

A 12 años de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, el rol de la Defensoría del Público en la promoción de los derechos de las audiencias y en el trabajo para un periodismo responsable

12 years after the Audiovisual Communication Services Law, the role of the Public Defender's Office in promoting the rights of audiences and in the work for responsible journalism

12 anos após a Lei dos Serviços de Comunicação Audiovisual, o papel da Defensoria Pública na promoção dos direitos de audiência e no trabalho para o jornalismo responsável

Lewin, Miriam

Miriam Lewin

Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, Argentina

REVCOM. Revista científica de la red de carreras de Comunicación Social

Universidad Nacional de La Plata, Argentina

ISSN: 2451-7836

Periodicidad: Bianaual

núm. 13, e070, 2021

redcom.revcom@gmail.com

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/203/2032750013/>

DOI: <https://doi.org/10.24215/24517836e070>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Resumen: En esta edición recuperamos la conferencia de cierre del XXIII Congreso de la Red de Carreras de Comunicación Social y Periodismo (REDCOM), que se realizó el 29 de octubre de 2021 a través del canal de YouTube de la Universidad Nacional de Entre Ríos (UNER). En la disertación, la periodista y escritora Miriam Lewin, quien dirige la Defensoría del Público desde junio de 2020, se explayó sobre el rol de la entidad en la promoción del derecho a la comunicación democrática de las audiencias, explicó los dispositivos pedagógicos del organismo para el desarrollo de un periodismo responsable, destacó la necesidad de comunicar con precisión en tiempos de pandemia y trazó un panorama sobre la desinformación y su vínculo con la precariedad laboral.

Palabras clave: comunicación, derechos, audiencias, medios audiovisuales, periodismo.

Abstract: In this edition we recover the closing conference of the XXIII Congress of the Social Communication and Journalism Career Network (REDCOM), which was held on October 29, 2021 through the YouTube channel of the National University of Entre Ríos (UNER). In the dissertation, the journalist and writer Miriam Lewin, who has headed the Public Defender's Office since June 2020, elaborated on the role of the entity in promoting the right to democratic communication of the audiences, explained the pedagogical devices of the organization to the development of responsible journalism, highlighted the need to communicate accurately in times of pandemic and outlined a panorama of misinformation and its link to job insecurity.

Keywords: communication, rights, audiences, audiovisual media, journalism.

Resumo: Nesta edição recuperamos a conferência de encerramento do XXIII Congresso da Rede de Carreira em Comunicação Social e Jornalismo (REDCOM), realizado em 29 de outubro de 2021 através do canal do YouTube da Universidade Nacional de Entre Ríos (UNER). Na dissertação, a jornalista e escritora Miriam Lewin, que está à frente da Defensoría Pública desde junho de 2020, abordou o papel da entidade na promoção do direito à comunicação democrática das audiências, explicou os dispositivos pedagógicos da organização para o desenvolvimento do jornalismo responsável, destacou a necessidade de se comunicar com precisão em tempos de pandemia e traçou um panorama da desinformação e sua ligação com a insegurança no emprego.

Palavras-chave: comunicação, direitos, audiências, meios audiovisuais, jornalismo.

INTRODUCCIÓN

La Red de Carreras de Comunicación Social y Periodismo (REDCOM) realizó el XXIII Congreso anual el 28, 29 y 30 de octubre de 2021 en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Entre Ríos (UNER), en modalidad virtual. Con el título “Comunicación y derechos en el contexto de la pandemia: escenarios, debates y desafíos en la formación”, en el evento hubo mesas con distintos ejes temáticos, presentaciones de libros, conversatorios y conferencias. También contó con un encuentro de cátedras de comunicación y género.

En el cierre del congreso de REDCOM, la titular de la Defensoría del Público, Miriam Lewin, disertó sobre las distintas maneras en que esa institución promueve y defiende el derecho a la comunicación de las audiencias de los medios audiovisuales, con la recepción y canalización de consultas y reclamos, así como a través de una tarea pedagógica que se realiza con capacitaciones y mediante la elaboración de recomendaciones para el desarrollo de un periodismo responsable.

Además, en la conferencia, titulada “A 12 años de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, el rol de la Defensoría del Público” y coordinada por la secretaria general de REDCOM, Carla Avendaño Manelli, Lewin habló de la importancia de una comunicación precisa en tiempos de pandemia, la desinformación como efecto de la precariedad laboral y los desafíos que se abren ante el fenómeno de la violencia política por razones de género.

Miriam Lewin es periodista con amplia experiencia en radio, televisión, medios gráficos y digitales. Sus investigaciones tuvieron repercusión en Argentina y en el mundo. También es escritora, autora de seis libros y docente de periodismo. Formó parte del diario *La Prensa*, de las revistas *Interviú* de España y *Crisis*, y colaboró con publicaciones nacionales e internacionales.

Además, fue conductora, columnista e investigadora para *Radio Nacional* y *Radio El Mundo*. En televisión condujo y produjo “Punto Doc” en *América TV*, y durante más de 20 años fue miembro del equipo de *Canal 13* y *Todo Noticias* como periodista y productora.

En esta edición, recuperamos la conferencia que brindó Lewin el 29 de octubre de 2021, a través del canal de YouTube de la UNER.

I. EN DEFENSA DE LAS AUDIENCIAS: LA IMPORTANCIA DE UNA COMUNICACIÓN PRECISA EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Muchísimas gracias por haberme convocado. Para mí es un honor estar ocupando este lugar y una responsabilidad estar usando esta pantalla de la UNER. Como ustedes saben, tengo una larga trayectoria como periodista en radio, televisión, medios gráficos y digitales, y en junio del año pasado asumí la responsabilidad de ser defensora del Público. La Defensoría del Público fue creada por la Ley 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual (<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/155000-159999/158649/norma.htm>) en 2009, pero empezó a funcionar efectivamente a cargo de Cynthia Ottaviano –estimada colega, compañera de trabajo y amiga– en 2012. Fue una etapa fundacional muy rica de la Defensoría. Cynthia y un equipo joven, con sólida formación, y apasionado levantó cada ladrillo.

Somos un organismo autónomo cuya función es promover y defender el derecho a la comunicación, y dependemos funcionalmente de la Comisión Bicameral de Seguimiento de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, tan recortada, tan combatida. Esa ley debatida y aprobada democráticamente, que apunta a convertir la comunicación en un derecho humano y no en una mercancía, porque la comunicación es un derecho humano.

Después de cuatro años de gestión de Cynthia Ottaviano, la Defensoría tuvo un período de cuatro años de acefalía y de intervención durante el gobierno de Mauricio Macri. El mandato de Cynthia se prolongó hasta noviembre de 2016 y lo real es que ante los ataques, cuestionamientos e intentos de parálisis e invisibilización, el mérito de que las puertas de la Defensoría permanecieran abiertas durante esa época tan adversa fue de los y las trabajadoras, que sienten al organismo como propio.

Tuvimos la poca suerte de llegar en plena pandemia. Tuvimos que funcionar durante más de un año y medio de manera exclusivamente virtual, con lo que eso significaba. Para que ustedes se den una idea, las computadoras de la Defensoría no tienen ni cámara ni micrófono. Hicimos algunos intentos pero también estuvimos afectados por el retroceso de fases cuando estábamos iniciando la presencialidad. Sin embargo, podemos decir que, desde fines de junio de 2020, el equipo de la Defensoría del Público se puso al hombro la responsabilidad de estimular una actitud despierta y crítica por parte de las audiencias.

Dicho esto, también vamos a resaltar que las comunicadoras y comunicadores durante la pandemia tuvimos una responsabilidad especial porque en el aislamiento preventivo y obligatorio, obviamente, la población recurría a los medios de comunicación como único canal, como su ventana al mundo, como una conexión con aquellos datos que utilizábamos para tomar decisiones que afectaban nuestra salud y nuestra vida.

Entonces, comenzamos a reactivar el canal de consultas y reclamos, a los que no nos gusta denominar denuncias porque el término tiene un tinte policial o judicial. Además, la Defensoría carece de potestad punitiva. Nosotros como entidad no tenemos capacidad de aplicar una multa o sancionar. Nuestra vocación, y está en el ADN del organismo, es ir por el lado del diálogo, del acercamiento de posiciones y de la capacitación cuando se vulnera algún derecho.

¿Con qué nos encontramos poco después de llegar a la Defensoría? Entre otras cosas, con que una conductora de televisión, por ejemplo, tomaba hidroxiquina y sugería que se trataba de una sustancia que protegía contra el coronavirus, cuando la Administración Nacional de Medicamentos había indicado que no solamente la hidroxiquina o dióxido de cloro no protegía contra el coronavirus, sino que dañaba tejidos. Este tipo de desinformación resultó peligrosa.

Observamos la natural contradicción que había entre las recomendaciones que se recibían, porque ni siquiera las sociedades científicas habían desarrollado un saber sobre una temática que era absolutamente desconocida. El coronavirus, antes de diciembre de 2019, prácticamente no existía y en ese momento lo recibíamos enmarcado en la información que se transmitía desde Wuhan. Yo duermo con la radio encendida y recuerdo haber escuchado entre sueños que había un extraño mal que estaba afectando a la República

Popular de China y pensé, en ese momento, que era algo distante, algo ajeno, que nunca iba a llegar a nuestro país. Por el contrario, llegó, y lo que sabemos del coronavirus ahora no se compara con lo que se sabía, con las certezas escasas que había en el 2020.

No se sabía si había que desinfectar todo lo que tocábamos y ahora sabemos que no es necesario, porque el principal medio de transmisión son los aerosoles, aquellas gotitas de saliva que expelemos cuando respiramos, cuando hablamos, gritamos, cantamos. Por eso es necesario el barbijo. Antes no se sabía si el barbijo era útil o no, se dudaba. Se dijo en un momento que tomando líquido a 26°C se neutralizaba el coronavirus. En la información, no se citaban fuentes, o las que se citaban no eran confiables o acreditadas. Ni siquiera esta comunicadora que tomó hidroxiclороquina mencionó el nombre del científico que recomendaba, ni siquiera se preocupó en citar una fuente aunque fuera una fuente cuestionada.

¿Qué hicimos desde la Defensoría? Iniciamos un diálogo con la producción, que parecía muy fluido, porque daba la impresión de que aquello que decíamos desde la Defensoría resonaba en la responsabilidad social del productor, quien se comprometió a una reparación después de haber hablado con la conducción del canal, en ese momento *Canal 9*. Nos dijo que asumían el error y que nos ofrecían un espacio equivalente, para explicarle a las audiencias que la hidroxiclороquina y su ingesta eran peligrosas y que no protegían contra el coronavirus.

También nos asociamos con la Red Argentina de Periodismo Científico, que en ese momento era conducida por Nora Bar, que trabajaba en *La Nación* y ahora trabaja en *El Destape*, y junto a otros dos integrantes de esta agrupación de profesionales, que se han formado durante años para comunicar sobre ciencia y salud, produjimos un video en la duración que el canal de televisión nos indicaba. Cuando entregamos esta pieza audiovisual, en lugar de emitirla en un horario equivalente en audiencia como se habían comprometido, la pusieron al aire a la madrugada.

¿Entonces qué hicimos? Porque ustedes dirán: si la Defensoría del Público no tiene potestad sancionatoria, ¿para qué sirve? Cuando las negociaciones llegan a un punto muerto, lo que hacemos es remitir las actuaciones al Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM), que sí tiene potestad sancionatoria y puede aplicar un llamado de atención, un apercibimiento, una multa, suspender la licencia o retirarla en casos graves. Le solicitamos que procediera, lo que demoró algunos meses. Tuvimos en el medio una reunión con la ministra de Salud, Carla Vizzotti; la ministra nos respaldó, como así también la presidenta de la Comisión Bicameral, Gabriela Cerruti.

Y nos reunimos con el presidente de ENACOM, Claudio Ambrosini, para solicitarle que el organismo procediera. Porque esta comunicadora, no contenta con lo que había sucedido con su presunta ingesta de hidroxiclороquina, persistía en sus prédicas y había llevado, entre otras cuestiones que sucedieron en ese programa, a un farmacéutico al piso, después del fallecimiento de nuestro colega Mauro Viale por coronavirus, a decir que la vacuna era peligrosa, que la vacuna mataba y que no había que vacunarse.

Esto evidentemente tiene una fuerte influencia porque ella es una persona que hace más de 20 años trabaja en medios masivos de comunicación, y porque evidentemente la audiencia la conoce y la tiene como referente. Además, tiene una consecuencia en las políticas sanitarias de gobierno, porque vacunarse es una conducta que implica un hecho de solidaridad social; es decir, si menos gente se vacuna más gente se enferma, puede requerir cuidados intensivos o morir y el sistema sanitario colapsa. De hecho, incluso la nación productora de la Sputnik V, Rusia, tuvo que volver a cerrar una semana porque solamente el 30% de la población está vacunada. Y la vacunación no es obligatoria, porque no se terminaron todos los estudios; ha tenido una aprobación de urgencia.

Además, redactamos recomendaciones para el tratamiento responsable de la pandemia, con un glosario y con indicaciones de a quién acudir, porque las y los periodistas amamos la polémica, las discusiones picantes porque estas discusiones "garpan", generan rating. Pero colocar en un living a una persona que es miembro de una sociedad científica que está empapada en este saber creciente y cambiante a una velocidad vertiginosa, como es el saber sobre el coronavirus, que está en contacto con los cientos de equipos de científicos y científicas que trabajan 24 por 7 en todo el mundo para llegar a nuevos descubrimientos, a nuevas terapias, a nuevas

vacunas; sentar a esa persona a debatir con un señor que puede tener tres posgrados en pediatría pero no saber nada de coronavirus, la verdad es que no corresponde.

Y aquí es donde las y los periodistas científicos nos enseñaron que las dos campanas en ciencia no son un principio aplicable, es decir que la neutralidad, el equilibrio, la confrontación de dos posiciones para que la audiencia decida no corresponde en medio de la pandemia cuando nos enfrentamos a un mal desconocido y complejo. Ni siquiera se sabe cómo se originó fehacientemente. No es lo mismo quien tiene un saber científico chequeado que un profesional antivacunas. Una persona puede tener una sólida formación en cardiología, pero no saber nada de la pandemia de Covid-19.

Estas recomendaciones tenían también una perspectiva de género, porque al principio se convocaba a cualquier persona que hubiera pasado por la vereda de un hospital, a una jefa de enfermería, a un dermatólogo, y después la situación mejoró, se recurrió a virólogos, a infectólogos, a expertos en vacunología, pero eran voces predominantemente masculinas. Y en la Defensoría estamos muy imbuidos de la perspectiva de género, atraviesa todas nuestras acciones, nuestras recomendaciones y nuestras capacitaciones.

II. RECOMENDACIONES PARA UN PERIODISMO RESPONSABLE Y CON PERSPECTIVA DE DERECHOS

En cuanto a la herramienta de las recomendaciones, yo estoy convencida de que se tiene que transformar en un decálogo o en un dodecálogo, porque las y los periodistas en medio de la precarización somos enviados a cubrir en el mismo día una conferencia de prensa del presidente, un accidente, un suicidio, un desfile de modelos, la situación en el Hospital Rivadavia, una protesta gremial. Siempre se dice con sorna que los y las periodistas tenemos un océano de conocimiento con un centímetro de profundidad. Y es real.

Lo deseable es que, al acudir a la página de la Defensoría, cualquier persona que esté a cargo de una cobertura, cualquiera sea la temática –desastres, catástrofes, suicidio, niñez y adolescencia, violencia de género, reclamo de derechos laborales, pueblos originarios–, pueda leer rápidamente los diez consejos de la entidad, que no son otra cosa que eso: comunicar desde una perspectiva de derechos, comunicar con responsabilidad, teniendo en cuenta que si criminalizamos al pueblo mapuche, podemos estar promoviendo la violencia. O al promover los estereotipos que existen, por ejemplo, sobre la comunidad gitana romaní, podemos estar generando discriminación y violencia, y también agresiones físicas.

Lo que sucede en los medios y, por extensión, en el ámbito digital o en las redes sociales y las plataformas repercute en el mundo real. Ya no son compartimentos estancos los medios tradicionales y las redes sociales. De hecho, les doy un ejemplo. Ayer una conductora de una señal de cable osó discutir sobre el procesamiento o la obligación de Macri de ir a declarar a Dolores a dos de sus colegas varones y la aniquilaron en las redes. Como fue *trending topic*, un canal de la competencia publicó en su sitio web: "El público pide que se despidan a fulana de tal". Una clara vulneración de derechos.

Después de las recomendaciones generales para tratar la cuestión del Covid-19 hicimos otras específicas para el operativo de vacunación y luego unas terceras para la inmunización de niñas, niños y adolescentes. Porque vivimos en una sociedad adultocéntrica y los medios son adultocéntricos. De hecho, con el pretexto de la protección a niñas, niños y adolescentes las y los invisibilizan y silencian. Les doy un ejemplo que no tiene nada que ver con la vacunación. Cuando se discutía la presencialidad o no presencialidad en las aulas, hablaban los funcionarios y funcionarias, los políticos y políticas, directivos de las escuelas, docentes, padres y madres, pero yo nunca escuché la voz de ningún pibe o piba. El sujeto del proceso educativo al que directamente afectaba estaba ausente del debate público.

Y esto también lo señalamos en las recomendaciones para vacunación de esa franja etaria, porque el discurso de los pares es muy importante para ellos, la voz de los pares tiene mucha influencia. Pocos periodistas conocen el principio de autonomía progresiva. A partir de los 13 años una niña puede demandar una interrupción

voluntaria del embarazo, ¿pero no puede decidir vacunarse? Seguramente, muchas y muchos periodistas están convencidos de que niñas y niños de 13, 14 y 15 años necesitan autorización de sus padres para vacunarse.

Por otra parte, en las recomendaciones de vacunación generales señalamos el problema de la nacionalidad de las vacunas, que hacía transparente los intereses económicos y geopolíticos en la disputa por la validación de la vacuna. Señalábamos que en el transcurso de nuestra vida nuestros padres y madres nunca preguntaron en el vacunatorio de qué nacionalidad era una vacuna. Sin embargo, ahora está instalado en el discurso público que "yo prefiero la Pfizer, yo no quiero la Sputnik" o "Sí quiero la Sputnik y no quiero la Pfizer". Era "la vacuna soviética o rusa". Nosotros indicamos que las vacunas debían ser designadas por el nombre de la institución o compañía donde fue producida, pero nunca "la vacuna china", etcétera. De hecho, nunca escuché que la Pfizer fuera "la vacuna yanqui" o AstraZeneca "la vacuna británica".

También recomendamos tener en cuenta que en las publicaciones científicas –antes nadie las conocía, pero ahora hablamos de *The Lancet* como si habláramos de *Billiken*– hay necesidad de que quienes publican para validar su trabajo por parte de pares hagan una declaración sobre sus conflictos de intereses. Es decir, los y las profesionales médicas o científicas tienen que declarar si están contratadas o tienen una relación de dependencia laboral con algún laboratorio, para que esto sea transparente. No decimos que hay que hacer lo mismo en un medio de comunicación, pero es una cuestión a tener en consideración.

III. VIOLENCIA POLÍTICA POR RAZONES DE GÉNERO, CENSURAS Y TAREAS

Otro de los desafíos que encontramos cuando llegamos a la Defensoría fue un reclamo que habían hecho legisladores y legisladoras del Congreso de la Nación y algunos particulares porque un animador, en la mesa del programa de televisión "Almorzando con Mirtha Legrand", en ese momento conducido por su nieta, había dicho que Cristina Kirchner, la vicepresidenta, era el cáncer de la Argentina. Siendo ella funcionaria pública, el umbral de tolerancia a este tipo de afirmaciones o la exposición a la que nos vemos sujetas, y me incluyo, es muy amplia.

¿Qué hacíamos con esto? La visibilidad de Cristina hace que lo que se le dice a ella como máxima exponente mujer en la estructura política del gobierno, además de presidenta del Senado, tenga impacto sobre la subjetividad de todas las mujeres y diversidades. Y hay un fenómeno de identificación bastante reciente, pero que ya está incorporado a la ley, que es la violencia política por razones de género. Esto es todo aquello que resulta lesivo a los derechos cívicos de las mujeres, a las mujeres políticas y también a las comunicadoras, cuando tenemos opiniones públicas fundadas, autorizadas y sólidas, y sobre todo cuando osamos discutir con un varón.

Se nos ataca por nuestra apariencia física, se hacen suposiciones de que tenemos algún problema de salud mental, se opina sobre nuestro tono de voz, se meten con nuestras familias, con nuestros presuntos consumos problemáticos; "loca", "ignorante", "tonta", "andá a lavar los platos", "torta", "parecés una traba", "borracha", "sucia". La verdad es que la participación política de la mujer no puede tener como costo su dignidad y esto lo dijo Madeleine Albright, exsecretaria de Estado de Estados Unidos, también refugiada política.

Cuando nosotras las mujeres participamos en la arena pública, en los medios de comunicación o en las redes sociales estamos en una situación de peligro. Este fenómeno relativamente nuevo, que es el de la violencia digital, tiende a disciplinarnos, a volvernos a los roles tradicionales. Y, en realidad, lo que sucede es que cuando se escucha que Cristina Kirchner es el cáncer de la Argentina, muchas cocineras de comedores populares que soñaban con candidatearse a concejales o a consejeras escolares empezaron a meditar y a decir "mejor me quedo en mi casa, porque el costo puede ser demasiado alto, no solamente para mí sino para mi familia". Entonces concluimos que aquello que le decían a Cristina, en realidad, iba dirigido como un intento de disciplinamiento y de exclusión de la participación política de todas las mujeres y diversidades de la Argentina.

IV. DESINFORMACIÓN EN EL ESCENARIO DE LA PRECARIEDAD LABORAL

Por otra parte, tengo que decir que tengo plena conciencia, siendo trabajadora de la comunicación –yo me retiré siendo delegada, miembro de la comisión interna de Artear–, de que la tarea de comunicadores y comunicadoras, y de periodistas en particular, está atravesando desde hace varios años una extrema precarización. Creo que ese fenómeno empezó en la década menemista. La precarización afecta a la calidad de la información que llega a las audiencias, así como también la libertad de expresión de comunicadores y comunicadoras. Porque hay multiempleo o hay un ejército de desocupados esperando ocupar mi puesto como periodista por un sueldo mucho menor. Y eso, en muchas ocasiones, los jefes de redacción o los gerentes de noticias lo explicitan: “Si no te gusta, si no querés hacer esta cobertura, si no estás de acuerdo con lo que te pido que publiques, allí está la puerta, tengo una larga fila de personas que está dispuesta a ocupar tu lugar”.

Por eso, muchas veces, cuando se habla de desinformación en pandemia, se engloban dos fenómenos muy diferentes. Uno es la desinformación deliberada, construida con malicia, para confundir, para conseguir un objetivo que puede tener detrás un interés comercial o un interés geopolítico o un interés político. Y otro es la desinformación que se da inadvertidamente por esta situación de extrema precarización. A veces, desde el campo de quienes analizan los medios de comunicación, hay un punto de vista un poco conspirativo acerca de cuáles son las razones por las cuales se emite información inexacta, sin chequear. Y, a lo mejor, esa información o ese video fue recibido con un ayudante de cámara que fue enviado a un barrio del conurbano donde había un procedimiento policial, el video se le envía al productor, que no chequea la procedencia o la veracidad porque está presionado por sus jefes, porque es sábado a la noche y está solo o sola operando la emisión del canal; entonces cuando sale al aire y resulta que el video no era de Villa Azul sino que era de Chile y de hace tres años, se atribuye esta desinformación a un interés político cuando en realidad fue un desafortunado error producto de la presión, del apuro por salir al aire.

Yo he sido testigo en muchas ocasiones de esa situación en la que un ayudante de cámara o un productor es enviado con un celular al lugar de los hechos, exponiéndose, corriendo riesgo a altas horas de la noche, en un remis que no quiso entrar al barrio porque es peligroso y entonces tuvo que ir caminando, sin conocer el territorio, sin tener un contacto, con la información que la producción que está en la redacción le envió y que era inexacta.

V. AUDIENCIAS PÚBLICAS: ACCESIBILIDAD, PERSPECTIVA DE GÉNERO Y EL SOSTÉN DE LAS REDIOS COMUNITARIAS, ENTRE LOS PRINCIPALES RECLAMOS

Por último, debo decir que las audiencias públicas, que son una instancia participativa en la que se escuchan y reúnen aquellos reclamos que puedan ser tratados por el organismo, se realizaron desafortunadamente de manera virtual. La Defensoría del Público tiene que realizar audiencias con los públicos –valga la redundancia– de las diferentes regiones del país. Yo me resistí a hacer las audiencias de manera virtual, diría estoicamente hasta los primeros seis meses, porque total, creía, la pandemia se terminaba. Todo el mundo sabía que esto no podía durar para siempre, ¿no? Ya que esperamos tanto, esperemos un mes más, pensaba.

Pero finalmente decidimos empezar con una rueda de audiencias públicas y este año tuvimos una que involucró a la región Centro –Córdoba, Entre Ríos y Santa Fe–, después otras del noroeste argentino y de la Patagonia. Y vamos a hacer la de la provincia y la ciudad de Buenos Aires con una jornada de audiencia presencial en la Universidad Nacional de Quilmes. La segunda jornada sí la vamos a hacer a distancia para que se puedan acercar aquellas personas que viven en ciudades más distantes de la provincia de Buenos Aires, que es muy extensa territorialmente.

Uno de los principales reclamos fue el de la accesibilidad, porque las personas con discapacidad reclaman que se cumpla el artículo 66 de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual y ya debería estar completamente vigente. Por ejemplo, recibimos reclamos de que una señal de cable hace un debate de donde

supuestamente las audiencias van a tener elementos para decidir su voto en las próximas elecciones legislativas y no hay lengua de señas, no hay subtítulo ni audiodescripción.

¿Qué hacemos con respecto a esto? Además de estar redactando recomendaciones en conjunto con la Agencia Nacional de Discapacidad, entendemos que acá hay una dificultad. No es lo mismo un medio que tiene capacidad para financiar un equipo de intérpretes de lengua de señas o un subtítulo de calidad, que un pequeño canal del interior o un canal comunitario. Entonces, estamos viendo desde nuestro Observatorio de Accesibilidad, del que participa un Consejo Asesor de más de 60 integrantes, entre organizaciones comprometidas con la comunicación desde la discapacidad y personas particulares interesadas en el tema, de qué manera se diseña la accesibilidad, accesible –valga la redundancia– para los medios chicos que no tienen recursos, más aún en medio de la crisis. Y también estamos viendo de qué manera se capacita a los medios grandes para que la accesibilidad no sea afectada por una decisión estética del director de cámara que, por ejemplo, pone el zócalo tapando el recuadro de lengua de señas.

Otro reclamo tiene que ver con coberturas carentes de perspectiva de género en muchos medios y esto incluye los medios sin fines de lucro. También el reclamo de la sostenibilidad de los medios comunitarios, que es un gran desafío. La pauta oficial está distribuida de una manera bastante desigual, a veces no se cobra con celeridad y hay reiterados reclamos de algunos medios comunitarios acerca de cierta dificultad de acceder al Fondo de Fomento Concursable para Medios de Comunicación Audiovisual (Fomeca). Creo que un desafío es encontrar alguna forma de sostenibilidad económica de esos medios para cuando venga algún gobierno que considera que los medios comunitarios no deberían existir o no son centrales para la pluralidad o la diversidad. Hemos pensado en diferentes posibilidades y ninguna se cristaliza. Espero poder llegar a una solución antes de terminar la gestión con las personas y organizaciones directamente interesadas.

Una vez que podamos ir al territorio y podamos hacer un diagnóstico de lo que ocurre en cada ciudad, en cada pueblo, en cada zona rural, donde hay una radio campesina o escolar, vamos a ver de qué manera los y las podemos ayudar para que continúen en pie sin depender de las distintas orientaciones políticas o convicciones de los gobiernos. Me parece que esto es fundamental. No es un fenómeno privativo de la Argentina la existencia de radios comunitarias, no es un capricho sino que todo está convalidado por las Naciones Unidas, es importante que existan estos medios para garantizar la comunicación democrática.

Finalmente, quiero señalar que otro reclamo va dirigido a la carencia de competencia en los contenidos en lo digital. Nosotros intervenimos en televisión y radio y en canales de cable, pero no tenemos ninguna competencia en canales o radios por *streaming*, ni en redes sociales ni en servicios de mensajería, que ahora se están transformando en transmisores de contenido. ¿Cuánta gente envió un audio de un médico desesperado porque en un hospital se estaba muriendo la gente en el pasillo? Y ahora tenemos una gran cantidad de reclamos, por ejemplo, como consecuencia de contenidos emitidos en un canal de *streaming*, que difunde contenidos violentos y sexistas. Discursos violentos, insultantes y ofensivos hacia distintos colectivos, funcionarios públicos y otras personas, así como también actos de discriminación, violencia mediática y política hacia las mujeres, violación a las leyes de protección de datos personales. El conductor subió la foto de una persona que denunció un tuit violento suyo y le dijo a su audiencia: “Si se la cruzan por la calle ya saben lo que tienen que hacer”.

Realmente la falta de regulación es una preocupación de la Defensoría, apostamos a la alfabetización mediática informacional y a que dentro del sistema de educación formal y fuera de él los ciudadanos y las ciudadanas puedan adquirir herramientas para manejarse, para tener como brújula en este mar de medios tan propenso a los naufragios.

Veníamos acompañando a las y los reclamantes que querían ir por la vía judicial, no los patrocinábamos, pero les señalábamos que ante la comisión de un delito se podía ir por esa vía. Sin embargo, lo real es que si bien la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual no es específica, tiene cierta ambigüedad con respecto a estos nuevos contenidos y me parece que el gran desafío es actualizar la ley.

Esa ley es de 2009. En noviembre de ese año, fui a un congreso de periodismo y había una profesora de Estados Unidos que enseñaba cómo hacer coberturas en tiempo real en Twitter, y yo no sabía lo que era Twitter aunque trabajaba como periodista. De manera que imaginémoslo lo que cambió el mapa comunicacional desde 2009 en adelante. Ha pasado un mundo. Les voy a leer una cifra: en el período 2014-2019 se recibieron en la Defensoría siete denuncias en total referidas a medios digitales y en el período de 2020-2021 hubo 33 denuncias.