPIDEMIAS

. Poliomielitis (1953)

### PLAGAS DE INSECTOS O ROEDORES

. Caracol africano – *Achatina fulica* (Misiones, 2011)

## ORIGINADOS POR LA ACCIÓN DEL HOMBRE

### INCENDIO

. Boliche Cromañón, Ciudad Autónoma de Buenos Aires (diciembre de 2004)

### EXPLOSIÓN

. Río Tercero, Córdoba (1995)

### DERRAME DE PETRÓLEO, COMBUSTIBLE Y/O SUSTANCIAS QUÍMICAS PELIGROSAS

. Chubut (diciembre de 2007)

### CONTAMINACIÓN AMBIENTAL POR MATERIALES NOCIVOS PARA EL SER HUMANO

. Mina La Alumbrera, Catamarca (2004)

### FUGA DE GASES

. Puerto de Buenos Aires (diciembre de 2012)

### ESCAPE RADIATIVO

. San Rafael, Mendoza (marzo de 2012)

### GUERRA

. Islas Malvinas (1982)

### TERRORISMO /ATENTADOS

. Edificio AMIA, Ciudad Autónoma de Buenos Aires (1994)  
. Edificio Embajada de Israel, Ciudad Autónoma de Buenos Aires (1992)

## III . BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TRATAMIENTO INFORMATIVO DE DESASTRES Y CATÁSTROFES.

### A) LINEAMIENTOS GENERALES:

#### ACCIONES DEL “ANTES”:

ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN PREVENTIVA Y PREPARACIÓN DEL/A COMUNICADOR/A PARA ABORDAR LA COBERTURA DE DESASTRES Y CATÁSTROFES.



#### UNO: LAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Identificar cuáles son las principales fuentes gubernamentales y no gubernamentales que están vinculadas con la gestión de desastres para establecer una agenda de contactos ante una futura situación de emergencia.

#### DOS: LA INCLUSIÓN DE DESASTRES Y CATÁSTROFES EN LA AGENDA

Brindar información preventiva que oriente la respuesta de la población ante una futura situación de desastre, incluyéndola como tema de agenda para contribuir a la reducción de los riesgos y consecuencias del impacto.

#### TRES: LA PREPARACIÓN PARA AFRONTAR LA EMERGENCIA

Participar de las capacitaciones gestionadas tanto por organismos públicos y/o privados como del propio medio y promover encuentros de discusión para:

- abordar las posibles coberturas periodísticas sin poner en riesgo la propia vida y sin obstaculizar las tareas de asistencia y rescate.
- difundir los derechos de los comunicadores a capacitación permanente, una vestimenta adecuada y contención terapéutica.
- analizar las coberturas anteriores para identificar aciertos y errores, difundir protocolos vigentes del medio, nacionales, internacionales y códigos de ética periodística, que ayuden a comprender los fenómenos para abordarlos en forma correcta y producir información socialmente necesaria y funcional a las distintas etapas de la emergencia.
- detectar las diversas problemáticas ambientales y sus implicancias.

**LA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL**

asume el compromiso de diseñar y promover cursos de capacitación integral para comunicadoras/es sociales que abarquen cada uno de los aspectos destacados como prioritarios a lo largo de las Mesas de Trabajo sobre la cobertura de desastres y catástrofes. Esta capacitación implica la socialización de saberes cruciales acerca de las acciones deseables y las no recomendables en este tipo de situaciones, desde el punto de vista comunicacional, jurídico, social y asistencial. Para ello, la Defensoría convocará a diferentes agencias gubernamentales y no gubernamentales con saberes específicos en materia de catástrofes para ofrecer las capacitaciones a las/os trabajadoras/es de los medios de comunicación de todo el país.

En ese marco, además, se brindará un curso de Primeros Auxilios y se hará hincapié en el conocimiento de los aspectos jurídicos vinculados a la asistencia solidaria, dado que en las reuniones de trabajo se han planteado situaciones de fuerte desconocimiento acerca de las implicaciones legales de determinadas acciones de las/os periodistas en el marco de tragedias o catástrofes. A su vez, se abordarán los derechos de las/os trabajadoras/es de los medios de comunicación a partir de la exposición de los diferentes sindicatos que agrupan a trabajadoras y trabajadores de los medios de comunicación y de las asociaciones colectivas de periodistas.

Estas capacitaciones intentarán reducir los riesgos del trabajo e identificar la importancia y centralidad de la información como producción socialmente necesaria y relevante. A su vez, permitirán reconocer los marcos laborales en los que las/os periodistas, camarógrafas/os y cronistas puedan hacer su labor sin desarrollar tareas que transgredan los derechos fijados por las normativas vigentes y los convenios colectivos de trabajo.

En ese contexto, las/os trabajadoras/es podrán ejercer sus tareas sin verse obligadas/os a llevar a cabo prácticas que las/os pongan en riesgo o que impliquen desconocer o postergar su propia ética profesional.

**CUATRO: EL EQUIPAMIENTO PERSONAL ADECUADO**

Reclamar un equipo adecuado para realizar las coberturas de un modo seguro y guardarlos en lockers en el lugar de trabajo, en lo posible integrado por:

- a) botiquín con elementos de primeros auxilios.
- b) linternas.
- c) equipo de lluvia: botas, piloto y/o capas.
- d) teléfono celular con batería extra y cargador con conexión a vehículo.
- e) sogas.
- f) mapas con la ubicación de hospitales, centros de emergencia y refugios.
- g) mapas geográficos regionales en formato papel y/o GPS para garantizar un acceso más rápido y preciso al lugar de los hechos.
- h) chalecos de identificación y credenciales que exhiban los datos personales de el/la comunicador/a y del medio para el cual trabaja, a fines de poder ser reconocidas/os fácilmente por el resto de los actores que intervienen en la escena.

**CINCO: EQUIPAMIENTO DE TRANSMISIÓN DE EMERGENCIA**

Para seguir transmitiendo información, aun en una situación de emergencia que afecta los recursos del medio, es recomendable:

- a) contar con grupos electrógenos.
- b) disponer de handies y transmisores VHF y UHF con baterías de repuesto.
- c) contar con una red de emergencia (línea directa) para comunicadoras/es.
- d) disponer de una frecuencia radial para momentos de emergencia que permita el acceso a la información a toda la comunidad.

**ACCIONES DEL "DURANTE":**

LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SITUACIONES DE DESASTRE Y CATÁSTROFE.

**UNO: EL ROL SOCIAL DEL/A COMUNICADOR/A**

Centrar la cobertura en brindar información que coopere en la orientación de la población para que pueda participar de un modo activo y responsable de las acciones de evacuación y rescate. Para lograrlo, es aconsejable:

- a) brindar datos precisos y verificados en fuentes de información jerarquizadas y fehacientes.

- b) evitar la información que no sea chequeada o cuya difusión incremente la situación de pánico.
- c) Ser cuidadosos con el modo de significar el evento ocurrido, ya que definir un desastre como masacre, atentado, u otras rotulaciones imprecisas, puede tener una incidencia negativa en la recepción de la audiencia y en la consiguiente recuperación de la trama social.
- d) evitar la espectacularización de la catástrofe, ya que en el nuevo paradigma de la comunicación en tanto derecho humano debe primar la función de servicio por sobre la búsqueda de rating.
- e) evitar la musicalización de los relatos de vida y de las imágenes de personas afectadas para añadir dramatismo.
- f) procurar un trabajo de integración y complementariedad con las/os expertas/os en la asistencia de la situación de desastre y los organismos de salud, ya que los mismos necesitan que las/os comunicadoras/es transmitan sus saberes a toda la población, al mismo tiempo que requieren que éstos no obstaculicen las tareas de asistencia.
- g) asumir que el flujo informativo es irregular, de manera de no forzar la cobertura cuando no hay nuevos datos.

#### DOS: LA PRESERVACIÓN DE LA PROPIA VIDA

Evitar poner en riesgo la vida por encontrar la primicia. La peor noticia es la que no puede darse. Si la situación o el terreno de cobertura se tornan peligrosos, es aconsejable que las/os comunicadoras/es se pongan a resguardo y sólo continúen la cobertura si es seguro hacerlo. Asimismo, es preciso tener presente que, aunque es habitual sentir deseos de ayudar a las/os afectadas/os, es más adecuado alertar a los organismos especializados que están realizando las tareas de asistencia y rescate.

#### TRES: LA INFORMACIÓN COMO SERVICIO

- a) Difundir las tareas de quienes asisten a las/os damnificadas/os. Es recomendable informar a la población a partir de la contextualización de los siguientes aspectos:
  1. medidas para prevenir riesgos, accidentes, enfermedades y problemas sanitarios.
  2. lugares de traslado y refugio de evacuadas/os oficiales.
  3. hospitales con recursos para recibir damnificadas/os. Informar sobre medidas excepcionales que se estén llevando a cabo (habilitación de salas especiales, suspensión de consultas externas, contratación de médicos residentes, campañas de vacunación).
- 4. elementos y alimentos que se necesitan, de acuerdo con lo establecido por las/os especialistas, y lugares a los cuales acercarlos.
- 5. números telefónicos de emergencia y asistencia.
- b) Informar sobre la gravedad de los acontecimientos: magnitud de los daños humanos y materiales (destrucción de viviendas, edificios públicos, infraestructura sanitaria, caminos y rutas).
- c) Amplificar las directivas que contribuyen a un desenlace efectivo de la situación:
  1. orientar a dónde llamar o dirigirse para conocer la nómina de víctimas.
  2. dónde deben acudir las/os damnificadas/os para obtener información.
- d) Construir mensajes que combinen la rigurosidad explicativa con la sencillez de vocabulario para garantizar el acceso y la comprensión de la audiencia que no está especializada en el tema. Para esto puede ser apropiado:
  1. priorizar la presentación de información socialmente necesaria por sobre el material audiovisual de alto impacto, ya que su emisión sistemática puede contribuir a incrementar las sensaciones de alarma y temor en la población.
  2. adaptar los informes científicos y técnicos de las/os especialistas a un lenguaje coloquial.
  3. visibilizar las fechas de las imágenes que se emiten para evitar que el material de archivo se confunda con la situación actual, ya que propiciar asociaciones erróneas puede derivar en un incremento del pánico social.
  4. evitar las siglas o, si se utilizan, explicarlas.
  5. no reemplazar la carencia de datos con exceso de adjetivos calificativos que puedan contribuir a la inestabilidad social.
  6. complementar la presentación de información con material gráfico.
  7. brindar resúmenes periódicos y extenderse en la presentación de los detalles que sea necesario conocer para entender la información, ya que es probable que el público no siga la cobertura del desastre durante todo el día.
- e) Evitar la difusión de los mitos y rumores que se generan en torno a la situación de desastre, ya que esto puede incrementar la confusión y sensación de pánico en la población.

**LA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL** se compromete a promover, en el marco de las coberturas de desastres y catástrofes, el cumplimiento de lo establecido en el **ARTÍCULO 66 DE LA LEY 26.522**.

Dicho artículo refiere a la necesidad de incorporar “medios de comunicación visual adicional en el que se utilice **SUBTITULADO OCULTO (CLOSED CAPTION), LENGUAJE DE SEÑAS Y AUDIO DESCRIPCIÓN, PARA LA RECEPCIÓN POR PERSONAS CON DISCAPACIDADES SENSORIALES, ADULTOS MAYORES Y OTRAS PERSONAS QUE PUEDAN TENER DIFICULTADES PARA ACCEDER A LOS CONTENIDOS**”. El objetivo de este artículo y de su promoción por parte de la Defensoría del Público es que todas las personas puedan acceder a la información socialmente relevante para tomar las decisiones de resguardo de su vida e integridad personal.

#### CUATRO: TRATAMIENTO DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN

- a) Diversificar las fuentes de consulta para proporcionar una variedad de perspectivas sobre el hecho y descartar imprecisiones y dudas. Constituyen fuentes oficiales aquellas voces de los organismos especializados que se encargan de atender la emergencia y la ayuda humanitaria:
1. autoridades gubernamentales.
  2. Defensa Civil Nacional y dependencias Provinciales y Municipales.
  3. autoridades de organismos de Salud.
  4. autoridades de las fuerzas de seguridad.
  5. Centro de Operaciones de Emergencia Nacional (COEN).
  6. Instituto Geofísico, Instituto Nacional de Meteorología, Dirección de Hidrografía y Navegación.
  7. autoridades de organismos humanitarios (Cruz Roja, Media Luna Roja, Cáritas, Médicos sin Fronteras, Médicos del Mundo, Cascos Blancos, redes de ONGs, comunidades religiosas, agrupaciones locales).
- b) Estar en contacto con la Sala de Situación y tener acceso a sus reportes diarios, orales y escritos.
- c) Contextualizar los relatos de las víctimas y transmitir, de modo respetuoso, los casos representativos de la situación, buscando evitar exclusivamente los testimonios más dramáticos.

**LA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL** asume el **COMPROMISO** de promover los mecanismos necesarios para la **FORMACIÓN DE LA “SALA DE SITUACIÓN”** que es conveniente que funcione como usina de información oficial centralizada y como facilitadora y garante del acceso a los datos requeridos por las/os periodistas, camarógrafas/os, técnicas/os y cronistas.

En esta Sala de Situación deberían fijarse criterios para la realización de **CONFERENCIAS DE PRENSA; PARTES CONSTANTES Y REGULARES DE INFORMACIÓN**; provisión de imágenes de las zonas afectadas y anegadas y cuyo acceso se vea limitado para los medios de comunicación por razones inherentes a la tragedia; nóminas de las/os damnificadas/os; lugares de asistencia y atención; centralización oficial de las necesidades y posibilidades de ayuda y solidaridad. Conforme con esto, es deseable que la Sala de Situación provea las **HERRAMIENTAS FUNDAMENTALES PARA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE SE VEAN LIMITADOS EN SU CAPACIDAD DE TRANSMISIÓN**, producto del tiempo de cobertura implicado o de las imposibilidades para procurarse fuentes de energía y/o comunicación. Para ello es recomendable que la Sala de Situación esté provista de **CONECTIVIDAD** (wifi); de **FUENTES DE ENERGÍA** (grupos electrógenos); y de **INSTRUMENTOS TECNOLÓGICOS** para la comunicación (aparatos de VHF y UHF), además de baterías para telefonía celular que permitan a los medios y periodistas sostener sus coberturas y proveer la información socialmente necesaria.

De este modo, la Sala de Situación podría **FUNCIONAR COMO FUENTE Y COMO GUÍA**, dado que así como producirá información constante sobre la catástrofe, también podrá brindar elementos determinantes para la acción y la asistencia social organizada.

#### CINCO: EL RESPETO A LA INTIMIDAD Y LA INTEGRIDAD HUMANA DE LAS/OS AFECTADAS/OS

- a) Considerar a las personas como sujetos de derechos y respetar su dignidad e intimidad al entrevistarlas/os durante o al instante de ocurrida la situación de desastre para no intensificar su estado de shock al ser consultados por sus pérdidas.
- b) Respetar los testimonios de las/os damnificadas/os, emitiendo y/o representando fielmente sus relatos, sin someterlos a recortes o ediciones que distorsionen su mensaje original.

- c) Evitar los primerísimos planos de las personas afectadas, dado que exponen intimidades (vulnerando derechos) e intensifican el aspecto dramático no informativo del acontecimiento.
- d) Evitar la transmisión de imágenes de cadáveres o planos cerrados de las/os damnificadas/os heridas/os.
- e) Procurar no difundir la nómina de heridos y/o muertos, ya que las personas pueden escuchar las enumeraciones en las situaciones más diversas. De ahí que puede resultar más conveniente comunicar cuáles son los centros de información al respecto.
- f) Escuchar las necesidades informativas que plantean las/os afectadas/os durante las entrevistas, a fin de brindarles una respuesta inmediata o mediata que al mismo tiempo pueda orientar el accionar del resto de la audiencia.



**ACCIONES DEL “DESPUÉS”:** LA ASISTENCIA INTEGRAL DEL/A COMUNICADOR/A TRAS LA COBERTURA, LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN DESARROLLADO Y EL SEGUIMIENTO PERIODÍSTICO DE LAS ACTIVIDADES DE RECONSTRUCCIÓN.

#### UNO: EL CUIDADO INTEGRAL DEL/A COMUNICADOR/A

Reclamar asistencia terapéutica para procesar las emociones y la conmoción que deviene del contacto con historias e imágenes traumáticas y las medidas necesarias para recuperarse del ritmo intenso que exige el tipo de cobertura.

#### DOS: LA EVALUACIÓN DE LA COBERTURA PERIODÍSTICA

Procurar la reflexión y el registro de los posibles errores de procedimiento, de las dificultades que surgieron, del funcionamiento de la interacción con los actores de otras áreas de asistencia y de las buenas prácticas realizadas, a fin de programar capacitaciones que refuercen los puntos débiles y profundicen las fortalezas para mejorar el plan de cobertura comunicacional de situaciones futuras.

#### TRES: LA INSTALACIÓN DEL TEMA EN LA AGENDA

Realizar un seguimiento del hecho y mantener informada a la población sobre las tareas de reparación que desarrollan las autoridades o sobre el incumplimiento de las mismas para sostener el tema en la agenda.

#### CUATRO: EL DESARROLLO PORMENORIZADO DE LA TEMÁTICA

- a) Asumir un compromiso activo en la búsqueda de fuentes que faciliten información sobre avances científicos y tecnológicos que permitan pronosticar fenómenos de orden natural, advertir sobre los riesgos a los que puede estar expuesta la población y sobre las medidas preventivas a ejecutar.
- b) Desarrollar campañas o spots informativos que visibilicen en forma reiterada los datos preventivos más importantes a tener en cuenta ante una situación de emergencia social.

#### CINCO: LA INVESTIGACIÓN DESPUÉS DE LA EMERGENCIA

- a) Procurar la producción de informes interdisciplinarios y profundos que aborden las temáticas de desastres y catástrofes más allá de la emergencia.
- b) Contextualizar los datos y analizar el origen de la tragedia, para contribuir a una mirada integral sobre la problemática, de cara a la prevención.

#### B) NOTAS AMPLIATORIAS DE LOS LINEAMIENTOS GENERALES:



**REFLEXIONES SOBRE EL “ANTES”:** LA ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN PREVENTIVA Y LA PREPARACIÓN DEL/A COMUNICADOR/A PARA LA COBERTURA DE DESASTRES Y CATÁSTROFES.

#### UNO: LAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Durante las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se reflexionó acerca de la necesidad de destinar tiempo de trabajo para conocer y “cultivar” las fuentes, antes de ser sorprendidos por una catástrofe. Las/os comunicadoras/es coincidieron en que una vez producida la emergencia, la velocidad del flujo informativo obstaculiza la posibilidad de generar vínculos eficaces con las fuentes. De ahí que adquiere mayor importancia el desarrollo de un trabajo previo que permita orientar el camino de la búsqueda.

da de información y a su vez ir configurando una agenda de contactos para comunicarse ante una emergencia. Al mismo tiempo, en los encuentros se expresó, por un lado, la necesidad de que las autoridades de los distintos organismos encargados de la gestión de los desastres pongan a disposición de las/os periodistas un listado en formato papel que identifique quiénes son las/os responsables de cada área para brindarles información en situaciones de desastres y catástrofes. Por otro lado, también se destacó la necesidad de que el establecimiento de fuentes oficiales se complemente con:

- a) el desarrollo de estrategias globales en torno a la gestión del riesgo de desastre, vinculadas con el desarrollo sostenido de acciones de prevención, control y reducción de los factores de riesgo de la sociedad para proteger la vida y el patrimonio de la población (Unesco, 2011);
- b) y con la reactivación de un organismo nacional como el Sistema Federal de Emergencias (SIFEM, creado en 1999), preparado para actuar ante una catástrofe, desplegando un esquema de organización nacional y de movilización de recursos.

Asimismo, durante las reuniones también fue posible compartir la utilidad del desarrollo del Consejo Social de la Universidad Nacional de La Plata como un espacio de comunicación entre las/os periodistas, la universidad, centros de ayuda social, organismos comunitarios y representantes barriales, entre otros. La existencia de este espacio, con una organización previa a la situación de desastre, permitió canalizar y orientar las necesidades de la población durante la emergencia de un modo eficaz.

Conforme con este tema, la UNESCO (2011) legitima la necesidad de “cultivar” las fuentes y agrega que es conveniente aprovechar el antes de una emergencia para establecer un vínculo coordinado con los actores involucrados en la gestión del riesgo y de la respuesta a la situación de desastre para desarrollar una estrategia de comunicación conjunta tendiente a reducir las amenazas e impactos.

#### DOS: LA INCLUSIÓN DE DESASTRES Y CATÁSTROFES EN LA AGENDA

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2009) recomienda aprovechar las fechas nacionales e internacionales para mantener la información preventiva dentro de la agenda periodística y visibilizar datos socialmente útiles. Entre otras, la OPS destaca el Día Mundial de la Salud (7 de abril), el Día Mundial de la Tierra (22 de abril), el Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio), el Día Mundial para la Re-

ducción de los Desastres (13 de octubre). También puede ser recomendable reinstalar el tema en fechas conmemorativas. Por ejemplo, al año de ocurrido. Asimismo, es importante tener presente que en períodos de “normalidad”, tal como analiza la UNESCO (2011), la población está mejor dispuesta a recibir información e incorporar conocimientos sobre sus riesgos y sobre las acciones que puede desarrollar ante una situación de desastre. El mayor conocimiento de la exposición al riesgo puede convertirse en una mejor preparación para enfrentar el desastre y reducir sus consecuencias.

#### TRES: LA PREPARACIÓN PARA AFRONTAR LA EMERGENCIA

En las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se destacaron una serie de problemáticas que hacen indispensable el desarrollo de capacitaciones. Entre ellas cobran relevancia:

1. que en la cobertura de desastres las/os comunicadoras/es suelen proceder por intuición. No son muchas/os las/os trabajadoras/es de los medios de comunicación especializados en este tipo de coberturas y aquellos que están más formados en el tema no siempre quedan a cargo de su abordaje.
2. no hay protocolos nacionales que orienten cómo conducir una reacción organizada frente a la catástrofe.
3. las/os comunicadoras/es comparten la escena del desastre con las fuerzas de seguridad y contención y con médicas/os que sí cuentan con un entrenamiento específico. Carecer de ese entrenamiento puede ponerlas/os en situación de peligro y alterar y obstaculizar las tareas de rescate y asistencia.
4. ante una situación de emergencia, muchas personas se acercan a los medios para tratar de saber qué pasa y cómo actuar y es fundamental que las/os comunicadoras/es estén preparadas/os de la mejor manera posible para brindar información socialmente útil.

Asimismo, en el marco de estos encuentros, se expresó, por un lado, la necesidad de recibir capacitaciones por parte de distintos especialistas y sobre distintos aspectos (primeros auxilios, aspectos jurídicos y sanitarios, trabajo cooperativo, meteorología y ética, entre otros) para contribuir a un conocimiento integral y a un desempeño eficaz durante la cobertura de desastres. Por otro lado, también se manifestó la necesidad de que la formación de la/el periodista se vea acompañada por una preparación nacional basada en el desarrollo de estrategias integrales de gestión del riesgo y de respuesta ante el desastre. Finalmente, se expresó la utilidad

que podría aportar la realización periódica de simulacros de situaciones de desastre y cobertura periodística para poner en práctica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones y detectar inconvenientes que se pueden corregir para una futura situación real.

#### CUATRO: EL EQUIPAMIENTO PERSONAL ADECUADO

En las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se destacó la incorrecta aplicación de los convenios colectivos de trabajo, establecidos en el año 1975, en donde se dispone la obligatoriedad de los medios para proveer a las/os comunicadoras/es de un equipo de lluvia para las coberturas. Las/os periodistas destacaron que no hay equipamiento suficiente para la cantidad de trabajadoras/es o que el mismo se encuentra obsoleto en virtud de su uso. En relación con este aspecto, Frank Smith (2012), miembro del Comité de Protección para Periodistas, al igual que la periodista argentina Sibila Camps (1999) en su libro *Periodismo sobre catástrofes*, recomiendan complementar el equipamiento necesario con el uso de ropa cómoda y resistente, el uso de mochilas de material impermeable y llevar encima (en un lugar visible como el cuello) una credencial plastificada que contenga los principales datos personales: nombre completo, dirección, teléfono, grupo sanguíneo, padecimiento de alergias, enfermedades cardíacas (uso de marcapasos) u otras enfermedades que requieran tratamiento y detalle de la medicación permanente. Asimismo, y en relación con las credenciales de identificación, durante las Mesas de Trabajo se manifestó la importancia de que cada trabajador/a de los medios de comunicación posea su credencial de ART actualizada y con sus datos personales, para evitar el uso de tarjetas fraudulentas.

#### CINCO: EQUIPAMIENTO DE TRANSMISIÓN DE EMERGENCIA

Durante las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se compartieron una serie de experiencias afortunadas de transmisión, llevadas a cabo en el marco de las inundaciones de comienzos de abril. En primer lugar, FM La Boca (FM 90.1), al ver comprometido su lugar de emisión y sus insumos, implementó el uso de transmisores VHF y UHF a fin de seguir cumpliendo su labor de servicio con la comunidad. Aunque sus periodistas también destacaron la necesidad de contar con grupos electrógenos para poder seguir adelante con la tarea. En segundo lugar, la experiencia de trabajo cooperativo que desarrollaron Radio Estación Sur (FM 91.7), Radio Futura (FM 90.5), FM Resistencia (FM 103.9) y FM Raíces (FM 88.9). Este grupo de emisoras de La Plata pudo superar las dificultades de infraestruc-

tura de cada medio particular, desplegando un sistema de transmisión conjunta que les permitió continuar con su labor de servicio informativo. Y en tercer lugar, el trabajo que Radio 221 (FM 103.1) desarrolló a través de las redes sociales para reponer información y contactar a las/os platenses que se sentían observados por todo el mundo, pero sin saber bien qué pasaba ni cómo actuar. A raíz de esta experiencia provechosa, se planteó la necesidad de desarrollar, a nivel nacional, un plan comunicacional para situaciones de desastre que se despliegue a partir de las redes sociales.

Asimismo, durante los encuentros se conversó acerca de la gran utilidad que aporta a otros países el desarrollo de espacios de comunicación de emergencia. Entre los ejemplos, se destacó el caso de Chile, que desarrolla un sistema de alarmas radiales y televisivas que, por un lado, se activan antes del desastre, indicando qué elementos tener separados para enfrentar la situación y/o evacuarse (linternas, pilas, celular con batería, muda de ropa). Y por el otro, que durante la situación de emergencia se activan durante el día con una determinada frecuencia horaria, actualizando la información preventiva, los teléfonos y direcciones en los cuales pedir ayuda y los procedimientos de asistencia que se están llevando a cabo. Por último, se subrayó la necesidad de que la Sala de Situación disponga de un centro de prensa con infraestructura propia (aparatos de VHF y UHF, wifi, grupos electrógenos, entre otros elementos) que pueda ser utilizada racionalmente por las/os comunicadoras/es (en especial, por aquellos cuyos lugares de trabajo están afectados directamente por el desastre) para seguir transmitiendo información a la comunidad.



#### REFLEXIONES SOBRE EL “DURANTE”: LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SITUACIONES DE DESASTRE Y CATÁSTROFE.

##### UNO: EL ROL SOCIAL DEL/A COMUNICADOR/A

En los Encuentros de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se subrayó la tendencia periodística actual a registrar lo impactante como forma predominante en la cobertura de los desastres. En lo que respecta puntualmente a la cobertura de la inundación de La Plata, se destacó el hecho de que la población platense necesitaba información precisa que orientara su curso de acción, pero los medios en general parecían centrarse en espectacularizar la

LAS CONCLUSIONES DE LAS  
DIFERENTES REUNIONES  
CONFLUYERON EN UNA  
REFLEXIÓN COLECTIVA SOBRE  
LA NECESIDAD DE REFORZAR EL  
DESARROLLO DE

LA CRÓNICA  
ELEMENTAL Y LA  
TRANSMISIÓN  
DEL DATO  
PRECISO  
QUE GENERA  
TRANQUILIDAD

tragedia Y, en efecto, los datos provistos por los distintos programas de noticias fueron insuficientes para los requerimientos de la comunidad afectada. Según varios testimonios recogidos durante la elaboración de esta Guía, la ausencia de esa información relevante habría causado cierto descontento y motivado un marcado desplazamiento de las audiencias de los medios nacionales hacia los medios locales.

Las conclusiones de las diferentes reuniones confluyeron en una reflexión colectiva sobre la necesidad de que las/os periodistas se asuman en su rol de proveedoras/es de información socialmente necesaria, lo cual implica reforzar el desarrollo de la crónica elemental y la transmisión del dato preciso que genera tranquilidad. Asimismo, se insistió en la posibilidad legítima de decir que algo no se sabe y que se va a averiguar. Conforme con esta reflexión sobre el ejercicio periodístico, la OPS (2009) señala que durante una situación de emergencia el desafío de las/os comunicadoras/es es producir información que refleje las necesidades prioritarias de la población y que se actualice con frecuencia, acompañando y anunciando las modificaciones de la situación. Es conveniente que el/la comunicador/a no esté concentrado/a en ser el/la primero/a en brindar datos, sino en que los datos que brinda sean los más certeros. Tal como analiza el periodista Morales Monzón (2006), en su manual para comunicadoras/es que participan en la gestión del desastre, la información puede ayudar a salvar vidas, pero generada de un modo indebido puede aumentar los riesgos.

#### DOS: LA PRESERVACIÓN DE LA PROPIA VIDA

La defensa de la persona humana que promueve la LSCA (Capítulo I- Artículo 3°- inciso d) apunta a la protección, no sólo del sujeto de la información, sino también del sujeto que produce y transmite dicha información. Respecto a este tema, en las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se destacó la importancia de proteger el cuidado personal de las/os comunicadoras/es. Así, en las reuniones se cuestionaron algunas dinámicas laborales como:

1. el trabajo bajo presión que implica la transmisión en vivo o el tener que correr para mostrar las imágenes que transmiten otros medios.
2. la ausencia de una normativa que resguarde la presencia del/a comunicador/a en zonas de riesgo.
3. la adrenalina propia del quehacer periodístico junto con la presión por cumplir con el trabajo conducen a la/el periodista a adentrarse en zonas peligrosas y a perder el registro del riesgo.

Frank Smith, del Comité de Protección para Periodistas (2012), subraya la necesidad de que las direcciones de los medios realicen evaluaciones de seguridad de las zonas a cubrir, ya que estos lugares pueden no sólo ser desconocidos para el/la comunicador/a, sino que además se encuentran modificados por la situación de emergencia. Asimismo, recomienda que las coberturas se realicen en grupos de al menos dos periodistas y que se establezcan puntos de contacto con otras/os comunicadoras/es de la zona. Respecto a este último punto, en las Mesas de Trabajo se expresó la necesidad de que las autoridades que gestionan la emergencia pongan a disposición de las/os periodistas los medios de transporte adecuados para acceder a las zonas de desastre de un modo seguro y que permita obtener y democratizar con el resto de las/os comunicadoras/es las imágenes e información obtenidas.

### TRES: LA INFORMACIÓN COMO SERVICIO

Favorecer la producción y difusión de la información en tanto servicio social implica garantizar el derecho de los/as habitantes a acceder a la información pública (LSCA, Capítulo I- Artículo 3º- inciso g). Tal como destaca Sibila Camps (1999) y fue reiterado en las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013), la información en tanto servicio puede contribuir a:

1. tranquilizar a damnificados/as y allegados/as al informar los lugares donde se encuentran evacuados/as o al brindar los teléfonos y direcciones de sitios donde obtener información sobre su paradero.

2. prevenir consecuencias más serias al indicar qué precauciones tomar con el agua, los alimentos y pertenencias. Esto puede ayudar a evitar enfermedades, identificar síntomas y colaborar con los primeros auxilios.
3. canalizar y orientar la solidaridad de la población al anunciar las necesidades prioritarias y lugares donde acercar la ayuda. De este modo se evitan donaciones innecesarias, gastos y trabajo de clasificación posteriores, como así también la superposición de canales de asistencia solidaria.
4. evitar que se agrave el caos al actualizar los datos sobre el estado de calles cortadas, rutas, desvíos y funcionamiento de los servicios.

Asimismo, la UNESCO (2011) distingue algunos aspectos que pueden reducir la efectividad de los mensajes, por ejemplo:

1. la presentación de datos imprecisos, ya sea por falta de voces especialistas o por brindar información irrelevante.
2. la emisión de información demasiado tarde.
3. la puesta del foco en los datos e imágenes de alto impacto y en la victimización de las personas.
4. la reproducción de mitos y rumores.

Al respecto, según el relevamiento y análisis de la OPS (2009) y de Sibila Camps (s/f) algunos mitos frecuentes sobre los desastres y catástrofes son:

MITO	MENSAJE APROPIADO
Las epidemias o plagas son inevitables después de una catástrofe.	Las epidemias y plagas no surgen en forma espontánea ni los cadáveres conllevan a ellas. Para prevenir enfermedades es necesario mejorar las condiciones sanitarias y promover campañas que informen sobre las prácticas de higiene adecuadas a realizar antes, durante y después del hecho.
Hay que vacunar masivamente a la población para evitar epidemias.	Las campañas de vacunación masiva se desarrollan cuando se identifica una concentración peligrosa de gérmenes, por ejemplo, en las fuentes de agua para consumo humano. Pero aun así, suelen abarcar a franjas precisas de la población.
Después de la catástrofe sobrevienen los saqueos.	Los índices delictivos suelen reducirse después de un desastre, ya que resulta difícil y peligroso robar en una casa inundada o derrumbada.
Se requiere cualquier tipo de donación, con urgencia.	Es conveniente realizar donaciones que se adecúen a las necesidades específicas de la comunidad afectada, lo cual debe ser notificado por los voceros oficiales. La sobreabundancia de elementos puede obstaculizar las tareas de asistencia al requerir una gran estructura humana para clasificarlos y devenir así en una pérdida de recursos.

Para evitar la propagación de estos mitos, como sugiere la OPS (2009), es preciso identificarlos como tales y esclarecerlos con declaraciones de especialistas que brinden información precisa sobre el tema.

#### CUATRO: TRATAMIENTOS DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Es primordial que las/os comunicadoras/es aborden las situaciones de emergencia a partir de una pluralidad de puntos de vista (LSCA, Capítulo I- Artículo 3°- inciso i). Respecto a esta cuestión, durante las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se expresó la necesidad de revisar la tendencia periodística a centrar las coberturas en los testimonios de vida y en la búsqueda de las imágenes más impactantes. En consecuencia, se planteó la necesidad de abordar el tema desde una perspectiva más integral y de poder tener acceso a una Sala de Situación (que forme parte del Centro de Operaciones ante Emergencia), en la que todas/os las/os funcionarias/os y especialistas que trabajan en torno a la gestión del desastre brinden sus conferencias, permitiendo canalizar y unificar la información. Asimismo, se expresó la importancia de que esta Sala de Situación se desarrolle en un espacio físico, como por ejemplo una carpa, al cual las/os comunicadoras/es puedan acudir para consultar sus reportes escritos y para hacer uso de equipos de transmisión de emergencia.

Según la OPS (2009), la Sala de Situación debe emitir reportes diarios que contengan la siguiente información:

1. el porcentaje de la población afectada y su localización.
2. las necesidades prioritarias de la población.
3. el porcentaje de la población que recibió ayuda.
4. el estado de los servicios básicos en la zona afectada.
5. las principales acciones del Estado, de los organismos internacionales y de las ONGs.

#### CINCO: EL RESPETO A LA INTIMIDAD Y LA INTEGRIDAD HUMANA DE LAS/OS AFECTADAS/OS

Durante las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se reflexionó sobre la necesidad de trabajar para evitar el énfasis en obtener testimonios de las personas shockeadas. Es preciso respetar el proceso de cada persona y preguntarse reflexivamente qué pueden aportar, por ejemplo, las imágenes de cadáveres a la gestión eficiente de la situación de desastre. Sobre todo, considerando que las/os comunicadoras/es tienen la tarea ineludible de promover "la defensa de la persona humana y el respeto a los derechos personalísimos", que dispone la LSCA (Capítulo I- Artículo 3°- inciso d).

Conforme con este tema, la guía del Dart Center para el periodismo y el trauma (2003), señala que las/os comunicadoras/es deben ser prudentes en su acercamiento a las/os damnificadas/os, respetar sus momentos de habla y saber escuchar lo que quieran transmitir. Si la persona no quiere ser entrevistada o manifiesta una reacción de rechazo, puede ser oportuno dejarle una tarjeta personal para que se comunique cuando esté en condiciones de acceder a una entrevista. En las Mesas de Trabajo (2013), este punto fue subrayado reiteradamente, dando cuenta de la incomodidad que las/os trabajadoras/es de los medios de comunicación han sentido frente a la cobertura de un desastre natural como el de CABA y el de La Plata.



**REFLEXIONES SOBRE EL "DESPUÉS": LA ASISTENCIA INTEGRAL DEL/A COMUNICADOR/A TRAS LA COBERTURA, LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN DESARROLLADO Y EL SEGUIMIENTO PERIODÍSTICO DE LAS ACTIVIDADES DE**

#### UNO: EL CUIDADO INTEGRAL DEL COMUNICADOR

La dinámica laboral de la inmediatez lleva a que un/a comunicador/a pase de abordar una situación de desastre a desarrollar una noticia de espectáculos, sin mediar el procesamiento de los hechos vividos, tal como se reflexionó durante las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013). A este aspecto, Sibila Camps (1999) agrega, testimoniando la importancia de recibir contención psicológica, que durante la cobertura, las/os periodistas, no sólo experimentan el impacto de las historias vinculadas a las pérdidas, sino que también vivencian temores vinculados con la responsabilidad profesional: temor a pasar por alto información de importancia; a no resistir el ritmo intenso de la cobertura; a sufrir un accidente; o a no lograr dotar de valor periodístico a hechos que son importantes para las/os afectadas/os.

La consideración de asistencia terapéutica y/o la planificación de talleres de elaboración de la conmoción emocional, a su vez, repone la necesidad de proteger la integridad psíquica de las/os trabajadoras/es, toda vez que se reconoce el

impacto simbólico de la tarea llevada a cabo. Reconocer este impacto colabora en mejorar las condiciones para realizar el trabajo.

#### DOS: LA EVALUACIÓN DE LA COBERTURA PERIODÍSTICA

A partir de las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se expresó la importancia de producir espacios reflexivos donde las/os trabajadoras/es de los medios de comunicación puedan compartir experiencias, socializar las dificultades y proponer soluciones. Las/os participantes de los distintos encuentros subrayaron la importancia de realizar y continuar con este tipo de práctica, dado que posibilita establecer diálogos enriquecedores acerca de la labor profesional. Asimismo, también se reflexionó sobre la utilidad que podría aportar el desarrollo de un banco de experiencias de buenas y malas prácticas en las coberturas periodísticas. La redacción de estas memorias por parte de las/os propias/os periodistas puede funcionar como insumo para reflexionar y trabajar en el perfeccionamiento de sus prácticas.

#### TRES: LA INSTALACIÓN DEL TEMA EN LA AGENDA DE MANERA PERMANENTE

En su manual para comunicadores, Morales Monzón (2006) recomienda que en el momento de la reconstrucción, las/os periodistas informen sobre el desarrollo y la continuidad de las obras de reparación, su pertinencia y su aporte para reducir la vulnerabilidad de la comunidad afectada.

#### CUATRO: EL DESARROLLO PORMENORIZADO DE LA TEMÁTICA

En los Encuentros de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se destacó la importancia de transmitir información sobre los desastres de un modo permanente. Es fundamental evitar que la catástrofe pase al olvido y que sólo retorne ante una nueva situación similar. Esta memoria, además de contribuir a una mejor reacción social organizada, repone la importancia de los medios como productores y distribuidores de información socialmente necesaria. Es preciso cambiar la premisa de que el tema no le importa a nadie, mientras no se está en emergencia, y convertir en noticia esa necesidad de cambio.

#### CINCO: LA INVESTIGACIÓN EN AGENDA

Durante las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se recapitó sobre la necesidad de desarrollar investigaciones en profundidad que operen como espacios de reflexión por fuera de la situación de emergencia y se destacó la conveniencia de abordar el análi-

sis de las circunstancias causales de los desastres, ya que no trabajar en las causas potencia la posibilidad de que pueda reiterarse una situación similar. Para ello se mencionó la importancia de avanzar en la producción de programas con especialistas, más allá de los actores inmediatos afectados por la catástrofe y recurrir a centros de estudios para ampliar los recursos con los que los medios abordan estos temas.

## ENTIDADES NACIONALES OFICIALES

MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL,  
INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS

[www.minplan.gov.ar](http://www.minplan.gov.ar)

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD  
SOCIAL

[www.trabajo.gov.ar](http://www.trabajo.gov.ar)

MINISTERIO DE DEFENSA

[www.mindef.gob.ar](http://www.mindef.gob.ar)

MINISTERIO DE SALUD

[www.msal.gov.ar](http://www.msal.gov.ar)

MINISTERIO DE SEGURIDAD

[www.minseg.gob.ar](http://www.minseg.gob.ar)

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

[www.desarrollosocial.gov.ar](http://www.desarrollosocial.gov.ar)

DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL -  
MINISTERIO DEL INTERIOR Y TRANSPORTE

[www.mininterior.gov.ar/provincias/proteccion\\_civil.php?idName=provincias](http://www.mininterior.gov.ar/provincias/proteccion_civil.php?idName=provincias)

DEFENSA CIVIL- BUENOS AIRES CIUDAD

[www.buenosaires.gob.ar/areas/seguridad\\_justicia/emergencias/plan\\_maestro.php](http://www.buenosaires.gob.ar/areas/seguridad_justicia/emergencias/plan_maestro.php)

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA CIVIL

[www.mseg.gba.gov.ar/mjysseg/defensacivil/Paginalnicial.html](http://www.mseg.gba.gov.ar/mjysseg/defensacivil/Paginalnicial.html)

SERVICIO METEOROLÓGICO NACIONAL

[www.smn.gov.ar/](http://www.smn.gov.ar/)

COMISIÓN NACIONAL DE ACTIVIDADES  
ESPACIALES (CONAE)

[www.conae.gov.ar/index.php/es/](http://www.conae.gov.ar/index.php/es/)

[www.conae.gov.ar/index.php/es/institucional/uso-de-la-informacion-espacial/gestion-de-emergencias](http://www.conae.gov.ar/index.php/es/institucional/uso-de-la-informacion-espacial/gestion-de-emergencias)

## ASOCIACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD

[www.paho.org/arg](http://www.paho.org/arg)

NACIONES UNIDAS – SECRETARÍA DE LA

ESTRATEGIA INTERNACIONAL PARA LA

REDUCCIÓN DE DESASTRES EN LAS AMÉRICAS

[www.eird.org/americas/index.html](http://www.eird.org/americas/index.html)

CRUZ ROJA ARGENTINA

[www.cruzroja.org.ar](http://www.cruzroja.org.ar)

FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA  
Y LA MEDIA LUNA ROJA (IFRC)

[www.ifrc.org](http://www.ifrc.org)

MÉDICOS SIN FRONTERAS - OFICINA EN

ARGENTINA

[www.msf.org.ar](http://www.msf.org.ar)

CONSEJO NACIONAL DE BOMBEROS

VOLUNTARIOS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

[www.bomberosra.org.ar](http://www.bomberosra.org.ar)

RED SOLIDARIA

[www.redsolidaria.org.ar](http://www.redsolidaria.org.ar)

CENTRO REGIONAL DE INFORMACIÓN SOBRE

DESASTRES PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE  
(CRID)

[www.cridlac.org/](http://www.cridlac.org/)

OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA  
REDUCCIÓN DE RIESGO DE DESASTRES

[www.eird.org/americas/](http://www.eird.org/americas/)

ORGANIZACIÓN METEOROLÓGICA MUNDIAL

[www.wmo.ch/Welcome-sp.html](http://www.wmo.ch/Welcome-sp.html)

CENTRO LATINOAMERICANO DE MEDICINA DE  
DESASTRES -CLAMED- DE INFOMED / RED DE  
SALUD DE CUBA

[www.sld.cu/sitios/desastres/](http://www.sld.cu/sitios/desastres/)

RED DE ESTUDIOS SOCIALES EN PREVENCIÓN DE  
DESASTRES EN AMÉRICA LATINA (ARED)

[www.desenredando.org/](http://www.desenredando.org/)

OFICINA DE ASISTENCIA PARA DESASTRES DEL  
GOBIERNO DE LOS ESTADOS UNIDOS, AMÉRICA  
LATINA Y EL CARIBE (OFDA/LAC)

[transition.usaid.gov/our\\_work/humanitarian\\_assistance/disaster\\_assistance/](http://transition.usaid.gov/our_work/humanitarian_assistance/disaster_assistance/)

INSTITUTO INTERNACIONAL PARA LA SEGURIDAD  
DE LA PRENSA (INSI, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

[www.newssafety.org](http://www.newssafety.org)

FUNDACIÓN RORY PECK

[www.rorypecktrust.org](http://www.rorypecktrust.org)

INSTITUTO POYNTER PARA ESTUDIOS DE MEDIOS  
(ESTADOS UNIDOS)

[www.poynter.org](http://www.poynter.org)

[www.about.poynter.org/training](http://www.about.poynter.org/training)

## PORTALES INFORMATIVOS

RED DE LA INICIATIVA DE COMUNICACIÓN

[www.comminit.com](http://www.comminit.com)

DESINVENTAR.ORG

[www.desinventar.org](http://www.desinventar.org)

RED DE INFORMACIÓN HUMANITARIA PARA  
AMÉRICA LATINA Y CARIBE

[www.redhum.org](http://www.redhum.org)

PROYECTO DE APOYO A LA PREVENCIÓN DE  
DESASTRES (PREDECAN) EN COMUNIDAD

ANDINA

[www.comunidadandina.org/predecan/](http://www.comunidadandina.org/predecan/)

RED BIVA-PAD

[www.bivapadcolombia.org](http://www.bivapadcolombia.org)

DESASTRES.ORG

## PORTAL DE NOTICIAS SOBRE DESASTRES NATURALES

DESAPRENDER.ORG – COMUNIDADES MÁS  
SEGURAS Y MEJOR PREPARADAS

[www.desaprender.org/tool/information-management](http://www.desaprender.org/tool/information-management)

DICCIONARIO DE VOCABULARIO CONTROLADO  
(DVC) SOBRE DESASTRES DEL CENTRO REGIONAL

DE INFORMACIÓN SOBRE DESASTRES PARA  
AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (CRID)

[vcd.cridlac.org/index.php/Pr%C3%B3logo](http://vcd.cridlac.org/index.php/Pr%C3%B3logo)

## MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

### EN CASTELLANO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EMERGENCIAS

[preparativosyrespuesta.cridlac.org/XML/spa/doc18217/doc18217-contenido.pdf](http://preparativosyrespuesta.cridlac.org/XML/spa/doc18217/doc18217-contenido.pdf)

GUIA OMS

[www.paho.org/spanish/ad/WHO\\_Outbreak-CommPlanningGuide\\_SP.pdf](http://www.paho.org/spanish/ad/WHO_Outbreak-CommPlanningGuide_SP.pdf)

COMUNICANDO EL DESASTRE

[www.crid.or.cr/digitalizacion/pdf/spa/doc8328/doc8328.htm](http://www.crid.or.cr/digitalizacion/pdf/spa/doc8328/doc8328.htm)

DICCIONARIO DE ACCIÓN HUMANITARIA Y

**COOPERACIÓN AL DESARROLLO**

[dicc.hegoa.efaber.net](http://dicc.hegoa.efaber.net)

**“GUÍAS DE RESPUESTA” Y “ARCHIVOS DE DESASTRE”**

[www.paho.org/desastres](http://www.paho.org/desastres)

**GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

[preparativosyrespuesta.cridlac.org/XML/spa/doc17678/doc17618-contenido.pdf](http://preparativosyrespuesta.cridlac.org/XML/spa/doc17678/doc17618-contenido.pdf)

**LOS DESASTRES VISTOS DESDE UNA ÓPTICA DIFERENTE**

[www.zaragoza.es/ciudad/medioambiente/onu/es/detallePer\\_Onu?id=290](http://www.zaragoza.es/ciudad/medioambiente/onu/es/detallePer_Onu?id=290)

**MANUAL DE PROTECCIÓN “NOTICIAS EN VIVO”**

[www.iffj.org/assets/docs/060/058/9728f3c-2a0903a.pdf](http://www.iffj.org/assets/docs/060/058/9728f3c-2a0903a.pdf)

**EL MANUAL PARA PERIODISTAS DE REPORTEROS SIN FRONTERAS**

[es.rsf.org/guia-practica-30-04-2009,32823.html](http://es.rsf.org/guia-practica-30-04-2009,32823.html)

**NACIONES UNIDAS. MARCO DE ACCIÓN DE HYOGO, 2005-2015.**

[www.unisdr.org/files/18197\\_provisionalspanishversionmidtermrev.pdf](http://www.unisdr.org/files/18197_provisionalspanishversionmidtermrev.pdf)

**PREPARACIÓN DEL PERIODISTA Y DEL MEDIO INFORMATIVO PARA SITUACIONES DE DESASTRE**

[www.crid.or.cr/digitalizacion/pdf/spa/doc14071/doc14071-3.pdf](http://www.crid.or.cr/digitalizacion/pdf/spa/doc14071/doc14071-3.pdf)

**EN INGLÉS****“EFFECTIVE MEDIA COMMUNICATION DURING PUBLIC HEALTH EMERGENCIES”.**

[www.who.int/csr/resources/publications/WHO\\_CDS\\_2005\\_31/en/](http://www.who.int/csr/resources/publications/WHO_CDS_2005_31/en/)

**CRISIS EMERGENCY RISK COMMUNICATION BY LEADERS FOR LEADERS**

[www.bt.cdc.gov/erc/leaders.pdf](http://www.bt.cdc.gov/erc/leaders.pdf)

**CRISIS AND EMERGENCY RISK COMMUNICATION**

[www.bt.cdc.gov/cerc/](http://www.bt.cdc.gov/cerc/)

**CONSIDERATIONS IN RISK COMMUNICATION**

[nepis.epa.gov/Adobe/PDF/300041GG.pdf](http://nepis.epa.gov/Adobe/PDF/300041GG.pdf)

**DART CENTER FOR JOURNALISM AND TRAUMA**

[dartcenter.org/publications](http://dartcenter.org/publications)

[dartcenter.org/content/covering-trauma-impact-on-journalists](http://dartcenter.org/content/covering-trauma-impact-on-journalists)

[dartcenter.org/content/trauma-coverage-impact-on-public](http://dartcenter.org/content/trauma-coverage-impact-on-public)

**DISASTER AND CRISIS COVERAGE**

[www.newssafety.org/images/stories/pdf/safetyresource/guides/ICFJ\\_disaster\\_ENG.pdf](http://www.newssafety.org/images/stories/pdf/safetyresource/guides/ICFJ_disaster_ENG.pdf)

**FIRST AID HANDBOOK**

[www.newssafety.org/page.php?page=4895&itemid=100119](http://www.newssafety.org/page.php?page=4895&itemid=100119)

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Camps, Sibila: “Mitos y realidades de las catástrofes”. Mimeo.
- Camps, Sibila (1999): Periodismo sobre catástrofes. Buenos Aires: Paulinas.
- Dart Center para el periodismo y el trauma (2003): Tragedias & Periodistas. Guía para una cobertura más eficaz, en [www.dartcenter.org](http://www.dartcenter.org)
- Morales Monzón, Carlos (2006): Manual “Periodistas por la gestión del riesgo de desastres”. Una guía para el trabajo informativo que puede salvar vidas, en [www.noticiasyriego.com](http://www.noticiasyriego.com). Guatemala.
- Organización Panamericana de la Salud (2009): Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres. Guía para equipos de respuesta. Washington, D.C: OPS.
- Smith, Frank (2012): Manual de seguridad para periodistas. Cubriendo las noticias en un mundo peligroso y cambiante. USA: Comité de Protección para Periodistas.
- Tomkins, Al (2013): “Cubriendo lo que sigue a las explosiones en Boston”, en Poynter Institute for Media Studies, [www.poynter.org](http://www.poynter.org). Publicado el 17 de abril de 2013.
- UNESCO (2011): Manual de gestión de riesgos de desastre para comunicadores sociales. Una guía práctica para el comunicador social comprometido en informar y formar para salvar vidas. Perú: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- VV.AA. (2013): La Ley de la Comunicación Democrática. Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual 26.522. Buenos Aires, Universidad Nacional de Quilmes y Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual.

Esta Guía fue posible gracias a la intervención

y participación de: Sergio Elguezábal, Miriam

Lewin, Marita Sagardoyburu, Carlos Marrero,

Julián Caposo, Carolina Balderrama, Gabriel

Russo, Edgardo Esteban, Liliana Arias, Eduardo

Barcelona, Yolanda Machado, Mariela Fumarola,

Gabriel Torres, Javier Kurcbart, Ricardo Granata,

Ernesto Ybáñez, Gustavo Secreti, Enrique Pareta,

Félix Arnaldo, Víctor Taricco, Julio Barrios, Gustavo

Bruzos, Gustavo Nicolau, Carlos Alberto Marino,

Roberto Omar Zorrilla, Marina Almirón, Raúl

Ferrari, Javier González, Emiliano Rossi, Gustavo

Yáñez, Conrado Yasenza, María del Carmen Gallo,

Alejandra Cebrelli, Daniela Gisbert, Lucas Laviana,

Gabriel Michi, Pablo Bilyk, Santiago Albarracín,

Leandro Moreno, Pablo Antonini, María Elena

Tosetti, Eduardo Aller, Noelia Durante, Michael

Francis, Hugo Ruano, Paula Ceuninck, Candela

Cedrón y Sibila Camps.



Defensoría  
del Público



# ANEXO IV INFORME 2013

## IDEAS Y ORIENTACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA

### DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

#### DEFENSORA DEL PÚBLICO

Lic. Cynthia Ottaviano.

#### JEFE DE RELACIONES INSTITUCIONALES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL / SECRETARÍA GENERAL

Lic. José Ferrero.

#### DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y PROMOCIÓN

Ernesto Lamas.

#### DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN

Lic. Emilio Recanatini Méndez.

#### COMPILACIÓN Y REDACCIÓN

Hugo Muleiro - Mg. Flavia Pauwels

*Buenos Aires, Julio de 2013*

Los desafíos que afrontan cotidianamente los diferentes actores de la comunicación audiovisual para trabajar en el nuevo paradigma bajo la perspectiva de los derechos humanos llevan a una dinámica de reflexión y debate permanente. Especialmente en la Argentina, dados los derechos que consagra la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, 26.522.

Emisoras de gestión privada con y sin fines de lucro y de gestión pública son convocadas para que adopten el camino a la autorregulación creando sus propios códigos de ética y manuales estilo. Estas guías pueden partir de la definición de la comunicación como un derecho básico inalienable y de reconocer la necesidad de desarrollar imágenes y mensajes inclusivos y no discriminatorios que respeten la dignidad de las personas para contribuir a mejorar la comunicación.

Para promover la tarea, la Defensoría del Público de los Servicios de Comunicación Audiovisual decidió realizar este análisis de los diferentes códigos de ética, guías de contenidos, declaraciones de principios y manuales de estilo de la Argentina y del mundo.

La adhesión a la democracia y el pluralismo, los derechos humanos, la paz y la solución pacífica de los conflictos, la inclusión de todos los sectores sociales y, con ello, el reconocimiento de los derechos comunicacionales de todas las audiencias, son los conceptos más asumidos.

Con el fin de que se multiplique en nuestro país la autorregulación, difundimos este material que esperamos sea un punto de partida hacia una comunicación más democrática.

### PARA ELABORAR UN CÓDIGO DE ÉTICA

Los mecanismos y procedimientos para elaborar un código de ética pueden ser variados. Se desarrolla a continuación uno de los caminos posibles, y luego el resumen de los documentos ya puestos en práctica en numerosos países.

El primer paso para que un medio se dote de un código de ética es definir sus características. Aunque los formatos

EL CÓDIGO ES UN  
INSTRUMENTO DE TRABAJO  
CUYA EFICACIA MAYOR  
CONSISTE EN SER TENIDO EN  
CUENTA COMO

UNA DE LAS  
REFERENCIAS  
QUE DECIDEN LA  
LABOR DIARIA

vigentes son diversos, el esquema más usado es el que toma a este instrumento como un enunciado de principios fundamentales, sin llegar al detalle de cómo se aplican esos principios en la práctica diaria del medio, algo que sería propio de un trabajo posterior, como un manual de estilo o protocolos para temas determinados.

El código es un instrumento de trabajo cuya eficacia mayor consiste en ser tenido en cuenta como una de las referencias que deciden la labor diaria. Para que eso suceda, como expresa la **Asociación de Comunicadores Sociales Calandria**, de Perú, conviene organizar su elaboración como un trabajo compartido entre directivos y trabajadores del medio.

Partiendo de esa base, un curso posible para su elaboración es el siguiente:

- 1/ Con asistencia externa al medio, organización y disponibilidad de una base de datos que incluya: a) todas las normas nacionales vinculadas con los servicios de comunicación audiovisual. b) los Códigos de Ética, guías de contenidos, declaraciones de principios, manuales de estilo y otros instrumentos disponibles.
- 2/ Un grupo de trabajo, con coordinación del medio y participación de trabajadores y colaboración externa, prelecciona en estos documentos los contenidos que sean considerados de interés.
- 3/ Invitación general a los trabajadores para hacer aportes y propuestas.
- 4/ Consulta con entidades académicas y organismos especializados para que aporten opiniones.
- 5/ Redacción de un primer borrador del Código.
- 6/ Apertura del texto a opiniones dentro del medio, con plazos acotados y especificados claramente.
- 7/ Redacción final.
- 8/ Difusión amplia y fehaciente a todos los trabajadores y también a la audiencia.

El medio puede organizar, con el código ya elaborado y en vigencia, acciones posteriores, como: promover la adhesión voluntaria de los trabajadores; incluir la adhesión expresa de los trabajadores que en adelante se vayan incorporando, como un elemento que se integra a la contratación laboral; formar un grupo que evalúe periódicamente la aplicación del código, y haga observaciones y recomendaciones; establecer un mecanismo y un plazo para "reabrir" el código y generar la posibilidad de actualizaciones y mejoras; crear su Defensoría para que, entre sus funciones, posibilite que la audiencia pueda pronunciarse al respecto.

## INTERÉS PÚBLICO, DERECHO A LA INFORMACIÓN

Los códigos de ética, manuales de estilo, guías prácticas y declaraciones y acuerdos nacionales e internacionales sobre los medios audiovisuales dan un marco muy visible de los principios cuya aplicación se reclama en la comunicación a través de la Ley 26.522.

Muchos de esos principios son enunciados como deberes u obligaciones para los medios y sus trabajadores. Aunque algunas definiciones pueden considerarse genéricas o sujetas a interpretación, son presentadas como referencias ineludibles en la actividad cotidiana.

El derecho a la comunicación, la supremacía del interés público por sobre cualquier otro y la información como bien social y no como propiedad privada son definiciones centrales, que recorren el espíritu y las disposiciones de la Ley 26.522.

Estos principios están presentes en numerosos documentos. Desde el **Código de Ética del Foro de Periodismo Argentino (Fopea)**, aprobado en noviembre de 2005, y el **Manifiesto de Comunicadores de la Argentina (COMUNA)**, que data de mayo de 2011, hasta la **Declaración que la Asamblea General del Fondo de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO)** adoptó en París en 1978.

El artículo 2 de la Ley 26.522 expresa que “la actividad realizada por los servicios de comunicación audiovisual se considera una actividad de interés público, de carácter fundamental para el desarrollo sociocultural de la población por el que se exterioriza el derecho humano inalienable de expresar, recibir, difundir e investigar informaciones, ideas y opiniones”.

El **Código de Ética del Colegio de Periodistas de Chile**, que fue aprobado en diciembre de 2008, establece, en coincidencia con nuestra ley, que la información es un bien social, como la define también la **Guía Editorial de la Televisión Pública del Ecuador**, cuya primera versión se conoció en 2009, en tanto el acceso a ella es destacado como fundamental por la Corte Interamericana de Justicia.

El derecho del público a conocer hechos y opiniones determina el conjunto de atribuciones y deberes del periodista, que es un “servidor social”, dice el **Código de Ética de la prensa de El Salvador**.

El **Código de Ética del Colegio de Periodistas de Brasil** establece que los medios, públicos y privados, tienen la “obligación social” de informar, porque su actividad es “de naturaleza social” y “persigue objetivos públicos”. La **Asociación de Trabajadores de Medios de Comunicación Colectiva del Caribe** concibe también a la actividad de los medios como servicio a los intereses colectivos.

La noción del deber profesional “se fusiona con el concepto del deber social”, sostiene el **Código de Ética de los periodistas de Cuba**.

A su vez, la **Federación Latinoamericana de Periodistas (Felap)** concibe a la libertad de expresión como “el derecho de nuestros pueblos a ser oportuna y verazmente informados y a expresar sus opiniones sin otras restricciones que las impuestas por los mismos intereses de los pueblos”.

El **Europarlamento** aprobó en 1993 el **Código Europeo de Deontología del Periodismo**, que sostiene que los medios realizan una “mediación” y que “los derechos que poseen en relación con la libertad de información están en función de los destinatarios, que son los ciudadanos”.

Asentándose en el **Convenio Europeo de Derechos Humanos** y en las constituciones nacionales, este Código sostiene que la información es un derecho fundamental “cuyo sujeto o titular son los ciudadanos”. A ellos “corresponde el derecho de exigir que la información que se da desde el periodismo se realice con veracidad en las noticias y honestidad en las opiniones, sin injerencias exteriores, tanto de los poderes públicos como de los sectores privados”.

El peso de la orientación ideológica de los propietarios de los medios, agrega, “queda limitado por las exigencias inexorables de la veracidad de las noticias y de la ética de las opiniones, lo que es exigible por el derecho fundamental a la información que poseen los ciudadanos”.

Los **canales públicos Sur y 2 de Andalucía** sostienen en su **Libro de Estilo** que los ciudadanos tienen derecho a la información, a la cultura, a una oferta audiovisual educativa y formativa y a la libertad de expresión. Nada de ello “puede ser en función de los grupos económicos y financieros dominantes, de las grandes compañías de las telecomunicaciones o de la informática, o de los intereses de la publicidad”.

## LOS DERECHOS COMUNICACIONALES DE LA POBLACIÓN, INSISTEN, “NO PUEDEN ESTAR EMBARGADOS POR FACTORES QUE, A VECES, ESCAPAN AL CONTROL DE LA PROPIA DEMOCRACIA”.

La agencia privada de noticias **Iberia Radio TV Internacional** también define a la información como un derecho humano y un bien público que integra a los miembros de una comunidad local, nacional, regional o mundial, en tanto la **Empresa Brasil de Comunicación** declara que su actividad periodística se enfoca en el ciudadano, pensando en sus intereses.

El derecho a la información y la atención a las necesidades sociales de comunicación son prioritarias para desarrollar contenidos y propuestas, postula el **Instituto Mexicano de la Radio (IMER)** en su **Guía Práctica de Estilo**, en tanto la **Asociación de la Prensa Uruguaya** sostiene en su **Código de Ética Periodística** que “ni los editores o propietarios o periodistas deben considerarse dueños de la información”.

## DERECHOS HUMANOS, PAZ, DEMOCRACIA, SOBERANÍA

Valores universales como la promoción de los derechos humanos y la paz, la defensa de la democracia, la convivencia y la no discriminación, son proclamados como prioritarios en la actividad comunicacional.

El inciso “c” del artículo 3 de la Ley 26.522 establece como objetivo de los servicios de comunicación audiovisual “la difusión de las garantías y derechos fundamentales consagrados en la Constitución Nacional”, y el “d” incluye “la defensa de la persona humana y el respeto a los derechos personalísimos”.

En el mismo sentido, el **Código de la UNESCO** pide respeto a las comunidades y las instituciones democráticas y la promoción de la paz, la democracia, los derechos humanos, el progreso, el respeto a todas las culturas y la liberación nacional. También el **Manual de Estilo de Radio y Televisión Española (RTVE)** postula contenidos respetuosos con los valores y principios de la Constitución, con la dignidad de la persona y sus derechos, con la igualdad, contra la discriminación y la protección de la niñez y la juventud.

El **Grupo Antena 3** dice en su **Código de Conducta** que la programación debe ser respetuosa de los derechos humanos, de las libertades y la ley, mientras que **Canadian Broadcasting Corporation (CBC)** expresa que la finalidad de ese sistema público es “salvaguardar, enriquecer y fortalecer la fábrica económica, cultural, política y social de Canadá”, con un “balance de información, ilustración y entretenimiento para hombres, mujeres y niños de todas las edades y gustos”.

A su vez, la **Televisión Pública del Ecuador** proclama la defensa del Estado de Derecho y del orden democrático y legal, y el objetivo de reflejar “todas las tendencias de la sociedad”, con excepción de las que propugnan la violencia, mientras que **Radio Nacional de Venezuela** se define como garante de la libertad de expresión, de pensamiento, ideas y opiniones de ciudadanas y ciudadanos y se compromete a la defensa de la soberanía, “tanto desde el punto de vista territorial como cultural” y a “contribuir con el desarrollo, la for-

mación, la ciencia, la educación, la cultura y, en general, con el ejercicio libre y soberano de nuestra idiosincrasia”.

En ese mismo país, la **Ley de Ejercicio del Periodismo** aprobada por el Congreso en marzo de 1995 estableció que los miembros del Colegio de Periodistas deben actuar en defensa de los derechos humanos y la paz entre los pueblos, mientras el Código de Ética de ese Colegio, adoptado en la Convención Nacional de 1997, dispuso la defensa de la nacionalidad y del desarrollo independiente del país, de la educación, la ciencia, la cultura y la comunicación.

En **El Salvador**, la **Asociación de Periodistas** aprobó en 1999 un Código de Ética que aboga por un periodismo al servicio de la dignidad humana, el Estado democrático y la cultura de la tolerancia.

La contribución para fortalecer la paz, la autodeterminación, el desarme, la distensión internacional, la comprensión entre los pueblos, la independencia económica, política y cultural de las naciones y los pueblos y el establecimiento de un nuevo orden internacional es señalada como un deber por la **Felap**.

El Código de los periodistas brasileños se pronuncia en sentido parecido: “El periodista debe luchar por el ejercicio de la soberanía en los aspectos político, económico y social y para que prevalezca la voluntad expresada por la mayoría de la sociedad, siempre y cuando se respete el derecho de la minoría”.

Esa defensa de la soberanía es reivindicada a escala regional por el **Código de Ética de la Asociación de Trabajadores de Medios de Comunicación Colectiva del Caribe**, al igual que el código costarricense: “El periodista debe luchar sin descanso por la soberanía nacional”, dice. Asimismo, pide “participación activa en la transformación social para promover el respeto a la libertad y la dignidad humana; debe luchar por la igualdad de todos los hombres sin distinción de raza, sexo, lengua, religión, opinión, origen, posición y estado”.

También el **Código Europeo** fija lineamientos editoriales, como defensa de los valores de la democracia, respeto a la dignidad humana, solución pacífica de los problemas, oposición a la violencia y lenguaje de odio.

La **Televisión Regional del Oriente (TRO)**, emisora pública colombiana, se compromete en su **Manual de Estilo** a respetar los valores de igualdad consagrados en la Constitución y a defender la preeminencia del interés público sobre el privado.

La **Empresa Brasil Comunicación (EBC)** establece que su programación debe apoyar la inclusión social, la socialización del conocimiento, el derecho a la salud y a la educación y, en general, el desarrollo del país.

La **Asociación Nacional de Medios de Comunicación de Colombia** declama en su **Código de Autorregulación** adhesión a la Constitución, respeto a las garantías, deberes y de-

rechos fundamentales y a la consolidación de la democracia y la paz. En ese mismo país, **Señal Colombia (Radio-Televisión Nacional)** se propone fomentar la participación democrática, la construcción de ciudadanía y la identidad nacional.

Democracia, inclusión, convivencia, construcción de ciudadanía, diversidad cultural, son valores reivindicados por **Radio Educación de México** en sus “Principios y Fundamentos”.

## VERACIDAD, HONESTIDAD, EXACTITUD, TRANSPARENCIA

Los medios de comunicación deben ser justos, exactos, exhaustivos, dice la **CBC**, y en esos principios coinciden las declaraciones internacionales, los códigos de ética, las líneas directrices y los manuales de estilo.

Veracidad, imparcialidad, claridad y rigor son reivindicados por la **TV Pública del Ecuador**, que habla también de precisión, fluidez y mensajes que sean comprensibles. Coincide el **Código de Ética del canal Univisión de Dallas**, Estados Unidos, al promover imparcialidad, contextualización y lenguaje neutral.

Asimismo, la **Ley de Responsabilidad Social en Radio, Televisión y Medios Electrónicos**, sancionada en 2011 en Venezuela, expresa que constituye violación a la ética periodística incurrir voluntariamente en error o falsedad en las informaciones, alterar intencionalmente declaraciones u opiniones de

terceros, y prevé que los propietarios y directivos de los medios no pueden adulterar o falsear los hechos ni obligar a los periodistas a hacerlo.

Estos enunciados están en sintonía total con el Código de Ética de los periodistas venezolanos, que además defiende el amparo del secreto profesional, con la preservación de fuentes.

Los medios adoptarán los principios de ecuanimidad y veracidad y faltarán a la ética cuando silencien, falseen o tergiversen los hechos, dice la **Felap**. También **CBC** pide exactitud, información que se corresponda con la realidad, que no sea engañosa ni falsa, lo cual impone un lenguaje disciplinado y técnicas de producción específicas.

**EBC** se propone la búsqueda de la verdad y el respeto a los hechos. La **BBC de Londres** proclama el propósito de precisión, que los periodistas presencien los hechos y los registren tal como ocurren, con investigaciones exhaustivas.

Con el objetivo de asegurar el tratamiento equilibrado de la información, las **Recomendaciones del Consejo del Audiovisual de Cataluña (CAC)** piden también “proporcionalidad”, no caer en el despliegue desproporcionado de algún hecho, por el efecto acumulativo del “uso reiterado de las mismas imágenes”, y se oponen al uso de elementos que tengan “funciones espectacularizadoras”.

La **TV Pública del Ecuador** advierte además que el rigor es un valor que está por encima de la velocidad, en lo que coincide el **Canal 22 de México**, que es estatal.



# LA NECESIDAD DE UNA IDENTIFICACIÓN CLARA DE LAS FUENTES

## EL VALOR DE LOS HECHOS

Son múltiples las disposiciones y recomendaciones para las coberturas informativas y para la presentación y relato de los hechos. Abarcan desde la pluralidad de puntos de vista, que se señala como un imperativo de medios tanto privados como públicos, hasta el cuidado en el tratamiento de las imágenes.

**Comunicadores de la Argentina (COMUNA)**, expresa que el derecho a la información obliga a las empresas y a los comunicadores a “la exactitud, la transparencia y la adhesión a los hechos, como un pacto de fidelidad informativa donde deben explicitarse las convicciones e intereses de quien produce la información”.

Reflejar diversidad de opiniones, sin tomar partido, dispone el **Manual de Estilo de la Televisión Pública del Ecuador**, que pide para sus emisiones una agenda propia, con independencia del Estado y de movimientos políticos, grupos económicos y religiosos. Por ello, rechaza el “seguidismo” de la agenda de otros medios.

El **Código de los periodistas salvadoreños** promueve informaciones asentadas en datos y fuentes “fidedignas”. El de **Centroamérica** postula equilibrio informativo, que se expresen fuentes diversas en asuntos “polémicos”.

El reflejo de la pluralidad social, ideológica, política y cultural de la sociedad es un objetivo declarado por **RTVE**, que advierte que la necesidad de resumir los hechos en un noticiero puede llevar a descontextualización, falta de referencias y por lo tanto a dificultar la comprensión por los espectadores.

El **Código Deontológico del Canal 22 de México** se pronuncia a favor de la independencia informativa de las autoridades gubernamentales, de individuos o grupos influyentes de la sociedad y del medio cultural, así como de anunciantes y patrocinadores.

El **Canal Sur de España** pide que su programación eluda el sometimiento a flujos informativos que se instalan en la agenda desde ámbitos comerciales, financieros e institucionales.

**EBC** promueve buscar la objetividad, entendiendo por ella “el relato determinado por los hechos”, y por lo tanto opuesta a la subjetividad. Por ello, los análisis y opiniones del medio deben ser identificados con claridad. Pero, dice a su vez **IMER**, la objetividad “no existe”, por lo que hay que intentar “ser lo menos subjetivos posible” o “lo menos parciales que se pueda”. Aboga por puntos de vista múltiples, sin menospreciar ninguno y sin interponer la posición propia.

El **Código de Ética de los periodistas uruguayos** defiende la cláusula de conciencia y la preservación de fuentes, que la información esté respaldada en ellas y que sea contrastada por otras.

En varios de estos instrumentos hay un rechazo terminante al uso del rumor como noticia. “Al contrario de lo que suele afirmarse, el rumor no es la ‘antesala de la noticia’, sino ‘la antinoticia’”, expresa el **Manual de la TV Pública de Ecuador**, que rechaza fórmulas de enunciado como “al parecer”, “podría”, “no se descarta”.

“Los rumores no deben confundirse con las noticias”, que requieren veracidad e imparcialidad en la exposición, dice a su vez el **Código Europeo**. Al respecto, el **Canal 22 de México** pide avisar expresamente a la audiencia cuando se presente información no comprobada, rumores o trascendidos. También el **Canal 11 de México** se opone a difundir rumores.

El cuidado en el relato de los hechos se expresa asimismo en el tratamiento propuesto para situaciones específicas, en especial las más trágicas, con un llamado especial de atención a cuidar la imagen de las personas.

Las recomendaciones del **CAC** postulan no incrementar con el zoom la sensación de proximidad, porque ello puede vulnerar a la persona enfocada, y dicen que los primeros planos de afectados por situaciones conflictivas o dolorosas no pueden ser tomados sin autorización.

En las situaciones de “desorden civil”, dice **CBC**, el medio debe cuidar que la presencia de cámaras y micrófonos no se convierta en un factor de complicación o en provocación. Corresponde cuidar el honor, la reputación y el buen nombre de las personas, postula a su vez la **TV Pública del Ecuador**. Además, **RTVE** pide respetar la negativa de las personas a declarar o a informar.

El **Canal 22 de México** advierte que en caso de violencia, catástrofes y desastres, es menester evitar imágenes con detalles “innecesarios” sobre el sufrimiento y preservar la identidad de las víctimas hasta la confirmación oficial.

## INFORMACIÓN Y OPINIÓN

La necesidad de separar información y opinión, en respeto a los derechos del público, es marcada por casi todos los instrumentos ya citados. Lo sostienen **Al Jazeera**, **Fopea**, el **Colegio de Periodistas de Chile**, **CBC**, la **TV Pública de Ecuador**, los códigos de **Centroamérica**, **Europa**, los canales **Sur**, **TRO**, **RCN Caracol**, **Señal Colombia**, el **Canal 11 de México**, el **Código Europeo** y numerosos manuales, como el de **RTVE**.

**BBC** llega a afirmar que “no tiene opinión propia” y que, en términos de información, se debe actuar de manera tal que el público “no adivine nunca la posición del reportero”, en tanto el **Colegio de Chile** pide distinguir entre hechos, opiniones e interpretaciones.

La **Televisión Pública del Ecuador** propone además evitar la presentación como fuentes informativas de quienes sólo aportan sus opiniones, y no usar figuras como “observadores” y “analistas” para enmascarar posiciones subjetivas.

Esta emisora, además, diferencia entre el “análisis”, que según dice se construye con datos de la realidad y abre varias alternativas e hipótesis, y el editorial, que defiende una sola tesis.

**Canal Sur de España** destaca la importancia de la crónica, a la que define como relato de los hechos. Advierte que no es un género de opinión, si bien admite “libertad narrativa”.

**RCN/Caracol** expresa que corresponde dar aviso a la audiencia cuando se va a emitir opinión en un programa informativo.

## LA PRESENTACIÓN DE LAS FUENTES

La necesidad de una identificación clara de las fuentes, para que las audiencias puedan determinar quién es el emisor de una información, es marcada en varios de estos instrumentos, como el del **Colegio de Periodistas de Chile**, el de **Centroamérica**, los manuales de la **TV Pública de Ecuador** y **RTVE**, el **Canal 22 de México**, la agencia **Iberia** y **EBC**, entre otros.

### ASIMISMO, ES MARCADA FRECUENTEMENTE LA NECESIDAD DE MULTIPLICAR Y DIVERSIFICAR LAS FUENTES Y QUE LO HABITUAL SEA EL CONTACTO DIRECTO CON ELLAS POR PARTE DE LOS PERIODISTAS DE LAS EMISORAS.

“La atribución de una información a una fuente no exime al periodista de la responsabilidad de haber dado la noticia”, dice el manual ecuatoriano, que establece que las fuentes que prefieren la reserva se usan sólo como “último recurso”.

Gran parte de estos documentos expresan también que hay que poner cuidado extremo con los testimonios ocasionales, las opiniones telefónicas y las vertidas por medios electrónicos, y jamás darles la envergadura de una encuesta.

En cuanto a sondeos y encuestas, varios de estos trabajos recomiendan dar información precisa sobre los autores, su actividad y su orientación y, en lo posible, contrastar una encuesta con otra.

## INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA, CÁMARA OCULTA

La **BBC de Londres** demanda transparencia, trato justo, honesto y respetuoso de los entrevistados y **Fopea** fidelidad con lo dicho por las fuentes, en tanto **CBC** advierte que las preguntas y respuestas no pueden ser editadas de modo que cambie el significado original de lo dicho.

Esas y muchas otras disposiciones se refieren al uso transparente de la información dada por entrevistados y fuentes. **CBC** insiste en que las respuestas dadas en un contexto no pueden ser transportadas a otro, así como ser sometidas a recursos tecnológicos como efectos visuales, sonoros, de iluminación y otros.

La **TV Pública de Ecuador** dice que las imágenes y sonidos deben llegar al público tal como fueron captados, y prohíbe los efectos sonoros. “La banda sonora para añadir dramatismo a la información es propia del amarillismo”, expresa. La edición, dice **RTVE**, no puede alterar el significado original de lo expresado o registrado. Se puede editar, cortar frases y hasta alterar el orden, sostiene el **Canal 11 de México**, pero sin cambiar el sentido.

Cuando un audio o una imagen es distorsionada, el público debe ser advertido, afirma la agencia **Iberia**, que además dispone que los “falsos directos” deben ser excepcionales.

Varios de estos instrumentos proponen también transparencia con los entrevistados: deben ser avisados del tema por tratar, aunque sin anticipar preguntas específicas, si habrá otros interlocutores en el espacio en el que participan, y si la emisión será en directo o grabada.

Con muy pocas excepciones, hay un rechazo generalizado al uso de la cámara oculta, a las grabaciones subrepticias, a la no identificación del equipo que representa al medio y a la “falacia” para conseguir información.

Con sus matices, así se pronuncian **CBC**, **BBC**, **TV del Ecuador**, el **Código de El Salvador**, el de **Centroamérica**, el **Europeo**, **RTVE**, **EBC** y el **Código uruguayo**, entre otros.

Hay una advertencia especial, en algunos casos, para noticias que se vinculan con intereses de los propietarios de los medios que las emiten. Los canales regionales y **RCN/CARACOL** afirman que cuando un socio o accionista de un canal o de un concesionario de espacios o un contratista tenga intereses empresariales o familiares en una noticia, este dato tiene que ser informado al público. A su vez, el **Código Europeo** habla de la necesidad de transparencia en la propiedad del medio, y que la sociedad tenga un conocimiento claro al respecto.

## TEMAS POLICIALES Y JUDICIALES

Son muy reiteradas y a la vez variadas las advertencias en códigos, guías y manuales sobre los procedimientos que emplean los medios audiovisuales en la cobertura de hechos judiciales y los llamados “policiales”.

Hay una exhortación general, en primer lugar, a no emprender jamás ninguna acción, por legítima que pueda parecer en lo periodístico, que genere el riesgo de entorpecer el accionar de la justicia, una investigación o un juicio. Asimismo, se destaca la necesidad de no arriesgar la vida de los miembros de los equipos de cobertura y a la vez que sus emisiones no pongan en riesgo la vida de otras personas.

En los temas en que la noticia es un delito cometido, todos estos instrumentos reclaman respetar el principio de inocencia –aún cuando haya acusaciones ya formuladas-, no prejuiciar, no atribuir culpabilidad, no crear climas de sospecha sobre una o varias personas, cuidar el lenguaje respecto de ellas y no tomar automáticamente por verdaderos los relatos que las autoridades policiales hacen sobre los hechos en los que intervienen.

La **BBC** advierte que la cooperación con las autoridades está por encima del objetivo periodístico, mientras **Fopea** pide no obstaculizar la tarea policial y judicial. En igual sentido se pronuncia **Radio Mitre de Buenos Aires**, que marca la necesidad de no perjudicar a la policía con difusión de información en situaciones de crisis. **EBC** pide no cometer juzgamiento previo de acusados.

En situaciones de toma de rehenes, **CBC** dice que el accionar de los equipos de cobertura no debe poner en peligro su vida ni interferir con las autoridades. **Radio Mitre** advierte que no hay que dialogar con secuestradores, porque eso requiere un entrenamiento especial.

**RTVE** autoriza a acompañar a patrullas policiales únicamente en el caso en que estén actuando bajo orden judicial. Asimismo, advierte sobre el riesgo de imitación cuando se da información detallada de un acto criminal. “La acción delictiva no puede ser presentada como atractiva”, puntualiza.

Hay que tomar distancia de las fórmulas o enunciados que adjudican delitos, para no incurrir en “juicio paralelo” ni propiciar el “linchamiento social”, dice **Canal Sur de España**.

Hay un pedido generalizado de poner cuidado con la identidad de las víctimas de delitos, para no profundizar su dolor y, en particular, el **Consejo del Audiovisual de Cataluña** dice que hay que aceptar que no todos los involucrados en un litigio o investigación de un crimen gustan de la exposición mediática. En los juicios, agrega, no siempre los testigos son voluntarios, por lo que hay que respetar su negativa a declarar ante los medios.

La **TV Pública del Ecuador** afirma que cuando una noticia afecta a una persona, grupo o institución, en su honor, prestigio e imagen, es obligatorio obtener su versión o respuesta. En caso de que desista de usar ese derecho, hay que informar al público al respecto.

En los casos en que hay imputación de delitos, los procedimientos para alterar la imagen o la voz de una persona están desaconsejados por completo. Distorsiones de la voz, el uso de imagen borrosa o el “blureado” o “efecto mosaico” de un rostro o una tira negra sobre él, o la imagen en penumbra, tienden a crear en el receptor una idea de culpabilidad de la persona expuesta a esos mecanismos.

El rechazo a convertir continuamente a los suicidios en noticia es prácticamente total en estos instrumentos. La **TV Pública del Ecuador** pide extremar cuidados por el efecto de estímulo a la imitación.

Está demostrado, dice un trabajo al respecto de la **Autoridad Federal de los Servicios de Comunicación Audiovisual (AFSCA)**, que los informes extensos sobre el suicidio de un personaje público es facilitador de suicidios adolescentes. Lo evidencian, agrega, noventa estudios en veinte países.

Este documento recomienda no dar por generalizado un fenómeno acotado, evitar los pormenores en los procedimientos del suicida, los planos cerrados y otros recursos que enfaticen sus acciones, la descripción detallada del método y la música que agregue dramatismo o suspenso.

**EBC** propone abordajes con la óptica de la salud pública, sobre causas y políticas de prevención, como preconiza la **Organización Mundial de la Salud**.

## INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

La separación entre información y publicidad es marcada terminantemente en la gran mayoría de estos documentos. La **Ley 26.522** dispone, en el inciso “ñ” del artículo 81, el aviso previo y posterior a los espacios publicitarios, en defensa del derecho del público a que estos espacios no sean confundidos con información.

**Fopea** dice que el periodista no da publicidad explícita ni implícita y **Univisión Dallas** reclama tomar distancia de los anunciantes, mientras **CBC** rechaza los anuncios indirectos en sets y también fuera del estudio.

En el caso de la **TV Pública del Ecuador**, además, prohíbe a los periodistas participar de actividades de promoción de cualquier tipo de servicio, producto o actividad.

A su vez, **RTVE** pide cuidado extremo con las informaciones que tengan “efecto publicitario”, y llama a evitar la apari-

ción de logotipos de empresas y marcas. **RCN** rechaza los “publirreportajes y televentas”, mientras que el **Código de los periodistas venezolanos** se opone a la publicidad encubierta.

El **Canal Sur de Andalucía** dice específicamente que ante estrenos de cine, novedades discográficas, espectáculos o lanzamientos editoriales “generalmente provenientes de multinacionales del ocio”, no hay que negar el hecho, pero “hay que evitar que nuestras informaciones se conviertan, como sucede a veces, en una repetición, palabra por palabra, de lo que idean redactores de publicidad y expertos en técnicas de mercado”.

Aunque la mayoría de estos instrumentos se concentran en los productos informativos, en algunos casos hay advertencias específicas respecto del carácter de la publicidad.

El **CAC** recuerda, por ejemplo, que la **Ley de Comunicación Audiovisual de Catalunya** considera ilícitas la publicidad y televenta que fomenten prácticas alimenticias u otros comportamientos nocivos para la salud. De manera similar, el **Código del Canal 22** rechaza incitar a niñas y niños a “la compra de un producto o de un servicio explotando su inexperiencia o su credulidad, ni que persuadan a sus padres o tutores, o a los padres o tutores de terceros, para que compren los productos o servicios de que se trate”. Los términos son muy similares en el caso del **Canal Sur**.

La **Ley de Responsabilidad Social de Venezuela** prohíbe la publicidad de tabaco, bebidas alcohólicas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas prohibidas, bienes o servicios dirigidos a niñas, niños y adolescentes vinculados con violencia, armas, explosivos y bienes y servicios relacionados a ellas. Prevé quince minutos por hora para publicidad y advierte que la publicidad por inserción sólo es permitida en encuentros deportivos o espectáculos, “sin perturbar la visión” y sin ocupar más de un sexto de la pantalla.

**EBC** establece no estimular el consumismo y dar servicio para estimular un consumo “consciente”.

El **CAC** previene sobre el uso en publicidad de los términos ecológico y biológico, y sus derivados y abreviaturas, y rechaza en general la publicidad engañosa.

## INFORMACIÓN ECONÓMICA

Varios documentos piden cuidado especial en la difusión de la información económica, por lo difícil que puede resultar su comprensión para las audiencias.

**Canal Sur de España**, por ejemplo, pide no reproducir el lenguaje de algunos economistas, como los que dicen “ajuste de plantilla” para referirse a despido de trabajadores y em-

pleados. También recomienda explicar al público el efecto en la vida cotidiana de los datos de la economía, por ejemplo los precios del petróleo.

EBC hace un llamamiento significativo: entender a la economía como el campo que estudia la producción, distribución y consumo de bienes y servicios. Agrega que entre todos los actores económicos, el destinatario principal de la cobertura es el ciudadano, el lenguaje debe ser simple y accesible y el esfuerzo puesto en la microeconomía, que es la que se refleja en la vida diaria de la población.

Esta misma emisora pide atención a la relación causa/efecto entre producción y distribución de la riqueza y los problemas de orden social como la miseria, desigualdades regionales, violencia y carencias educacionales, y señala la necesidad de que la cobertura del tema se haga con todos los actores.

La **TV Pública de Ecuador** se opone al lenguaje económico “saturado de eufemismos”. Dice que enunciados como “comportamiento de la economía”, “comportamiento de los precios” y “comportamiento de los mercados” trasladan responsabilidades de personas o sectores específicos a una abstracción.

Otro ejemplo que agrega es la definición “crecimiento cero” y “crecimiento negativo” para ocultar el estancamiento o el retroceso de la economía.

## NO DISCRIMINACIÓN

Como lo hace la Ley 26.522, los códigos, guías, declaraciones de principios, manuales y demás instrumentos condenan unánimemente los actos de comunicación que producen o reproducen discriminación política, económica, social, cultural, racial, de género, religiosa, por edad, por lugar de nacimiento o por cualquier otro motivo. Sólo se observan matices en el énfasis y algunas diferencias al momento de definir el lenguaje.

Al **Jazeera, Fopea, BBC, CBC, Federación Internacional de Periodistas**, los colegios de periodistas de **Brasil, Caribe, Chile, Centroamérica, El Salvador y Venezuela, Univisión Dallas, CAC, RTVE y TV del Ecuador**, los canales colombianos, la **Ley contra el Racismo y la Discriminación de Bolivia**, la **Ley de Responsabilidad Social de Venezuela**, el **Canal Sur de España**, el **Canal 22 de México**, el **IMER de México**, la **Asociación de Periodistas del Uruguay**, el **Código Europeo** y **EBC** coinciden en esta toma de posición.

Hay algunas especificaciones o definiciones puntuales que conviene mencionar, aunque todas las señalizaciones son atendibles.

Como en otros casos, el **Código de Fopea** destaca que la mención de religión, etnia, nacionalidad, orientación sexual o discapacidades sólo debe incluirse cuando es indispensable para comprender una información.

El trato discriminatorio contra la inmigración es señalado sobre todo por los documentos de origen europeo. El **CAC** dice que los inmigrantes deben ser tomados como fuentes, ya que lo habitual es darle voz a la policía y al aparato judicial.

No hay que llamar a los inmigrantes ni “ilegales” ni “in-documentados”. Una falta administrativa, como puede ser la referida a los papeles para ingresar o permanecer en un país, no define a la integridad de una persona, agrega este Consejo (recientemente, la agencia norteamericana **Associated Press** resolvió prohibir a sus periodistas asociar las palabras inmigración e ilegal).

El **Canal Sur de España** rechaza usar los términos “avalancha” u “oleada” para hablar de inmigración, y se opone a afirmar que un territorio “sufre” o “soporta” la llegada de inmigrantes, a quienes además –dice– hay que tomar en cuenta como fuente y mencionar en su contribución a la vida política, económica, cultural y social de un país.

El **CAC** también previene sobre los estereotipos respecto de países, regiones o continentes, identificándolos siempre con un mismo tipo de imágenes. Un estereotipo sería, por ejemplo, reportar sobre África con imágenes de población hambrienta, aún cuando la noticia no sea la hambruna.

**CBC** pide a su red de emisoras reflejar la naturaleza multicultural y multirracial de Canadá.

La **Ley contra el Racismo y la Discriminación de Bolivia** dice que los medios públicos y privados deben proveerse de mecanismos internos que garanticen la eliminación del racismo y de toda forma de discriminación, tomando en cuenta “su responsabilidad de generar opinión pública conforme a la Constitución Política del Estado”.

Por lo mismo, no está permitida la difusión de mensajes que inciten o promuevan el odio y la intolerancia, por cualquier razón.

Asociar ciertas características a los creyentes de una religión determinada es desaconsejado por muchos de estos documentos. Por ejemplo, el **CAC** rechaza vincular el fundamentalismo al islamismo, y usar siquiera en clave de humor los símbolos de cualquier religión.

Explica el manual de **RTVE**: “La condición social, profesión, etnia o color de piel, procedencia y orientación sexual de un presunto delincuente nunca deben aparecer en primer término porque podría entenderse como causa del delito, lo que provocaría juicios de valor injustos y peligrosos”.

En términos de no discriminación, el **Canal 22** habla también de la multiplicidad de conductas, modos de vida y visiones del mundo, y además tomando en cuenta que México tiene 66 lenguas originales, que “deben tener presencia en la programación”.

Asimismo, es discriminatorio promover el “culto excesivo al cuerpo, como los que presentan una preocupación obsesiva por la figura y conciben el cuerpo humano como si fuera un escaparate para el éxito personal”.

**EBC** pide una agenda de fuentes abierta, y menciona que “los movimientos sociales merecen atención particularizada, ingreso a la pauta, merecedores de espacios, abordaje digno y sin preconceptos”. Agrega que es “prioritaria” la cobertura de políticas públicas y acciones en general para combatir la violencia contra la mujer, la homofobia y el racismo.

## GÉNERO

Desde ya que el rechazo a la discriminación por género y a la violencia machista obtiene un énfasis especial.

**COMO EN ARGENTINA, SON VARIOS LOS PAÍSES QUE TIENEN LEYES ESPECÍFICAS, Y TODOS LOS DOCUMENTOS EXIGEN TOMARLAS EN CUENTA PARA LA COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.**

El artículo 71 de la **Ley 26.522** menciona expresamente la **Ley 26.485**, de Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

Asimismo, **Periodistas de Argentina en Red**, en su “**Decálogo periodístico de la violencia contra las mujeres**”, recuerda que los medios de comunicación son “actores sociales, políticos y económicos con un rol fundamental en la construcción de valores, mitos, saberes”, y que la forma en que comunican los hechos de violencia contra la mujer “es determinante en la consolidación de modelos y estigmas”.

**COMUNA** expresa en su protocolo sobre género que “la violencia contra las mujeres responde a una ilógica e injusta distribución del poder en la sociedad”.

El **CAC** advierte que las previsiones legales representan obligaciones para los programas y anuncios publicitarios, por ejemplo la prohibición de incitar a la violencia machista, o justificarla o banalizarla. No obstante, en el caso concreto del delito de la violencia física, el Consejo recuerda que la sim-



patía con la causa por la lucha contra la violencia machista no debe hacer olvidar la presunción de inocencia, que tiene rango constitucional.

Los periodistas uruguayos, por ejemplo, señalan que la violencia contra las mujeres no es una noticia "policial", sino "social".

Son reiteradas las menciones a la necesidad de no presentar aisladamente los "casos" de violencia machista, en cualquiera de sus formas, poner el problema en contexto, hacer un seguimiento de las mujeres que están en proceso de recuperación tras el daño sufrido y agregar la información sobre los servicios de atención, del ámbito estatal o del social, siempre que se haya verificado la calidad de su desempeño.

Hay coincidencia en rechazar el enunciado "crimen pasional", por la obvia razón de que ligar un delito a una "pasión" o a un estado "pasional" tiende a naturalizarlo, y también la mención de alguna característica de la víctima, como su actividad social o su forma de vestir, ya que instalan la idea de que estos factores estimularon al agresor.

El cuidado de la identidad de las víctimas es más que obvio. Los testimonios deben tener autorización expresa, sean de la víctima o de sus allegados. Los medios deben evaluar con sumo cuidado, dicen estos instrumentos, que los testigos cercanos al agresor tenderán a defenderlo, y los cercanos a las víctimas a culpabilizarlo antes de la sentencia judicial.

Otros aspectos merecen atención en cuanto a la no discriminación por género. **CBC** pide que entre las fuentes consultadas mujeres y varones sean tratados por igual, y poner cuidado en la supremacía masculina en el lenguaje, como cuando se dice "los huaorani". Por lo mismo, pide usar "humanidad" en lugar de "hombre", "derechos humanos" en lugar de "derechos del hombre".

Los estereotipos son rechazados, como la mujer puesta siempre en el papel de ama de casa, esposa o madre, que los niños jueguen a la guerra y las niñas con muñecas, el hombre gerente y la mujer secretaria.

La **TV Pública del Ecuador** llega a alertar sobre las formas estereotipadas de presentación de sus propios periodistas. Así, pide evitar que los hombres y mujeres de más edad se vistan de manera "conservadora" y que las mujeres jóvenes lleven falda corta y escote. Avisa, sobre el lenguaje: nada justifica, por ejemplo decir "Correa y la señora Bachelet" (o "señor Correa y señora Bachelet" o "Correa y Bachelet").

La **Asociación de Periodistas Uruguayos** advierte sobre el "mito" de que el hogar es el lugar más seguro para las mujeres, y rechaza usos como "violencia familiar" o "violencia doméstica", ya que generalizan y no identifican a agresores y víctimas.

**Amnistía Internacional** sostiene que "se habla y escribe en masculino" en el universo de los medios y pide una apertura al respecto. En cambio, la **TV del Ecuador** se pronuncia por aceptar que, gramaticalmente, los genéricos masculinos abarcan también al género femenino, y recomienda no caer en una "absurda e impracticable reingeniería lingüística".

El **Canal Sur** previene sobre que "violencia de género" es un "anglicismo reprobable" y además "una expresión de significado inconcreto y prácticamente incomprensible en sus justos términos. La sociedad oye hablar de ello pero no puede identificar 'género' con su concepto antropológico: rol cultural asignado a las personas según su sexo".

La **FIP** pide no mostrar a la política como un género masculino y evitar nombrar a las mujeres por su nombre de pila y a los hombres con más formalidad. Agrega que la imagen de las mujeres en función pública debe referirse a esa condición, no a su forma de vestir o su maquillaje.

El **Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)** reclama usar los títulos profesionales para las mujeres, como jueza, presidenta, abogada, médica y, a la vez, rechazar la feminización de ciertas profesiones. Por eso sugiere usar "personal de enfermería" en lugar de "las enfermeras" y "secretariado" en lugar de "las secretarias".

Por otra parte, dice que la visión economicista de la pobreza toma como unidad de análisis al hogar y que esto oculta la información específica sobre pobreza y género. Pide, además, que las coberturas observen en los presupuestos de salud el específico para las mujeres, ya que la desigualdad en la remuneración laboral repercute en los servicios de salud a los que acceden.

## NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

La **Convención de los Derechos del Niño** promueve los derechos comunicacionales de la niñez y la adolescencia y determina que los Estados deben tomar medidas específicas para que no sean discriminados en este ámbito.

Esa es una referencia universal para la comunicación, la niñez y la adolescencia, tomada en cuenta en documentos numerosos. Está mencionada en esa condición por la **Ley 26.061, de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes**, mencionada a su vez en el artículo 71 de la **Ley 26.522**.

Con participación federal y de organizaciones sociales y de derechos humanos, el **Consejo Asesor de la Comunicación Audiovisual y la Infancia (Conacai)**, creado por la **Ley 26.522**, aprobó 14 criterios de calidad en la comunicación

para la niñez y la adolescencia, que incluyen –entre otros puntos- la diversidad en todas sus dimensiones, el federalismo, el respeto a la dignidad y el estímulo a la capacidad crítica frente a las representaciones de la realidad que ofrecen los servicios audiovisuales.

Códigos, manuales y guías coinciden en la necesidad de la vigencia del horario de protección de la niñez, como está determinado en el artículo 68 de la **Ley 26.522**, para no perjudicar su desarrollo físico, mental y emocional, dice **RTVE**, que además advierte que la programación para estas franjas de edad debe ser elaborada por “profesionales cualificados”. La mayoría de estos instrumentos reclama extremar los cuidados en los casos de conflicto con la ley, en primer lugar con la preservación de identidad de niñas, niños y adolescentes y sus familias.

Bajo el concepto de no incurrir en discriminación, corresponde eludir los estereotipos, por ejemplo el de ilustrar un informe sobre conductas de conflicto con la ley o de consumos perjudiciales para la salud con imágenes que refieran únicamente a jóvenes. Y si el tema es la niñez y la juventud, que las imágenes no refieran únicamente a un sector social.

No es tan abundante, en códigos, manuales y guías, la mención sobre la necesidad de tomar a la niñez y la adolescencia como un sector social que, en pie de igualdad con los demás, puede contribuir ante las problemáticas que le conciernen y sumarse para expandir la riqueza cultural de la sociedad. Sin embargo, ese espíritu sí está marcado en la **Convención**, que dice que niñas, niños y adolescentes deben ser consultados como fuente en los asuntos de los que participan, como la educación, la salud, la convivencia, la vida en el barrio, la ciudad, el ambiente, los bienes culturales y su disponibilidad.

La recomendación es que la participación de la niñez y la adolescencia no sean tomadas como secundarias, como elemento accesorio o de “color”.

Hay un documento específico de **UNICEF** para el manejo de entrevistas con niñas, niños y adolescentes. Señala que es preferible entrevistarlos en grupo y sin la presencia de adultos que puedan intimidarlos. En las escuelas, por ejemplo, no es conveniente exponerlos a hablar en presencia de los maestros.

También sostiene que es ideal mantener entrevistas preparatorias, para explicarles los alcances de su intervención y qué es lo que se hará con su palabra y su imagen. Asimismo, agrega, el lenguaje debe ser el de ellos, no el de los adultos ni el de los medios.

El **Canal 22 de México** promueve una programación infantil que estimule el gusto por las artes, el conocimiento y los valores democráticos de respeto a la diversidad, solidaridad y resolución de conflictos por medio del diálogo.



RTVE previene sobre la promoción de un modelo físico supuestamente ideal, “dado el riesgo de que se convierta en patrón obsesivo para niños, niñas y adolescentes”. Por eso señala como obligatorio evitar la consolidación de un único modelo de belleza física como vía de éxito social y afectivo.

## LENGUAJE

Son numerosas las disposiciones y recomendaciones respecto del empleo del lenguaje.

**BBC** recuerda que las palabras “fuertes” o “groseras” motivan la mayoría de las quejas del público, sobre todo “cuando no las espera”, mientras **Fopea** pide “buen gusto” y rechazo a la “curiosidad escatológica”, la “estridencia innecesaria” y la “morbosidad”.

El **CAC** pide no dramatizar ni espectacularizar con el lenguaje y, en caso de terrorismo, previene sobre las referencias “terrorismo vasco” y “terrorismo islámico”.

La **Televisión Pública del Ecuador** dispone un lenguaje preciso, evitando figuras poco rigurosas como “varios”, “un grupo”, “algunos”, y recuerda que el condicional para expresar una posibilidad es la forma más común de convertir rumores en noticias, es una incorrección gramatical y resta credibilidad a la información.

Reclama restringir al mínimo imprescindible el uso de adjetivos calificativos y el dato preciso (“una casa de ocho ambientes” es preferible a “una casa grande”).

También establece el uso correcto y completo del lenguaje en los titulares impresos y en los textos de pie de pantalla, donde además debe haber correspondencia absoluta con la totalidad de lo que se está expresando en voz e imagen.

Hay que tomar en cuenta, prosigue, que la población le confiere autoridad a los medios en el uso del lenguaje, y por lo tanto es una obligación recordar que es un patrimonio cultural intangible común a todos los hablantes, de modo que debe ser protegido por responsabilidad pública y por claridad periodística.

Lenguaje comprensible para todos, con una estructura gramatical simple, para que el público acceda al mensaje que se transmite, es lo que propone **RTVE**, que además exhorta a usar los adjetivos para informar o explicar mejor los hechos, no para incluir valoraciones.

**Canal Sur** dispone evitar los extranjerismos, como “sponsor” en lugar de patrocinador, va contra las “obscenidades y groserías”, e **Iberia** propone el uso de palabras comunes y sencillas, así como **Canal 11 de México**: términos simples, entendibles, directos y efectivos, en español, sin barbarismos.

## DERECHO A RÉPLICA

El derecho de réplica está contemplado en el artículo 14 de la Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica). “Toda persona afectada por informaciones inexactas o agraviantes emitidas en su perjuicio, a través de medios de difusión legalmente reglamentados y que se dirijan al público en general, tiene derecho a efectuar por el mismo órgano de difusión su rectificación o respuesta en las condiciones que establezca la Ley”.

También establece que “para la efectiva protección de la honra y la reputación, toda publicación o empresa periodística, cinematográfica, de radio o televisión tendrá una persona responsable que no esté protegida por inmunidades ni disponga de fuero especial”.

Sobre este tema, la **Felap**, **EBC**, la **TV Pública de Ecuador**, **Radio Nacional de Venezuela**, **RTVE**, los canales **Educación**, **11 y 22 de México**, la guía del **IMER** de ese país, **RCN/CARACOL** y la agencia **Iberia** establecen en sus guías y procedimientos este derecho.

En el caso de **Ecuador**, lo prevé especialmente ante denuncias y críticas, igual que **RNV**, que además dispone la rectificación cuando se haya afectado a personas por informaciones inexactas o agraviantes.

En particular, **Canal 22** establece este derecho y la necesidad de la rectificación en los mismos espacios de la emisión que lo motivaron. Coincide **EBC**: toda persona o institución tiene derecho a respuesta, y deben proporcionarse las mismas condiciones de espacio, horario y audiencia.

La guía del **IMER** dispone que este derecho deberá ser reconocido en tiempos breves, similar a lo que dicen la agencia **Iberia** y **Radio Educación**.

El **IMER** establece que para el ejercicio del derecho de réplica se debe actuar “a la brevedad posible” y con “celeridad”.

## DEFENSORÍAS DE LAS AUDIENCIAS EN LA RADIO Y LA TV DEL MUNDO

Si bien la figura del Ombudsman aplicada a los medios de comunicación surge a nivel mundial en la prensa gráfica, en las últimas décadas han sido las emisoras de radio y los canales de televisión los que han promovido, en mayor medida, la creación de Defensorías como forma de autorregulación y de mediación con sus audiencias. Existen ejemplos, en ese sentido, en medios de comunicación de América, Europa y Oceanía.

ESTOS MECANISMOS SON CREADOS, EN ALGUNOS CASOS, POR LA VOLUNTAD DE LOS DIRECTIVOS Y, EN OTROS, POR LA EXISTENCIA DE LEYES O DE NORMAS DE LOS ORGANISMOS REGULADORES QUE CONTEMPLAN TAL OBLIGACIÓN.

La tendencia es nombrar a un Defensor, dotarlo de un estatuto que asegure su independencia y establezca sus competencias y limitaciones, acompañar su designación con la existencia de un código ético propio del medio y otorgarle un espacio en la programación para que pueda dar a conocer los reclamos y observaciones de la audiencia.

En Argentina, la Defensoría del Público que fue creada por la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, es ya reconocida a nivel internacional por su carácter federal y, fundamentalmente, por la labor pedagógica y de interacción que desarrolla con audiencias, profesionales de los medios de comunicación y organizaciones de la sociedad civil. Así lo han destacado referentes en materia de libertad de expresión y derechos humanos como Frank La Rue, de Naciones Unidas; Flor Elba Castro, de la Organización de Estados Americanos y otros Ombudsman o Defensores que trabajan en medios de comunicación de distintos países.

Entre las funciones de la Defensoría del Público de Argentina se incluyen, las de recibir y canalizar las consultas, reclamos y denuncias sobre las emisoras de radio y los canales de televisión de todo el país. Con lo cual, tanto el sistema audiovisual de gestión privada como el público, están bajo su alcance.

Las Audiencias Públicas que realiza la Defensoría en las distintas regiones de la Argentina y los convenios e intercambios con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, centros de estudios y gremios del sector, también ubican a este nuevo organismo como un referente en materia audiovisual. Las tareas de capacitación, investigación y relaciones con las audiencias que desarrolla la Defensoría son fuentes de datos e ideas que pueden contribuir al diseño de una mejor gestión de los medios públicos y privados.

Cabe mencionar como único antecedente de esta experiencia, lo realizado por la radio pública de la Ciudad de Buenos Aires (AM 1110 y FM 2x4), que contó con un Defensor del Oyente entre 2004 y 2008.

Brasil, Colombia y México también se destacan en la actualidad por contar con Defensores en varios de sus medios de gestión pública y en algunos del sector privado comercial.

En la Empresa Brasil de Comunicação (EBC), que agrupa a los medios que dependen del gobierno federal de ese

---

# EL CONDICIONAL ES LA FORMA MÁS COMÚN DE CONVERTIR RUMORES EN NOTICIAS

---



país, el cargo se denomina *Ouvidor/a* y tiene competencias para recibir reclamos sobre **TV Brasil, Radios EBC y Agencia Brasil**. Su existencia está mencionada explícitamente en el artículo 20 de la Ley N° 11.652 (2008). Allí se establece que la *Ouvidoria* ejercerá una crítica interna de la programación, examinará las quejas de televidentes y oyentes y promoverá la existencia de espacios para divulgar públicamente su trabajo. En este último sentido, la actual *Ouvidora* de **EBC**, Regina Lima, cuenta con programas semanales de 25 minutos en radio, de 20 minutos en televisión y publica periódicamente sus columnas en la agencia de noticias.

Otros aspectos interesantes de la experiencia de **EBC** en Brasil son: la existencia de un Consejo Asesor (*Conselho Curador*) integrado en su mayoría por representantes de la sociedad civil; la realización de audiencias en distintas ciudades del país para evaluar el funcionamiento de los medios públicos y, finalmente, la existencia de guías éticas y de producción destinadas a sus trabajadores, como aquellas que se hallan compiladas en el “Manual de Jornalismo” de **EBC**.

En **Colombia**, las *Defensorías del televidente* deben estar presentes en todos los canales, sean de gestión privada como pública y de alcance nacional o regional. La Ley N° 335 (1996) y disposiciones posteriores de la Comisión Nacional de Televisión (CNTV) impusieron a todos los licenciatarios la obligación de contar con un Código de Autorregulación, de designar cada uno a un Defensor y de otorgarle a éste un programa semanal de media hora para exponer las quejas de la audiencia. Entre los medios colombianos que cuentan con tal figura se pueden mencionar: **RCN, Caracol TV, Teleantioquia, Canal Capital, Señal Colombia, Canal TRO, Telecafé y Telecaribe**, entre otros.

Es diferente el caso de **México**, donde las *Defensorías* han surgido a partir de 2007 como iniciativas de autorregulación de quienes gestionan los medios. O sea, que no existe por el momento una ley que los obligue a contar con este tipo de mecanismo. Sin embargo, sí hay proyectos que proponen reglamentar la función para que ésta no esté solo sujeta a la buena voluntad del directivo de turno.

Los canales públicos **Once y 22** y las emisoras, también públicas, que integran **Radio Educación** y el **IMER** (Instituto Mexicano de la Radio), más una radio privada **Noticias MVS**, cuentan con *Defensores* o *Mediadores*, quienes a través de programas, “cápsulas” o blogs analizan y contestan las quejas y observaciones de la audiencia. Estos medios también dan a conocer, en sus sitios web oficiales, qué códigos éticos y de producción, asumen como guías de trabajo.

En el resto de **América, Estados Unidos y Canadá** pueden exhibir las iniciativas de Defensorías (u *Ombudsman*) que llevan adelante la **NPR** (*National Public Radio*), la **PBS**

(*Public Broadcasting Service*), la **CPB** (*Corporation for Public Broadcasting*) y la cadena de información deportiva **ESPN**, en el primero de éstos países, y la **CBC/Radio Canada** (*Canadian Broadcasting Corporation*) en el segundo de ellos.

En **Europa**, se encuentran ejemplos en **España**: **RTVA** (Radio Televisión de Andalucía), **RTVE** (Radio Televisión Española) y **CCMA** (Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals). **Francia**: **France Télévisions, France 2, France 3, RFI** y **Radio France**. **Portugal**: **RTP** (*Rádio e Televisão de Portugal*). **Dinamarca**: **DR** (*Danmarks Radio*) y **TV2**. **Bélgica**: **VRT** (*Vlaamse Radio*). **Eslovenia**: **RTV SLO** (*Radiotelevizija Slovenija*) y **Es-tonia**: **ERR** (*Eesti Rahvusringhääling*).

Finalmente, en **Oceanía** puede mencionarse el caso de la **SBS** (*Special Broadcasting Service*) de **Australia**.

## FUENTES

### ARGENTINA

#### AFSCA

[www.afsca.gob.ar/web/Varios/Estudios/tratamiento-practicas-suicidas.pdf](http://www.afsca.gob.ar/web/Varios/Estudios/tratamiento-practicas-suicidas.pdf)

#### DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

[www.defensadelpublico.gob.ar](http://www.defensadelpublico.gob.ar)

#### COMUNICADORES DE LA ARGENTINA (COMUNA)

[www.comunicadoresdelaargentina.wordpress.com](http://www.comunicadoresdelaargentina.wordpress.com)

#### CONSEJO ASESOR DE LA COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL Y LA INFANCIA

[www.consejoinfancia.gob.ar/?p=1073](http://www.consejoinfancia.gob.ar/?p=1073)

#### FOPEA

[www.fopea.org/Etica/Codigo\\_de\\_Etica](http://www.fopea.org/Etica/Codigo_de_Etica)

#### GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

[www.ciudadyderechos.org.ar/derechosbasicos\\_1.php?id=4&id2=57&id3=1468](http://www.ciudadyderechos.org.ar/derechosbasicos_1.php?id=4&id2=57&id3=1468)

#### PERIODISTAS DE ARGENTINA EN RED POR UNA COMUNICACIÓN NO SEXISTA

#### RADIO MITRE

[www.grupoclarin.com/institucional/guia-para-la-cobertura-de-crisis-con-rehenes-radio-mitre](http://www.grupoclarin.com/institucional/guia-para-la-cobertura-de-crisis-con-rehenes-radio-mitre)

### AUSTRALIA

#### SBS

[www.sbs.com.au/aboutus/contact/index/id/142/h/Feedback-Complaints](http://www.sbs.com.au/aboutus/contact/index/id/142/h/Feedback-Complaints)

### BÉLGICA

#### VRT: DEFENSORÍA

[www.vrt.be/nieuws/2012/10/tim-pauwels-ma-nager-beroepsethiek](http://www.vrt.be/nieuws/2012/10/tim-pauwels-ma-nager-beroepsethiek)

### BRASIL

#### CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS PERIODISTAS BRASILEÑOS

[www.fenaj.org.br/federacao/cometica/codigo\\_de\\_etica\\_dos\\_jornalistas\\_brasileiros.pdf](http://www.fenaj.org.br/federacao/cometica/codigo_de_etica_dos_jornalistas_brasileiros.pdf)

#### EBC (EMPRESA BRASIL DE COMUNICACIÓN)

[www.ebc.com.br/sites/default/files/manual\\_de\\_jornalismo\\_ebc.pdf](http://www.ebc.com.br/sites/default/files/manual_de_jornalismo_ebc.pdf)

<http://www.ebc.com.br/home/ouvidoria>

### BOLIVIA

#### LEY CONTRA EL RACISMO Y LA DISCRIMINACIÓN

[www.unescobolivia.free.fr/net/?page\\_id=750](http://www.unescobolivia.free.fr/net/?page_id=750)

### CANADÁ

#### CBC (CANADIAN BROADCASTING CORPORATION)

[www.cbc.radio-canada.ca/en/reporting-to-canadians/acts-and-policies/programming/journalism/](http://www.cbc.radio-canada.ca/en/reporting-to-canadians/acts-and-policies/programming/journalism/)

[www.cbc.ca/ombudsman/](http://www.cbc.ca/ombudsman/)

### CATAR

#### AL JAZEERA

[www.aljazeera.com/aboutus/2006/11/2008525185733692771.html](http://www.aljazeera.com/aboutus/2006/11/2008525185733692771.html)

### CHILE

#### COLEGIO DE PERIODISTAS

[www.colegiodeperiodistas.cl/index.php/legislacion-y-etica/codigo-de-etica](http://www.colegiodeperiodistas.cl/index.php/legislacion-y-etica/codigo-de-etica)

### COLOMBIA

#### ASOCIACIÓN NACIONAL DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE COLOMBIA

[www.cmi.com.co/archivos/documentos/CODIGO-AUTORREGULACION.pdf](http://www.cmi.com.co/archivos/documentos/CODIGO-AUTORREGULACION.pdf)

#### CANAL CAPITAL

[www.canalcapital.gov.co/defensor-del-televidente](http://www.canalcapital.gov.co/defensor-del-televidente)

#### CANAL TRO

[www.canaltro.com/website/images/pdf/manual\\_de\\_estilo.pdf](http://www.canaltro.com/website/images/pdf/manual_de_estilo.pdf)

[www.canaltro.com/webtro/index.php/2012-12-28-14-28-23/extensions](http://www.canaltro.com/webtro/index.php/2012-12-28-14-28-23/extensions)

#### CARACOL TV

[www.caracoltv.com/doblevia](http://www.caracoltv.com/doblevia)

#### RCN TELEVISIÓN

[www.canalrcnmsn.com/descargas/cod\\_autorregulacion.pdf](http://www.canalrcnmsn.com/descargas/cod_autorregulacion.pdf)

[www.canalrcnmsn.com/programas/tu\\_tele?-tab=1](http://www.canalrcnmsn.com/programas/tu_tele?-tab=1)

#### SEÑAL COLOMBIA

[www.senalcolombia.tv/images/stories/autorregulacion\\_senalcolombia.pdf](http://www.senalcolombia.tv/images/stories/autorregulacion_senalcolombia.pdf)

[www.senalcolombia.tv/todoloquevemos](http://www.senalcolombia.tv/todoloquevemos)

#### TELEANTIOQUIA

[teleantioquia.com.co/es/sabertver/index.shtml](http://teleantioquia.com.co/es/sabertver/index.shtml)

### TELECAFE

[telecafeteve.blogspot.com](http://telecafeteve.blogspot.com)

### TELECARIBE

Defensoría del Televidente

[http://www.telecaribe.com.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=70&Itemid=224](http://www.telecaribe.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=70&Itemid=224)

### CUBA

#### CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS PERIODISTAS CUBANOS

[www.cubaperiodistas.cu/upec/etica1.html](http://www.cubaperiodistas.cu/upec/etica1.html)

### DINAMARCA

#### DR (DANMARKS RADIO)

[www.dr.dk/OmDR/Lytternes\\_og\\_seernes\\_redaktoer/Lytter\\_og\\_seerredaktoeren.htm](http://www.dr.dk/OmDR/Lytternes_og_seernes_redaktoer/Lytter_og_seerredaktoeren.htm)

#### TV2

[sr.tv2.dk/](http://sr.tv2.dk/)

### ECUADOR

#### TELEVISIÓN PÚBLICA

[www.ecuadortv.ec/docutransparencia/GUIAL%20EDITORIAL%20RTVECUADOR.pdf](http://www.ecuadortv.ec/docutransparencia/GUIAL%20EDITORIAL%20RTVECUADOR.pdf)

### EL SALVADOR

#### CÓDIGO ÉTICO DE LA PRENSA DE EL SALVADOR

[www.saladeprensa.org/art399.htm](http://www.saladeprensa.org/art399.htm)

### ESLOVENIA

#### RTV SLO (RADIOTELEVIZIJA SLOVENIJA)

[www.rtvsllo.si/varuh/](http://www.rtvsllo.si/varuh/)

### ESPAÑA

#### ANTENA 3

[www.antena3.com/a3document/2013/04/08/DOCUMENTS/00007/00007.pdf](http://www.antena3.com/a3document/2013/04/08/DOCUMENTS/00007/00007.pdf)

#### CAC (CONSEJO DEL AUDIOVISUAL DE CATALUÑA)

[www.cac.cat/pfw\\_files/cma/recerca/quaderns\\_cac/Q9recomanacions.pdf](http://www.cac.cat/pfw_files/cma/recerca/quaderns_cac/Q9recomanacions.pdf)

#### CCMA (CORPORACIÓN CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS)

[www.ccma.cat/serveis/defensor\\_cas.htm](http://www.ccma.cat/serveis/defensor_cas.htm)

#### IBERIA RADIO Y TV INTERNACIONAL

[www.iberiartv.org/manual\\_de\\_est\\_lo.html](http://www.iberiartv.org/manual_de_est_lo.html)

#### RTVA (CANAL SUR)

[www.canalsur.es/resources/archivos/2010/3/22/1269268079994Librodeestilo-CanalSur.pdf](http://www.canalsur.es/resources/archivos/2010/3/22/1269268079994Librodeestilo-CanalSur.pdf)

**RTVA (RADIO TELEVISIÓN DE ANDALUCÍA)**

[blogs.canalsur.es/defensorrtva/](https://blogs.canalsur.es/defensorrtva/)

**RTVE (RADIO TELEVISIÓN ESPAÑOLA)**

[manualdeestilo.rtve.es/](https://manualdeestilo.rtve.es/)

[www.rtve.es/defensora/](https://www.rtve.es/defensora/)

**ESTADOS UNIDOS****CPB (CORPORATION FOR PUBLIC BROADCASTING)**

[www.cpb.org/ombudsman/](https://www.cpb.org/ombudsman/)

**ESPN**

[frontrow.espn.go.com/2013/04/robert-lipsyte-named-espns-fifth-ombudsman/](https://frontrow.espn.go.com/2013/04/robert-lipsyte-named-espns-fifth-ombudsman/)

**NPR (NATIONAL PUBLIC RADIO)**

[www.npr.org/blogs/ombudsman/](https://www.npr.org/blogs/ombudsman/)

**PBS (PUBLIC BROADCASTING SERVICE)**

[www.pbs.org/ombudsman/](https://www.pbs.org/ombudsman/)

**UNIVISION (DALLAS)**

[m.univisiondallas.univision.com/article/2011-03-07/codigo-etica-univision-dallas?id=319387](https://m.univisiondallas.univision.com/article/2011-03-07/codigo-etica-univision-dallas?id=319387)

**ESTONIA****ERR (EESTI RAHVUSRINGHÄÄLING)**

[err.ee/sisu.aspx?s=24&a=36](https://err.ee/sisu.aspx?s=24&a=36)

**FRANCIA****FRANCE 2**

[www.france2.fr/mediateur-info/](https://www.france2.fr/mediateur-info/)

**FRANCE 3**

[info.france3.fr/mediateur/](https://info.france3.fr/mediateur/)

**RADIO FRANCE**

[espacepublic.radiofrance.fr/le-mediateur-quoi-comment](https://espacepublic.radiofrance.fr/le-mediateur-quoi-comment)

**FRANCE TÉLÉVISIONS**

[www.francetelevisions.fr/contact/mediateurs.php](https://www.francetelevisions.fr/contact/mediateurs.php)

**RFI**

[mediateur.blogs.rfi.fr/](https://mediateur.blogs.rfi.fr/)

**INGLATERRA****BBC**

[www.bbc.co.uk/spanish/specials/150\\_valores/pbf/valores\\_bbc\\_todo.pdf](https://www.bbc.co.uk/spanish/specials/150_valores/pbf/valores_bbc_todo.pdf)

**MÉXICO****CANAL 22**

[corporativo.canal22.org.mx/documento/codigo\\_deontologico.pdf](https://corporativo.canal22.org.mx/documento/codigo_deontologico.pdf)

[www.defensor.canal22.org.mx/](https://www.defensor.canal22.org.mx/)

**IMER (INSTITUTO MEXICANO DE LA RADIO)**

[www.imer.gob.mx/docs/guia\\_pract\\_estilo\\_radio\\_2012.pdf](https://www.imer.gob.mx/docs/guia_pract_estilo_radio_2012.pdf)

[www.blogs.imer.gob.mx/mediadorimer/](https://www.blogs.imer.gob.mx/mediadorimer/)

**NOTICIAS MVS**

[ombudsman.noticiasmvs.com/](https://ombudsman.noticiasmvs.com/)

**ONCE TV**

[www.oncetv-ipn.net/acerca\\_de\\_canal\\_once/autorregula/9CodigoPeriodisticoC11.pdf](https://www.oncetv-ipn.net/acerca_de_canal_once/autorregula/9CodigoPeriodisticoC11.pdf)

[onetv-ipn.net/buzon/defensor/](https://onetv-ipn.net/buzon/defensor/)

**RADIO EDUCACIÓN**

[www.radioeducacion.edu.mx/wp-content/uploads/2013/01/principiosyfundradioeducacion.pdf](https://www.radioeducacion.edu.mx/wp-content/uploads/2013/01/principiosyfundradioeducacion.pdf)

[defensora.radioeducacion.edu.mx/Inicio](https://defensora.radioeducacion.edu.mx/Inicio)

**PERÚ****ASOCIACIÓN DE COMUNICADORES SOCIALES****CALANDRIA**

[www.calandria.org.pe](https://www.calandria.org.pe)

**PORTUGAL****RTP (RÁDIO E TELEVISÃO DE PORTUGAL)**

[www.rtp.pt/wportal/grupo/provedor\\_tv/provedor.php](https://www.rtp.pt/wportal/grupo/provedor_tv/provedor.php)

**URUGUAY****APU (ASOCIACIÓN DE LA PRENSA URUGUAYA)**

[www.imer.gob.mx/docs/guia\\_pract\\_estilo\\_radio\\_2012.pdf](https://www.imer.gob.mx/docs/guia_pract_estilo_radio_2012.pdf)

**VENEZUELA****COLEGIO NACIONAL DE PERIODISTAS**

[cnpven.org/archivos/e9a16a01d856de0eaf18/file/etica.pdf](https://cnpven.org/archivos/e9a16a01d856de0eaf18/file/etica.pdf)

**LEY DE EJERCICIO DEL PERIODISMO**

[cnpven.org/archivos/e9a16a01d856de0eaf18/file/Ley%20Ejercicio%20Periodismo.pdf](https://cnpven.org/archivos/e9a16a01d856de0eaf18/file/Ley%20Ejercicio%20Periodismo.pdf)

**LEY DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN RADIO, TELEVISIÓN Y MEDIOS ELECTRÓNICOS**

[http://www2.ula.ve/cja/images/stories/cja/ley\\_resortemec.pdf](http://www2.ula.ve/cja/images/stories/cja/ley_resortemec.pdf)

**RADIO NACIONAL DE VENEZUELA**

[www.rnv.gov.ve/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=40&Itemid=63](https://www.rnv.gov.ve/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=40&Itemid=63)

## DOCUMENTOS INTERNACIONALES

**ASOCIACIÓN DE TRABAJADORES DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN COLECTIVA DEL CARIBE**

[www.centrodepublicaciones.com/upload/files/libro\\_85\\_548.pdf](https://www.centrodepublicaciones.com/upload/files/libro_85_548.pdf)

**CONSEJO DE EUROPA**

[www.uasb.edu.ec/padh/revista4/instrumentos/codigoue.htm](https://www.uasb.edu.ec/padh/revista4/instrumentos/codigoue.htm)

**FELAP (FEDERACIÓN LATINOAMERICANA DE PERIODISTAS)**

[www.catedras.fsoc.uba.ar/loreti/dossier\\_legislativo/codigo\\_etica\\_felap.htm](https://www.catedras.fsoc.uba.ar/loreti/dossier_legislativo/codigo_etica_felap.htm)

**FIP (FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE PERIODISTAS)**

[www.ifj.org/es/pages/fip-global-iniciativa-periodismo-etico](https://www.ifj.org/es/pages/fip-global-iniciativa-periodismo-etico)

**ORGANIZACIÓN DE ESTADOS AMERICANOS (OEA)**

[www.oas.org/dil/esp/tratados\\_B-32\\_Convencion\\_Americana\\_sobre\\_Derechos\\_Humanos.htm](https://www.oas.org/dil/esp/tratados_B-32_Convencion_Americana_sobre_Derechos_Humanos.htm)

**PNUD (PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO)**

[www.undp.org/content/undp/es/home/librarypage/womens-empowerment/gender-equality-strategy-2008-2011/](https://www.undp.org/content/undp/es/home/librarypage/womens-empowerment/gender-equality-strategy-2008-2011/)

**UNESCO**

[portal.unesco.org/es/ev.php-URL\\_ID=13176&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](https://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13176&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

**UNICEF**

[www.unicef.org/argentina/spanish/2.Entrevistar\\_a\\_los\\_ninos\\_y\\_ninas.pdf](https://www.unicef.org/argentina/spanish/2.Entrevistar_a_los_ninos_y_ninas.pdf)

# ANEXO V

## 21 PUNTOS BÁSICOS POR EL DERECHO A LA COMUNICACIÓN

---

En abril de 2008, la entonces Coalición por una Radiodifusión Democrática -ahora Coalición por una Comunicación Democrática- le presentó a la Presidenta Cristina Fernández una propuesta con 21 puntos para un marco normativo pluralista, que reemplazara al que regía desde la dictadura. En el 20 se planteaba la creación de la Defensoría del Público. A continuación, el detalle de esos puntos.

- 01** Toda persona tiene derecho a investigar, buscar, recibir y difundir informaciones, opiniones e ideas, sin censura previa, a través de la radio y la televisión, en el marco del respeto al Estado de derecho democrático y los derechos humanos.
- 02** La radiodifusión es una forma de ejercicio del derecho a la información y la cultura y no un simple negocio comercial. La radiodifusión es un servicio de carácter esencial para el desarrollo social, cultural y educativo de la población, por el que se ejerce el derecho a la información.
- 03** Se garantizará la independencia de los medios de comunicación. La ley deberá impedir cualquier forma de presión, ventajas o castigos a los comunicadores o empresas o instituciones prestadoras en función de sus opiniones, línea informativa o editorial, en el marco del respeto al estado de derecho democrático y los derechos humanos. También estará prohibida por ley la asignación arbitraria o discriminatoria de publicidad oficial, créditos oficiales o prebendas.
- 04** Las frecuencias radioeléctricas no deben transferirse, venderse ni subastarse. Nadie debe apropiarse de las frecuencias. Las frecuencias radioeléctricas pertenecen a la comunidad, son patrimonio común de la humanidad, y están sujetas por su naturaleza y principios a legislaciones nacionales así como a tratados internacionales. Deben ser administradas por el Estado con criterios democráticos y adjudicadas por períodos de tiempo determinado a quienes ofrezcan prestar un mejor servicio. La renovación de las licencias estará sujeta a audiencia pública vinculante.
- 05** La promoción de la diversidad y el pluralismo debe ser el objetivo primordial de la reglamentación de la radiodifusión. El Estado tiene el derecho y el deber de ejercer su rol soberano que garanticen la diversidad cultural y pluralismo comunicacional. Eso implica igualdad de género e igualdad de oportunidades para el acceso y participación de todos los sectores de la sociedad a la titularidad y gestión de los servicios de radiodifusión.
- 06** Si unos pocos controlan la información no es posible la democracia. Deben adoptarse políticas efectivas para evitar la concentración de la propiedad de los medios de comunicación. La propiedad y control de los servicios de radiodifusión deben estar sujetos a normas antimonopólicas por cuanto los monopolios y oligopolios conspiran contra la democracia, al restringir la pluralidad y diversidad que asegura el pleno ejercicio del derecho a la cultura y a la información de los ciudadanos.
- 07** El público tendrá derecho a acceder a una información plural, así como a la diversidad cultural. Para ello se deberá garantizar la indemnidad intelectual y estética de los trabajadores de la comunicación y de todos aquellos que participan en la producción de bienes culturales.
- 08** En los casos de una integración vertical u horizontal de actividades ligadas, o no, a la comunicación social, se deberán establecer regulaciones que promuevan el pluralismo, respeten las incumbencias profesionales y derechos intelectuales de los artistas y demás trabajadores de la comunicación y el espectáculo.
- 09** Deberá mantenerse un registro público y abierto de licencias. El registro deberá contener los datos que identifiquen fehacientemente a los titulares de cada licencia, y los integrantes de sus órganos de administración además de las condiciones bajo las cuales fue asignada la frecuencia. Las localizaciones radioeléctricas no previstas en los planes técnicos deberán ser puestas en disponibilidad a pedido de parte con la sola demostración de su viabilidad técnica.

- 10** No podrán ser titulares de licencias de servicios de radiodifusión ni integrantes de sus órganos directivos, quienes ocupen cargos electivos oficiales nacionales, provinciales o municipales, funcionarios públicos de los distintos poderes, miembros de las Fuerzas Armadas y de seguridad, como así tampoco aquellos que hayan tenido participación comprometida con violaciones a los derechos humanos.
- 11** Existen tres tipos de prestadores de servicios de radiodifusión: públicos, comerciales y comunitarios de organizaciones de la Sociedad Civil sin fines de lucro. Quedará prohibido todo tipo de discriminación o cercenamiento a causa de la naturaleza jurídica de la organización propietaria, en cuanto a potencia, cantidad de frecuencias disponibles o limitaciones a los contenidos. Todos los servicios de radiodifusión podrán contratar publicidad en igualdad de condiciones, ya que así se respetan los derechos humanos económicos, sociales y culturales.
- 12** Los medios estatales deberán ser públicos y no gubernamentales. Deberán proveer una amplia variedad de programación informativa, educativa, cultural, de ficción y de entretenimiento garantizando la participación ciudadana y la atención a las necesidades de la población. En todas las regiones del país se destinará una frecuencia a la recepción gratuita del canal de TV pública nacional y de Radio Nacional; y de igual forma se reservará al menos una frecuencia para una radio y una emisora de TV provincial y una emisora de FM municipal. Los servicios de la radiodifusión universitaria constituyen un sistema público de gestión autónoma y se reservará no menos de una frecuencia de radiodifusión a cada una de las Universidades públicas nacionales.
- 13** Los planes técnicos deberán reservar al menos el 33% de frecuencias, en todas las bandas, para entidades sin fines de lucro. En estos casos tendrá que prevalecer como criterio de asignación de frecuencias el plan de servicios y la inserción de las entidades en su comunidad.
- 14** La ley establecerá cuotas que garanticen la difusión sonora y audiovisual de contenidos de producción local, nacional y propia. Esto implica producción realizada por actores, músicos, directores, periodistas, artistas, investigadores y técnicos argentinos, y reglamentará la obligación de inversión en producción propia y en la compra de derecho de antena de películas nacionales.
- 15** La explotación de los servicios de radiodifusión es ilegible y debe ser prestada por el propio titular de la licencia.
- 16** Las repetidoras y cadenas deben ser una excepción a la regla de modo tal de priorizar el pluralismo y la producción propia y local, salvo para las emisoras estatales de servicio público o la emisión de acontecimientos de carácter excepcional.
- 17** La publicidad sonora y audiovisual será de total producción nacional y deberá siempre diferenciarse de los contenidos de la programación, no estará incluida en esta, se difundirá en tandas claramente identificadas al inicio y al final por la señal distintiva del medio y no inducirá a estafas y engaños a la comunidad.
- 18** Los sistemas de distribución de señales deberán incluir en su grilla de canales las emisoras de TV de aire de la localidad, el canal público nacional y un canal con producción informativa local y propia.
- 19** La autoridad de aplicación deberá respetar en su constitución el sistema federal y estará integrada además por organizaciones de la sociedad civil no licenciatarias y por representantes de las entidades representativas de los trabajadores de los medios y de las artes audiovisuales.
- 20** Se creará la figura de la "Defensoría del Público", con delegaciones en las provincias, que recibirá y canalizará las inquietudes de los habitantes de la Nación. Deberá incluirse un capítulo que garantice los derechos del público. Estos podrán ser ejercidos directamente por los habitantes de la Nación o a través de la Defensoría del Público.
- 21** En la nueva Ley se deberá contemplar la normalización de los servicios de radiodifusión atendiendo a las necesidades de aquellos impedidos de acceder a una licencia por las exclusiones históricas de la ley 22.285 y la administración arbitraria de las frecuencias por parte del Estado nacional.

# ANEXO VI

## ACTO DE PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE LA LSCA

### DISCURSO DE LA PRESIDENTA CRISTINA FERNÁNDEZ

El 27 de agosto de 2009, la Presidenta de la Nación ofreció este discurso antes de enviar al Congreso el proyecto de Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual.

Muy buenos días a todos y a todas.

Señores gobernadores; vicegobernadoras; legisladores; Madres y Abuelas: tal cual lo enunciara en el mensaje que dirigí al Parlamento con motivo del inicio de las Sesiones Ordinarias este año, 1º de marzo de 2009, el Congreso va a debatir este año, el proyecto de ley de Medios Audiovisuales que sustituye a la vieja ley de la dictadura.

No es casualidad tampoco que hayamos elegido este día, Día de la Radiofonía y además el 5º aniversario de la constitución de la coalición democrática que precisamente fue el conjunto de organizaciones no gubernamentales que impulsó una nueva ley de medios que sustituyera a la dictadura. A ellos muchas gracias por haber tenido la férrea voluntad durante tanto tiempo.

Es de ellos, es de ustedes, es de todos los que queremos vivir en una Argentina más democrática y más plural, este proyecto. No es de este Gobierno, no es de un partido político; es de la sociedad, es también en nombre de los 118 periodistas detenidos desaparecidos durante la dictadura, que con su vida dieron testimonio de lo que es el verdadero ejercicio de la libertad de prensa.

Esta ley tiene una metodología novedosa. Como anteproyecto la presentamos un 18 de marzo en la ciudad de La Plata para que fuera discutida en foros en todas las provincias y en todas las regiones argentinas; más de 23 foros, más de 80 conferencias, participación de todos los sectores para que realmente constituya un proyecto colectivo, un proyecto común.

Algunas de las cuestiones fundamentales de sus contenidos: el establecimiento de tres segmentos de la información y de los medios audiovisuales. El campo de los medios audiovisuales que hoy mayoritariamente es de carácter comercial y solamente hay un pequeño espacio para el sector cooperativo, para el sector de las ONG, va a cambiar en forma

estructural, porque un tercio será para el espacio comercial, un tercio para el espacio público y un tercio para las organizaciones no gubernamentales; universidades, iglesias, sindicatos, asociaciones de profesionales, podrán acceder también a frecuencias para poder hacer conocer su voz.

Se sustituye el viejo directorio militar por un organismo amplio, plural en el que participan Poder Ejecutivo y oposición parlamentaria creándose también organismos como el Consejo Federal donde van a intervenir todas las provincias y todos los actores, los privados, los públicos, los cooperativistas, las organizaciones no gubernamentales, los pueblos originarios, para el control de lo que significa el derecho al acceso a la información pública y a la libertad de prensa.

Alguien decía, Mariotto creo, que pasaron veintiséis años sin que ningún Poder Ejecutivo -y cuando digo ninguno es ninguno- enviara este proyecto de ley al Congreso. Es curioso, se ha hablado en los últimos tiempos, fundamentalmente a partir del año 2003, de gobiernos con superpoderes, los mismos poderes que se tenían durante los años '90 en todas las legislaciones y que tienen en numerosas provincias. Lo que pasa que esas facultades que tenían en todas las legislaciones eran facultades que se ejercían no a favor de la sociedad sino para privatizaciones, para bajar sueldos, para achicar presupuestos sociales. Mientras eso fue así, nadie habló de superpoderes. Se comenzó a hablar de superpoderes cuando esas facultades que estaban años en nuestra legislación comenzaron a usarse a favor de la sociedad, a favor del pueblo.

Yo me permito una hipótesis, una hipótesis porque uno tiene la obligación de ciertos términos, pero para mí, en mi fuero más íntimo es una certeza. Yo tengo una respuesta para esa pregunta que se hacía Mariotto de por qué durante 26 años nadie envió un proyecto. Porque mientras hablaban de los superpoderes en realidad había un suprapoder en la República Argentina, un suprapoder, suprapoderes, lo que significa que por sobre los poderes instituidos por la Constitución, del Ejecutivo, del Legislativo y del Judicial, hay otros poderes, sutiles y no tanto, que tienen la suficiente fuerza para imponer y arrancar decisiones en cualquiera de los tres poderes a partir de la presión.

Por eso conceptos como libertad de expresión, como libertad de prensa, como derecho a la información, deben ser concebidos e interpretados en su correcta dimensión. Porque libertad de expresión no puede convertirse en libertad de extorsión. Porque libertad de prensa no puede ser confundida con la libertad de los propietarios de la prensa. Y porque el derecho a la información significa el derecho a toda la información, no al ocultamiento de una parte de la información y a la distorsión y manipulación de la otra parte. Porque en

definitiva libertad de prensa, libertad de expresión, derecho a la información, sus titulares no son los que tienen la noble función de ejercer el periodismo y lo han elegido como vocación, tampoco está su titularidad en la cabeza de los que son propietarios de las grandes empresas periodísticas; libertad de prensa, libertad de expresión, derecho y acceso a la información están en cabeza de todos y cada uno de los ciudadanos que conforman este bendito país que son los verdaderos propietarios de estos derechos.

Esta ley busca consagrar esa pluralidad, estos principios de que todos puedan ser escuchados, que la voz de todos y de todas pueda ser escuchada, la de los que nos gustan y la de los que no nos gustan; la de los que nos conviene y la de los que no nos convienen a cada uno de nosotros.

Pero además también sería ingenuo no advertir la necesidad de esta norma como un salto a las nuevas tecnologías. Cuando se sancionó esta ley, además de haberlo sido por una dictadura, lo más moderno que existía en materia de comunicaciones era el fax. Esta es también la historia contemporánea de la sanción de esta ley.

Hoy el advenimiento de las nuevas tecnologías, la digitalización, la incorporación de nuevas normas exige la apertura de nuevos y mayores actores, pluralidad de actores que garanticen a todos los ciudadanos que vamos a poder acceder a las mejores tecnologías y a los mejores precios también de esas tecnologías; la necesidad de garantizar esa apertura es imprescindible.

Yo creo que esta ley va a poner a prueba a la democracia argentina, va a ponerla a prueba porque vamos a ver si en nuestro Parlamento, y hablo de nuestro porque yo me siento allí como ciudadana, yo tengo representantes. Tengo representantes como miembro del Poder Ejecutivo, en toda organización democrática hay un sector oficialista, pero también tengo representantes como ciudadana simple y como ciudadana rasa porque yo voté diputados y senadores para que representaran los intereses precisamente del conjunto. Y creo que como nunca se va a poner a prueba la capacidad de ese Parlamento, que en otras oportunidades y en otras etapas históricas se vio agobiado por las secuelas de lo que fue la tragedia de 30 años de historia que arrancaron a ese Parlamento leyes no queridas. Creo y estoy convencida de que hemos adquirido la madurez institucional para poder decidir en nombre y representación precisamente de los que nos han votado y de los intereses del colectivo social.

Estoy absolutamente convencida de que en esta prueba a la que va a ser sometida nuestra democracia va a salir victoriosa. ¿Y saben por qué? Porque creo que han sido demasiados años en los cuales todos, no solamente quienes tra-

bajan en política o tienen responsabilidades institucionales, sindicales o empresariales, han visto coartadas sus libertades al no poder escuchar su voz frente a otra voz, su expresión y su verdad frente a otra verdad o frente a otra mentira. Pero en definitiva creo sinceramente que es una oportunidad histórica que tenemos los argentinos para mostrar ante el mundo eso que tanto reclamamos permanentemente y que es la calidad institucional.

No hay calidad institucional únicamente por las formas, la calidad institucional es de fondo, es de contenido, es de sustancia, es cuando las instituciones de la Constitución sirven al pueblo y solamente al pueblo y no a otros intereses.

Muchas gracias a todos los que durante tanto tiempo esperaron, trabajaron y lucharon por este momento. Muchas gracias.

# ANEXO VII

## FALLO DE LA CORTE CONSTITUCIONALIDAD DE LA LSCA

El 29 de octubre de 2013 la Corte Suprema declaró constitucional la Ley 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual. A continuación se destacan los aspectos fundamentales del fallo.

### CONSTITUCIONALIDAD GENERAL DE LA LEY:

1) Mayoría: Lorenzetti, Highton, Petracchi, Argibay, Maqueda y Zaffaroni.

La mayoría, en este aspecto, surge de los votos de los jueces Lorenzetti y Highton (en forma conjunta), Petracchi, Argibay, Maqueda, Zaffaroni.

Los principales argumentos son los siguientes:

La ley 26522, en cuanto regula la multiplicidad de licencias de modo general, es constitucional, porque es una facultad del Congreso, cuya conveniencia y oportunidad no es materia de análisis de los jueces. Por otra parte, el análisis constitucional es ajeno a los conflictos futuros que puedan presentarse con la aplicación de la ley, que son materia de otros pleitos.

La Corte Suprema ha dicho que la libertad de expresión es, entre las libertades que la Constitución consagra, una de las que posee mayor entidad, al extremo que, sin su debido resguardo existiría tan solo una democracia nominal.

La libertad de expresión, en su faz individual, admite una casi mínima actividad regulatoria estatal, y ha sido fuertemente protegida por esta Corte en numerosos precedentes.

La protección constitucional no se limita a ello, sino que también incluye el derecho a la información de todos los individuos que viven en un estado democrático.

La libertad de expresión, en su faz colectiva, tiene por objeto proteger el debate público, con amplias oportunidades de expresión de los distintos sectores representativos de la sociedad. Se trata de fortalecer una democracia deliberativa, en la que todos puedan, en un plano de igualdad, expresar sus opiniones y en la que no pueden admitirse voces predominantes.

Que la ley es coherente con el derecho de los consumi-

res a la información (Art 42 CN) lo que significa el acceso a distintas fuentes plurales.

Que también lo es con la defensa de la competencia, como bien de incidencia colectivo (artículo 43 de la Constitución Nacional). En la medida en que las ideas y la información constituyen bienes que se difunden a través de los medios de comunicación, si hay concentración, sólo algunas ideas o algunas informaciones llegarán al pueblo, perjudicando seriamente el debate público y la pluralidad de opiniones.

Todo ello exige una protección activa por parte del Estado, por lo que su intervención aquí se intensifica.

Los medios de comunicación tienen un rol relevante en la formación del discurso público y en la cultura, por lo que el interés del Estado en la regulación es incuestionable.

En este contexto constitucional, es legítima una ley que fije límites generales a priori, porque de esa manera se favorece la libertad de expresión al impedir la concentración en el mercado.

Los jueces consideran que este tipo de regulaciones es una práctica internacionalmente difundida y aceptada. Citan numerosos precedentes de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, la Declaración de Principios sobre la libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, así como fallos nacionales e internacionales.

Como consecuencia de ello, cada uno de los votos examina en particular las razones de los textos legales impugnados y concluye que:

Es constitucional el art. 41, en cuanto sujeta la transferencia de licencias a la autorización estatal y establece limitaciones a la enajenación.

Mayoría: Lorenzetti, Highton, Petracchi, Maqueda, Zaffaroni, Argibay

Es constitucional el art. 45. Apartado 1, inc. c) (24 licencias de cable); Apartado 1, párrafo final (35% del total de habitantes o abonados); Apartado 1, inc b) (no permite ser titular de más de una señal de contenidos); Apartado 2, incisos c y d (licencia de cable o 1 licencia de TV abierta en orden local); Apartado 2, párrafo final (3 licencias locales); Apartado 3, en su totalidad (1 señal de contenido para titulares de licencias de radio y tv abierta y 1 señal propia para los titulares de licencias de cable).

Mayoría: Lorenzetti, Highton, Petracchi, Maqueda, Zaffaroni, Argibay

## 2) DISIDENCIA DEL DR FAYT.

El análisis del caso parte de considerar que hay un derecho individual a la licencia que tiene la protección similar a la de un derecho de dominio y que involucra el derecho a la libertad de expresión. Que una restricción que afecte económicamente a la empresa periodística, es una afectación a la libertad de expresión.

Como la licencia se equipara al derecho de dominio, no puede restringirse su disposición, y por ello es inconstitucional el artículo 41 de la ley. Hay otros modos menos restrictivos de controlar los fraudes.

Que las limitaciones del artículo 45 no son proporcionadas ni idóneas para alcanzar los principios de diversidad perseguidos.

### APLICACIÓN DE LA LEY: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD

Mayoría: Lorenzetti, Highton, Petracchi, Zaffaroni.

La mayoría considera que la sentencia debe ajustarse a argumentos de las partes y a los hechos demostrados por ellas en el juicio.

En este sentido, no se ha probado que, al momento del dictado de la sentencia, exista una afectación actual de la libertad de expresión.

Lo que está en discusión es una ley del Congreso y no una decisión del Poder Ejecutivo, lesiva de la libertad de prensa, dirigida contra un particular que pueda dar lugar a la aplicación del precedente "Editorial Río Negro S.A. c/ Neuquén", (Fallos: 330:3908). Por el contrario, la ley 26.522 emanada del Congreso no establece reglas dirigidas a afectar a un sujeto y no a otros. La ley establece límites iguales para todos los titulares de licencias. De modo que no corresponde aquí partir de una sospecha de ilegitimidad de la norma con desplazamiento de la carga de la prueba, sino que debe ser el grupo actor quien debe acreditar que la ley afecta sus derechos constitucionales.

De acuerdo con las constancias de la causa, en el caso no se encuentra afectado el derecho a la libertad de expresión del Grupo Clarín, en tanto no ha sido acreditado que el régimen de licencias que establece la ley ponga en riesgo su sustentabilidad económica. La "sustentabilidad" no puede ser equiparada a "rentabilidad", y en este sentido, hace a la naturaleza propia de un proceso de desconcentración la posibilidad de una reducción consiguiente de los márgenes de ganancia empresaria.

No resulta admisible que sólo una economía de escala, como la que posee actualmente, le garantiza la independencia suficiente como para constituir una voz crítica. Hay numerosos medios pequeños o medianos que ejercen una función crítica y, a la inversa, hay grandes concentraciones mediáticas que son condescendientes con los gobiernos de turno.

No hay en la causa una prueba de que exista una violación de la libertad de expresión derivada de la ley.

La actora es titular de licencias que están protegidas porque integran el concepto de propiedad constitucional.

El modo de proteger estas licencias es la indemnización pecuniaria, pero de ningún modo implica que la ley no pueda ser aplicada. Si así fuera, ninguna ley que proteja el interés general podría ser eficaz.

Ello no quiere decir que, si en la etapa de la aplicación se afectara la libertad de expresión hubiera una distribución discriminatoria de la publicidad o de los subsidios oficiales, la actora no pueda ejercer sus derechos.

Pero no se puede, en esta instancia, proteger un derecho que puede ser o no afectado en el futuro.

Por esta razón declara que el artículo 48 de la ley es constitucional, lo que debe ser interpretado en el sentido de que nadie tiene derecho al mantenimiento de la ley general, siempre que se indemnicen los perjuicios que sufra la licencia individual

El artículo 161, cuyo plazo de encuentra vencido, es constitucional.

### DISIDENCIA PARCIAL DE ARGIBAY:

Las limitaciones de la ley son constitucionales (art 45), pero la forma de implementarlo no lo es y por eso son inconstitucionales los artículos 48 y 161. El cese simultáneo de todas las licencias, sin flexibilidad alguna, afecta la libertad de expresión. En especial debe considerarse:

a) Espacio radioeléctrico: en este caso la afectación se produce si el titular de la licencia no cuenta en esa área con otra licencia para un servicio de comunicación del mismo tipo que le asegure la posibilidad de ejercer su libertad de expresión. Si la tiene, la norma se aplica, y, en caso de que el retiro de la licencia procediese y ello ocasionara daños patrimoniales, una vez probados, deben ser objeto de la correspondiente compensación monetaria.

b) Licencias que no usan el espectro radioeléctrico: la plena ejecución del esquema contenido en el artículo 45 de la ley 26.522 debe esperar al vencimiento de las licencias ya otorgadas o su cancelación por motivos atribuibles al licenciatarario. Este motivo puede ser la realización de prácticas

anticompetitivas que impliquen abuso del poder de mercado, colusiones anticompetitivas, o en general cualquier práctica anticompetitiva. También puede cesar por deficiencias que puedan presentar las licencias que actualmente explotan las empresas demandantes.

c) Las autoridades pueden establecer un mecanismo de implementación de la LSCA, en especial de su artículo 45, que sustituya al artículo 161 LSCA de modo que no se vean alterados los derechos derivados de las licencias de comunicación audiovisual en curso, a cuyo amparo son desarrolladas actividades protegidas por el derecho a expresarse libremente y recibir información.

### DISIDENCIA PARCIAL DE MAQUEDA:

Las disposiciones de la ley que obligan a la actora a desprenderse de las licencias que le fueran otorgadas y prorrogadas por el Estado Nacional en el periodo 1996-2007 violan los derechos constitucionales de propiedad y de libertad de expresión.

La propiedad, en su sentido constitucional, alcanza al titular de una licencia de un servicio de comunicación.

Tanto del otorgamiento y prórroga de las licencias reconocidas por el Estado por un plazo determinado, como de la conducta desplegada por el Grupo Clarín en consecuencia, se deriva con claridad la existencia de un derecho adquirido, entendido como aquel que ha sido definitivamente incorporado a su patrimonio y, como tal, amparado plenamente por los artículos 14 y 17 de la Constitución Nacional.

Ni el legislador ni el juez podrían, en virtud de una ley nueva o de su interpretación, arrebatar o alterar un derecho patrimonial adquirido al amparo de la legislación anterior.

Pretender asignar el carácter de privilegio a las licencias, como lo sostiene el Estado, dejaría librados a sus titulares y a la totalidad de los medios de comunicación, al simple arbitrio de la administración de turno, afectando de esa forma el principio de seguridad jurídica.

La cuestión no puede enfocarse exclusivamente desde un ángulo patrimonial, pues en el caso, se encuentra en juego el derecho a la libertad de expresión de la actora a continuar con su proyecto comunicacional y de la sociedad a recibirlo. Por eso un conflicto como el aquí planteado, no puede resolverse mediante el mero pago de una indemnización, porque ninguna reparación monetaria podría remediar eficaz e integralmente la lesión a este derecho. En una sociedad democrática, el valor de una información no expresada no puede ser mensurado en términos económicos.

### DISIDENCIA DE FAYT:

Son inconstitucionales los artículos 41, 45, 48 y 161, y por ello no se aplica ninguna limitación y no hay obligación de desinvertir. Por lo tanto la actora continúa en la misma situación actual, sin necesidad de ajustarse en ningún momento.

### CRITERIOS DE APLICACIÓN

Los ministros hacen referencia a los siguientes aspectos:

- La Corte no tiene la función de establecer si la ley 26.522 se adecúa a los avances tecnológicos, si es obsoleta, incompleta o inconveniente, o si es la mejor posible. Esa es función del Congreso.
- La ley y su propósito de lograr pluralidad y diversidad en los medios masivos de comunicación perdería sentido sin la existencia de políticas públicas transparentes en materia de publicidad oficial.
- El Estado afecta la libertad de expresión, si por la vía de subsidios, del reparto de la pauta oficial o cualquier otro beneficio, los medios de comunicación se convierten en meros instrumentos de apoyo a una corriente política determinada o en una vía para eliminar el disenso y el debate plural de ideas.
- Lo mismo ocurre si los medios públicos, en lugar de dar voz y satisfacer las necesidades de información de todos los sectores de la sociedad, se convierten en espacios al servicio de los intereses gubernamentales.
- Es de vital importancia que la autoridad de aplicación sea un órgano técnico e independiente, protegido contra indebidas interferencias, tanto del gobierno como de otros grupos de presión.
- En la aplicación de la ley deben respetarse: la igualdad de trato tanto en la adjudicación como en la revocación de licencias, no discriminar sobre la base de opiniones disidentes, ajustarse a los requerimientos del debido proceso en todas sus decisiones y garantizar el derecho de los ciudadanos al acceso de información plural.

### FUENTE: CENTRO DE INFORMACIÓN JUDICIAL

Para descargar el fallo completo:

[www.cij.gov.ar/nota-12394-La-Corte-Suprema-declar--la-constitucionalidad-de-la-Ley-de-Medios.html](http://www.cij.gov.ar/nota-12394-La-Corte-Suprema-declar--la-constitucionalidad-de-la-Ley-de-Medios.html)





Defensoría d  
Defensoría del Público de Servicios de Comun



el Público

Comunicación Audiovisual









## Defensoría del Público

📞 0800.999.3333

🏠 Alsina 1470, CABA  
🌐 [www.defensadelpublico.gob.ar](http://www.defensadelpublico.gob.ar)  
✉ [contacto@defensadelpublico.gob.ar](mailto:contacto@defensadelpublico.gob.ar)  
📘 [defensoriadelpublico](#)  
🐦 [@defdelpublico](#)

