

La Defensoría del Televidente del Canal RCN (Colombia)

Channel RCN's (Colombia) Television Viewers Protection Office

Consuelo Cepeda (Defensora del Televidente, Canal RCN)

RESUMEN: En el siguiente texto, Consuelo Cepeda da cuenta de las singularidades que definen su trabajo al frente de la Defensoría del Televidente del colombiano Canal RCN. A pesar de las dificultades a las que se enfrenta, reconoce que el trabajo es enriquecedor y que en la actualidad la televisión colombiana ya no se puede volver a pensar sin la presencia de un defensor del televidente.

ABSTRACT: In the following text, Consuelo Cepeda gives an account of the singularities which define her job as head of the Television Viewers Protection Office of Colombian RCN Channel. Regardless of the difficulties she faces, she acknowledges the fact that her job is rather enriching and that current Colombian television cannot be thought of without the presence of an *ombudsman*.

Desde los comienzos de la televisión en nuestro país, el público estaba obligado a ver la programación de una forma pasiva sin encontrar un espacio desde el cual pudiera manifestar sus quejas, apuntes o planteamientos. Para cubrir este espacio se creó la defensoría del televidente, con lo cual esta institución se convirtió a lo largo del tiempo en el puente que une al público en general con las directivas de los canales de televisión.

La defensoría del televidente en sus inicios actuó de una forma pedagógica

hasta lograr que los telespectadores comprendieran que ésta es una institución para defender una serie de derechos que tienen todos los ciudadanos y no una simple caja receptáculo de quejas y opiniones.

En la primera etapa, esta oficina se encargó de explicar, casi en forma personalizada, qué es la defensoría y cómo es posible usarla en beneficio de los televidentes.

Así pues, los seguidores del Canal RCN

Consuelo Cepeda tiene una amplia trayectoria como periodista y desde 2001 ocupa el cargo de Defensora del Televidente en el Canal RCN, 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.

empezaron a conocer sus derechos como consumidores de una serie de productos audiovisuales. Derechos que la defensoría del televidente tiene la obligación de velar y hacer que se cumplan.

Poco a poco, la teleaudiencia deseó y exigió puntualmente estar bien informada, así como el cumplimiento de los horarios de emisión de sus programas favoritos. Además, la audiencia supo a través del programa de la defensoría, *Tu Tele*, que también debía ser respetada su propia imagen, su intimidad y el uso del derecho de petición ante alguna escena, historia o contenido que consideran que lesionaba su sensibilidad como televidentes.

En la medida que avanza nuestra labor, el público del Canal RCN descubrió una forma de televisión interactiva, y que sí era posible encontrar una respuesta ante cualquier inquietud, al tiempo que ellos, y sólo ellos, como televidentes toman conciencia de que son la causa principal de la existencia de este controversial milagro llamado televisión.

El trabajo ha sido arduo y sumamente enriquecedor, pues aunque el defensor no puede programar, ordenar o multar, sí obra *a posteriori* a través de recomendaciones sobre temas específicos tanto al público como a los ejecutivos del canal; semanalmente habla hasta tres veces con los directivos de programación, así como con los principales responsables de los noticieros, y siempre desde el diálogo y el consenso, se recuerda a los mismos que, ante todo, la televisión es un

servicio público que asume la alta responsabilidad de informar, entretener y educar.

Ya han transcurrido tres años desde el inicio de la defensoría del televidente, trienio a través del cual los televidentes han asumido sus derechos como audiencia, derechos que definitivamente los hacen sentir parte de “nuestra tele”, pues todos los reclamos no sólo han sido escuchados y analizados, sino que también se tomaron decisiones trascendentales dentro del Canal RCN con base en denuncias de los telespectadores: las historias de la vida real no se graban sin previa autorización de sus protagonistas, las noticias que han utilizado imágenes de colombianos del común, se han debido modificar, aclarar o rectificar, cuando alguno de los televidentes ha considerado que se violó su derecho a la propia imagen. Programas de alto contenido violento como “Unidad Investigativa” o “Pandillas Guerra y Paz” han sido trasladados a horarios nocturnos con el fin de no ofender o herir sensibilidades. Los niños y niñas de Colombia se constituyen hoy por hoy en los espectadores más delicados para el Canal RCN, por lo tanto se conserva su intimidad y anonimato en noticias que tienen que ver directamente con ellos, cubriendo sus rostros o manejando de una manera muy sutil su incursión dentro de los informativos.

Si recordamos las primeras emisiones de los informativos, vienen a nuestra memoria aquellos planos de muertos, heridos, y declaraciones desgarradoras

que hacían el amarillismo puro en la noticia. Hoy, después de mucho trabajo de interacción con la teleaudiencia y con las directivas del canal, es imposible volver a ver este tipo de información. Los *realities*, que en su momento causaron escándalo por temas sexuales y manejo de la vida privada de los concursantes, hoy centran sus contenidos en sanas competencias, unas veces para ser actores y otras -como recientemente vimos en “La isla de los famosos”- en aprender a subsistir. Atrás quedaron las escenas de cama, los diálogos agresivos, los planos provocadores e incitadores al morbo.

Todos estos son apenas una breve selección de ejemplos que materializan los cambios que se han venido gestando en el canal gracias a la participación del televidente directa con la defensoría.

Igualmente y gracias a la consolidación que los espectadores dieron a la oficina del defensor, la representante de esta institución ha participado en todos los

foros internacionales de *ombudsmen* como los llevados a cabo recientemente en Estambul, Estados Unidos y México.

Colombia es, hoy por hoy, el único país en el mundo que cuenta con espacios televisivos en los cuales se emiten las problemáticas planteadas por la teleaudiencia y a su vez, desde la representatividad de la defensora del Canal RCN, nuestra nación hace parte de la junta directiva de los defensores del mundo ONO, (Organization News Ombudsmen).

La defensoría en un principio nació como un requisito legal exigido a los canales privados; sin embargo, el requisito se cumplió, y sobrepasó las expectativas. En estos instantes, nuestra televisión ya no se puede volver a pensar sin la defensoría del televidente, institución que refuerza un principio básico para cualquier sistema democrático: los medios masivos de comunicación, ante todo, deben estar al servicio de los ciudadanos.