

La Defensoría del Televidente del Canal Caracol (Colombia) Caracol Channel's (Colombia) Television Viewers Protection Office

Amparo Pérez (Defensora del Televidente, Canal Caracol tv)

RESUMEN: En el siguiente texto, Amparo Pérez da cuenta de las singularidades que definen su trabajo al frente de la Defensoría del Televidente del colombiano Canal Caracol. Pérez reconoce que su labor está orientada por los principios de imparcialidad, separación entre información y opinión, respeto al pluralismo en cualquiera de sus formas, respeto a la honra, protección de la juventud, la infancia y la familia, respeto a la igualdad, preeminencia del interés público sobre el privado, transparencia y responsabilidad social de los medios de comunicación.

ABSTRACT: In the following text, Amparo Pérez gives an account of the singularities which define her job as head of the Television Viewers Protection Office of Colombia's Caracol Channel. Pérez recognizes that her work is oriented towards the principles of impartiality, separation between information and opinion, respect for plurality in any of its forms, respect for honor; youth, infancy and family protection, respect for equality, preeminence of public, media's transparency and social responsibility.

El defensor del televidente en el Canal Caracol constituye una figura de protección de los intereses de los televidentes. Su objetivo primordial es el de solucionar los eventuales conflictos que puedan presentarse entre los televidentes y el Canal con ocasión de la emisión de programas. El Defensor del Televidente actúa teniendo en cuenta los principios de independencia;

objetividad; imparcialidad en las informaciones; separación entre opiniones e informaciones; respeto al pluralismo político, religioso, social y cultural; respeto a la honra, el buen nombre, la intimidad de las personas y los derechos y libertades que reconoce la Constitución Política; la protección de la juventud, la infancia y la familia; el respeto a los valores de igualdad; la

Amparo Pérez tiene una amplia trayectoria como periodista y desde 1999 ocupa el cargo de Defensora del Televidente en el Canal Caracol, de Colombia. Su ponencia fue presentada en el Congreso Anual "La autorregulación en los medios: el ombudsman como una alternativa viable", que organizó la Universidad de Piura en Lima los días 27 y 28 de octubre de 2004.

preeminencia del interés público sobre el privado y la transparencia y responsabilidad social de los medios de comunicación.

Corresponde a la Junta Directiva del Canal Caracol designar al Defensor del Televidente, y es vinculado mediante contrato comercial de prestación de servicios profesionales, para preservar su autonomía jurídica y administrativa frente a los administradores del Canal.

Los conceptos y opiniones del Defensor del Televidente se emiten a conciencia bajo el principio de “verdad sabida, buena fe guardada”, para garantizar su independencia frente a las directivas del Canal, y no tienen carácter vinculante ni comprometen la responsabilidad de los administradores.

La figura del defensor del Televidente fue creada en Colombia a través de la Ley 335 de 1996, Ley de televisión (artículo 11) y exclusivamente para los canales privados. Pero no se reglamentó. De esta forma cada defensor elabora su agenda y su forma de trabajo. En mi caso particular, además de lo anotado anteriormente, mi objetivo es ante todo garantizar el derecho a la información y fomentar una televisión con calidad, respeto y profesionalismo. Canalizar las quejas de los televidentes que se refieran a un trato injusto, se infrinja la privacidad, se abuse del sexo, la violencia, la falta de decencia o se sobrepase el buen gusto.

La Defensoría del televidente cuenta con una oficina en el Canal Caracol,

desde donde recibe diariamente cerca de 200 cartas con las inquietudes de los televidentes, así como correos electrónicos y llamadas telefónicas. Diariamente comunica a las distintas dependencias del canal las quejas de los televidentes, que se refieren en su mayoría a problemas de horarios, contenidos de telenovelas, *realities*, noticieros y programas de entretenimiento.

Son funciones de la defensora: recepción de quejas a través del correo electrónico: defensor.televidente@caracoltv.com, página *web*, línea gratuita para todo el país: 01 8000 11 44 44 y dos líneas internas. Por otra parte, orienta al televidente sobre cómo ver la televisión, labor didáctica con los padres de familia. Así mismo, ofrece información a cada uno de los directores, realizadores, productores, libretistas y proveedores de los programas sobre los contenidos. Es también función del defensor analizar la programación; diligenciar tutelas y derechos de petición; atender a los gremios y organismos estatales vinculados con el tema de la televisión y sus contenidos; asistir a foros, conferencias o eventos relacionados con el tema.

La Defensoría realiza el programa *Doble vía*, un espacio de autocritica al Canal basado en las llamadas y cartas que envían los televidentes, en los comentarios de la defensora y en investigaciones realizadas con expertos en el tema. Para definir el contenido del programa la Defensoría revisa los temas, investiga y visualiza la programación

para verificar que las denuncias de los televidentes sean ciertas y hace la correspondiente evaluación. Además, se realizan encuestas callejeras y sondeos de opinión a través de la página *web* del Canal, se entrevista al televidente que hace la denuncia, y se le da la oportunidad a los responsables del Canal de presentar su opinión. Este espacio se transmite todos los miércoles a las 11 y 45 de la noche con una duración aproximada de 10 minutos.

Actualmente no se posee un código de ética escrito ni un Manual de Estilo. Sin embargo, existen unas claras políticas de contenido, que se aplican a través de los distintos comités con los que cuenta el

canal. La presidencia ha sido enfática en ir eliminando los contenidos violentos en las emisiones de noticias, en los dramatizados y, en lo posible, en el material extranjero que se emite, delegando a las diferentes áreas del canal la responsabilidad con respecto a los contenidos.

En cuanto a la regulación del funcionamiento de la Defensoría del Televidente, cabe aclarar que también ha sido política de Caracol que ésta mantenga una independencia, razón por la cual se considera más sano que no exista un código para su funcionamiento sino que ésta se rija por sus propios criterios.