

# Afectados y víctimas: buenas prácticas en la cobertura mediática de desastres naturales en Chile

## Victims and casualties: good journalistic practices in media coverage of natural disasters in Chile

María José Labrador Blanes  
[maria.labrador@umayor.cl]  
Universidad Mayor de Santiago de Chile

Jaime Juica Oyarce  
[jaime.juica@umayor.cl]

*Recibido:* 22-09-15

*Aceptado:* 25-12-15

### Resumen

En el presente artículo se exponen los resultados de un estudio orientado a la identificación de buenas prácticas para la cobertura mediática de catástrofes, tragedias y delitos contra las personas. Se aplicó una metodología cualitativa que posibilitó una aproximación directa con los distintos actores involucrados a través de entrevistas semiestructuradas a ejecutivos de canales de televisión abierta y de pago, y también a profesionales y directivos vinculados a servicios públicos del Estado que tienen relación con este ámbito. El estudio facilitó un diálogo sobre aspectos como las pautas de cobertura en situaciones de excepción, criterios editoriales utilizados, orientaciones técnicas autoreguladas. El artículo también considera parte de la revisión bibliográfica —marcos reguladores nacionales y extranjeros, orientaciones técnicas referenciales de canales de televisión europeos y norteamericanos— que fue comentada y sugerida para la elaboración de un Manual de Buenas Prácticas.

**Palabras clave:** buenas prácticas, cobertura mediática, desastres naturales, afectados, víctimas.

### Abstract

In the present article, the results of a study addressed to the identification of best practices for the media coverage of catastrophes, tragedies, and crimes against people are presented. A qualitative methodology that enabled a direct approach with the different players involved, through semi-structures interviews with open and paid TV channels executives, and also with professionals and board executives involved in Governmental Public Services, who relate to that field, was applied. The study enabled a dialogue about aspects such as the coverage guidelines in states of emergency, used editorial criteria, and self-regulated technical orientations. The article also considers part of the bibliographic review —national and international regulatory frameworks, referential technical orientations of European and North American TV channels—, which was commented and suggested for the elaboration of a Best Practice Manual.

**Keywords:** best practice, media coverage, natural disasters, casualties, victims.

**Sumario:** 1. Introducción. 2. Marco referencial. 3. El contexto de la catástrofe en Chile. 4. Metodología y actores entrevistados. 5. Identificación de buenas prácticas en torno a desastres y víctimas. 6. Consideraciones finales. 7. Bibliografía.

## 1. *Introducción*

El estudio expuesto presenta los resultados de una iniciativa impulsada por diversos actores institucionales articulados a través de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV) del Ministerio del Interior y el Consejo Nacional de Televisión en Chile, organismo creado para velar por el correcto funcionamiento de la televisión chilena a través de políticas institucionales que tiendan a orientar, estimular y regular la actividad de los actores involucrados en el fenómeno televisivo, en sintonía con los cambios tecnológicos y socio-culturales, en un contexto de creciente internacionalización.

En este marco el Departamento de Estudios y Relaciones Internacionales del Consejo Nacional de Televisión, solicitó a la Universidad Mayor.<sup>1</sup>

Para lograr este trabajo, fue necesario una exhaustiva revisión de registro documental pertinente (bibliografía especializada, evidencia internacional, marcos regulatorios diferenciados por ámbitos vinculados a las áreas de influencia, referencias institucionales chilenas y extranjeras, entre otros) que dieran un marco sistemático de los antecedentes producidos tanto por el mundo académico y por la propia industria televisiva que facilitaran prácticas y experiencias replicables de diversos países e instituciones.

De forma paralela, fue necesaria la aplicación de los instrumentos conversacionales guiados (entrevistas semi-estructuradas) a actores vinculados al campo mediático de la industria televisiva chilena, considerando televisión abierta y televisión pagada (cable); ANATEL, la asociación gremial que reúne a los canales chilenos de televisión abierta de alcance nacional y con el fin de organizar a los distintos canales que la integran promoviendo la libertad de programación, de información, opinión, al mismo tiempo que estos se comprometen al respeto a las buenas costumbres, los valores éticos, la dignidad, honra y privacidad de las personas y la familia; actores institucionales vinculados a la Red de Asistencia a Víctimas (RAV) compuesto por entidades estatales, en su calidad de entes regu-

---

<sup>1</sup> El equipo realizador de este estudio fue conformado por Lucía Castellón, Decana del Instituto de Comunicación y Nuevas Tecnologías, María José Labrador, Coordinadora del Área de Investigación y Extensión del Instituto de Comunicación y Nuevas Tecnologías, Juan Cristóbal Portales, Profesor Investigador del Instituto de Comunicación y Nuevas Tecnologías, Pedro Anguita, Abogado Universidad Diego Portales, Jaime Juica, Sociólogo Universidad de Chile, Daniel Pinto, Lic. en Sociología por la Universidad de Chile

ladores y referentes en distintos ámbitos: prevención del delito, infancia, adultez mayor, salud, servicio médico legal, emergencias, policías, justicia, entre otras; la referencia de la agencia de las Naciones Unidas para la educación la ciencia y la cultura, UNESCO entre otras.

Considerando este marco de organización de la información, generada en las aplicaciones de entrevistas, se realiza la agrupación de actores según sus áreas los que transversalmente están cruzados por contenidos comunes al motivo del presente estudio. De esta agrupación de actores, sus contenidos facilitados, y el cruce transversal generado, se procede a la presentación preliminar de un análisis integrado que sintetiza la base de las sugerencias y propuestas dirigidas a un posterior insumo, que posibilite la elaboración de una guía documental que establezca un marco transversal de buenas prácticas en la en la cobertura mediática de desastres naturales, tragedias y delitos contra las personas, enfatizando el interés por la atención un grupo objetivo, correspondiente a los afectados y las víctimas, involucrados en la producción mediática regular y en situaciones de excepción.

## *2. El contexto de la catástrofe en Chile*

Chile es un país que ha sufrido todo tipo de tragedias en los últimos años. Desde desastres naturales, como el terremoto-tsunami del verano del año 2010, pasando por erupciones volcánicas, como la del volcán Chaitén en 2008, hasta incendios como el de la cárcel de San Miguel en 2010 o Valparaíso en 2013 que han generado la pérdida de innumerables vidas. Otros problemas, ya más habituales, han sido las acciones delictivas especialmente robos con intimidación o violencia, ampliamente informados por los medios de comunicación, especialmente la televisión, que suele entrevistar a las víctimas de dichos hechos e ilícitos.

Dicha cobertura no ha estado exenta de fuertes críticas por parte de la ciudadanía, expresadas a través del sencillo expediente de presentar denuncias ante el Consejo Nacional de Televisión,<sup>2</sup> —en adelante CNTV—. Las audiencias suelen exponer su malestar y reprobación por la forma que los canales de televisión realizan su trabajo especialmente en el campo de dramas, conflictos colectivos y también en la cobertura de la delincuencia y el tratamiento que se le da a las víctimas, en especial a los menores de edad. En este marco, el funcionamiento de los medios de comunicación se encuentra sujeto a principios y reglas, donde se distinguen los sistemas de autocontrol y heterocontrol. En el primero, son

---

<sup>2</sup> Una de las labores del Consejo Nacional de Televisión es incentivar el progreso de una ciudadanía activa, informada y responsable que contribuya al desarrollo una televisión de calidad, respetuosa de la protección a la audiencia infantil, la dignidad de las personas, los valores de la nación, la diversidad cultural, étnica y religiosa, entre otros. La Ley N° 18.838 establece que cualquier particular puede denunciar ante el CNTV las emisiones que eventualmente transgredan el correcto funcionamiento de los servicios de televisión, conforme a los valores consagrados en su Artículo 1° y a las normas que han sido dictadas por el H. Consejo, disponible en web: [http://www.cntv.cl/denuncias/prontus\\_cntv/2010-12-30/110536.html](http://www.cntv.cl/denuncias/prontus_cntv/2010-12-30/110536.html), 01.06.15.

los medios y periodistas los que distinguen y organizan diversas formas autónomas de control: los códigos deontológicos que tanto los gremios periodísticos, y cada medio de comunicación se dicta. También existen los llamados Consejos de Prensa, que reúne a los representantes de la industria de los medios que se agrupan sectorialmente en la prensa escrita, televisión y la radiodifusión. Sin embargo, estos mecanismos de autocontrol han demostrado ser poco eficaces a la hora de regular la cobertura en casos difíciles, como el tratamiento informativo de las catástrofes y tragedias. Lo mismo podemos decir del sistema de heterocontrol existente en el país. No sólo los periodistas, sino todos los profesionales que ejercen su actividad carecen de un sistema de control ético de la profesión, al estar prohibida la colegiación obligatoria y por ende un sistema obligatorio y eficiente que norme el adecuado ejercicio profesional de los periodistas.

Por otra parte, el sistema heterónimo de control por antonomasia en una sociedad democrática es la ley. Sin embargo, las leyes que actualmente rigen la actividad informativa, no contemplan sanciones penales respecto a una cobertura sensacionalista o truculenta. La derogada Ley N° 16.643 sobre Abusos de Publicidad, castigaba precisamente el «sensacionalismo» en su artículo 26 inc. 2° a los medios de comunicación que difundieran «...informaciones, imágenes o comentarios sobre crímenes, simples delitos, suicidios, accidentes y catástrofes naturales...» que «... ofendieren gravemente los naturales sentimientos de piedad y respeto por los muertos, heridos o víctimas de tales delitos, suicidios, accidentes y catástrofes...». Una de las pocas restricciones expresas que tiene la vigente Ley N° 19.733 sobre libertad de opinión e información y ejercicio del periodismo, es la prohibición que tienen los medios de comunicación de revelar la identidad de una sola categoría de víctimas de delitos de connotación sexual, como la violación y los abusos deshonestos. No existe ninguna otra categoría de víctimas tanto de hechos ilícitos como de otras circunstancias como desastres naturales o tragedias que sean legalmente protegidos. Hoy día nuestras normas constitucionales y legales garantizan fuertemente la libertad de expresión y de información, luego de varias modificaciones a disposiciones que obstaculizaban su adecuado ejercicio.

En la actualidad, el autocontrol más eficiente que existe es el que desarrolla el CNTV, que en cuanto a las grandes catástrofes que hemos indicado, ha actuado como un barómetro de las reacciones y actitudes de la opinión pública sobre cómo los canales de televisión realizan sus coberturas. Los temas denunciados en primera prioridad en base al total de denuncias tramitadas en el año 2010 son: Dignidad de las personas, sensacionalismo-pluralismo y protección a menores.<sup>2</sup> Al analizar los temas denunciados se observa que la dignidad de las personas y los conflictos interpersonales son el tema que más preocupa a la audiencia. El sensacionalismo y la falta de pluralismo en los espacios informativos es el segundo tema de preocupación. Seguidamente se encuentra la protección de la audiencia infantil. Estos tres temas representan más del 70% de las preocupaciones de los telespectadores respecto a los contenidos emitidos en 2010. Cabe destacar que la dignidad de las personas es la temática más denunciada desde el año 2006.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Se pueden consultar al detalle los siguientes informes de Consejo Nacional de Televisión: Balance supervisión tv abierta y cable (2004-2008), Informe Denuncias Ciu-

En cuanto a la distribución de las denuncias según región del denunciante en dicha base se observa que el 65,8% de las denuncias fueron realizadas por personas que habitan en la Región Metropolitana. Después de ésta, la región que concentra la mayor cantidad de denuncias acogidas a tramitación fue Valparaíso con 9,3 y luego la del Bio-Bío con un 5,7.3

Si bien el CNTV aplica junto a la Ley N° 18.647, ciertas orientaciones generales que han servido para sancionar a los medios televisivos, aún falta avanzar hacia la definición y aplicación de un conjunto de principios y reglas específicas para el ejercicio de la libertad de información de los canales de televisión en tiempos de crisis, desastres naturales y tragedias y delitos contra las personas.

### *3. Marco Referencial del estudio*

Debido al objeto de estudio, cobra especial interés delimitar qué se entenderá por desastres naturales, tragedias, afectados y víctimas. Se utilizará en el informe el término catástrofes con preferencia a desastres naturales y tragedias pues es el término más utilizado tanto en los textos deontológicos<sup>4</sup> que expondremos, como en la revisión bibliográfica nacional e internacional.

#### *Desastres naturales*

Sin duda es el término que presenta menos dificultades en conceptualizarlo. Un desastre natural, alude a un significativo número de víctimas —fallecidas o heridas—, acompañados de enormes pérdidas materiales originadas por fenómenos o eventos de la naturaleza (Toledano, Ardevol-Abreu, 2013). Los acontecimientos naturales, como la lluvia, los movimientos telúricos, el viento, se convierten en desastres, cuando salen de sus marcos habituales y rompen los límites de normalidad, que suele ser cuantificado por un sistema de medición. Así un temblor se

---

dadanas del año 2009, Balance Denuncias Ciudadanas 2010, disponible en web: [http://www.cntv.cl/denuncias/prontus\\_cntv/2010-12-30/110536.html](http://www.cntv.cl/denuncias/prontus_cntv/2010-12-30/110536.html), 23.11.14.

<sup>4</sup> Se destacan los siguientes (se dispone de fuente completa en la bibliografía): Recomendación CM/Rec (2007)3 del Consejo de Europa sobre el mandato de los medios de servicio público en la Sociedad de la Información UNESCO, *Public Service Broadcasting*. A Best Practices Source Book, 2005, Lineamientos Editoriales de la Corporación Mediática Británica: BBC, Consejos Independientes de Prensa —listado internacional de los consejos de prensa y recursos afines. Consejos Independientes de Prensa —listado internacional de códigos de ética, Federación Internacional de Periodistas —Declaración de Principios sobre la Conducta de Periodistas, Intercambio Internacional sobre la Libertad de Expresión —información sobre la ética periodística, Red Internacional de Periodistas— directorio internacional de códigos de ética, MediaWise —listado internacional de códigos de conducta periodística, MediaWise —recursos relacionados con la regulación, Sociedad de Periodistas Profesionales (EEUU)— listado internacional de códigos de ética periodística, Artículo 19, Broadcasting Pluralism and Diversity: Training Manual for African Regulators, 2006, VAP-UC, 2009 —Independent Study on Indicators for Media Pluralism in the Member States. Estudio realizado para la Comisión Europea (Dir. Information Society and Media), entre otros.

convierte en terremoto, cuando alcanza determinado grado, por ejemplo en la escala de Richter o Mercalli. Los vientos pueden convertirse en huracanes o inundaciones según la escala Saphir-Simpson.

- Dentro de la tipología de desastres naturales puede distinguirse los siguientes:
- Movimientos de tierras y aguas, llamados avalanchas o aludes.
- Por condiciones atmosféricas, están las olas de calor, de sequía, de frío, huracanes, tornados, tormentas eléctricas, de arena.
- Biológicos, en casos de la propagación de enfermedades graves y contagiosas, que pueden convertirse en epidemias o pandemias.
- Erupciones volcánicas.
- Incendios forestales, que pueden provocarse por la naturaleza o bien por acción humana.
- Inundaciones.
- Terremotos.
- Tsunamis.

También existe una categoría de desastres naturales, provocados por la acción humana, entre los que están: la contaminación de cuencas hídricas, muchas veces, por actividades industriales o mineras; el derramamiento de petróleo en ríos, bahías, océanos o mares; fuga de materiales radioactivos; y tala indiscriminada de bosques, entre otros.

Cabe destacar que en cuanto a su relevancia, un desastre natural no necesariamente constituye un acontecimiento noticioso que merezca y requiera un tratamiento informativo especial. El desastre se convierte en un hecho especial, cuando deviene en tragedia, y esto último suele ocurrir cuando existe una cantidad apreciable de seres humanos afectados, ya sea fallecidos o heridos. Tal circunstancia es la que origina un tratamiento deferente y especial por parte de los medios de comunicación social. Donde no habrá acuerdo, es en la determinación del número de víctimas para hablar de una tragedia o catástrofe y no de un acontecimiento relativamente habitual en las informaciones que ofrecen los medios de comunicación. Una fuerte lluvia, un temblor, como fenómenos naturales o por acontecimientos producidos por la acción humana, como los accidentes automovilísticos, secuestros, tomas de rehenes, asaltos, robos con violencia, delincuencia común o bombas con reivindicaciones políticas o anarquistas, sin duda son hechos noticiosos, pero no suelen ser considerados como una tragedia, catástrofe o desastre natural. Aplicar una escala cuantitativa de víctimas para calificarlo suele generar controversias. Por ejemplo la erupción del Volcán Chaitén en mayo del año 2008, produjo sólo una víctima fatal, pero suele calificarse a nuestro juicio correctamente como un desastre natural.

En muchos países del mundo se tiende a tratar conjuntamente las tragedias y catástrofes con las llamadas crisis humanitarias (Toledano, 2013). Estas últimas situaciones suelen no estar presentes en nuestra realidad. Se definen como aquellas situaciones en que existe una excepcional y generalizada amenaza a la vida humana, la salud o la subsistencia. Consideran algunos criterios de determinación de una crisis humanitaria, como el número de personas desplazadas, la declaración de emergencia alimentaria, el número de personas refugiadas fuera de su

país, por la violencia, entre otros. Calificar una crisis de humanitaria suele ser una tarea compleja. Pocos podrían discutir que dicha situación existe en la frontera de Irak y Siria, donde existe una situación de conflicto armado entre fuerzas beligerantes. Hace ya algunas décadas se conoció la situación de crisis humanitaria en zonas en guerra como Kosovo, Somalia, Bosnia y Ruanda.

En nuestro país, y en nuestro entorno regional, no hemos tenido crisis humanitarias similares como las descritas (exceptuando situaciones como las vividas en Colombia a raíz del conflicto armado que pueden ser categorizadas en ese marco), sino mayormente catástrofes naturales y tragedias muchas veces provocadas por la acción humana. A continuación expondremos un conjunto de acontecimientos, sin pretensión de exhaustividad, ocurridos en los últimos años que podemos establecer, el calificativo de desastre natural, tragedia o catástrofe. Se mencionan por orden cronológico:

- La tragedia de Antuco (45 soldados del Ejército), mayo 2005.
- Erupción Volcán Chaitén, 2 mayo de 2008 (un muerto).
- Rescate de los 33 Mineros, 2010 (sin víctimas fatales).
- Terremoto y maremoto en la zona central de Chile en febrero del año 2010. (525 muertos).
- Incendio en la cárcel San Miguel, 8 diciembre de 2010 (81 muertos).
- Accidente del avión de la Fuerza Aérea de Chile en la isla Juan Fernández, 2011 (21 muertos).
- Incendio en Valparaíso, 2014 (15 muertos).
- Bomba en la estación del metro Escuela Militar, 2014.

#### *4. Metodología con actores entrevistados*

Para efectos de la recopilación de antecedentes entregados por parte de los actores clave para este estudio, se dispuso un plan de trabajo que implicó la segmentación y priorización de los actores involucrados considerando los criterios solicitados por el CNTV, en su calidad de ente contraparte. Este primer criterio de corte posibilitó la selección de la muestra, correspondientes a instituciones vinculadas a la industria televisiva e instituciones y equipos multisectoriales del ámbito público participantes de la RAV. Este perfil de entrevistados indicados fue indicado por el CNTV, atendiendo a focalizar las entrevistas en informantes clave participantes en la industria televisiva, actores especializados con una posición técnica y neutral, y actores claves del sector público que asumen rol de regulador y/o referentes respecto del ámbito investigado.

En este contexto, se aplicaron 18 entrevistas semiestructuradas a ejecutivos de siete (7) canales de televisión en Chile, tanto del sector público como privado, con cobertura nacional y también a un canal televisión regional; siete (7) entrevistas a profesionales y directivos de instituciones del sector público; dos (2) equipos profesionales multisectoriales del ámbito público; un (1) director del Consejo de Consejo de Ética de los Medios de Comunicación Social de Chile; un (1) profesional de la UNESCO, especialista en Comunicación e Información.



Las entrevistas aplicadas se realizaron mediante dos modalidades: aplicación directa por parte de dos investigadores, uno asumiendo la guía de la entrevista y un segundo apoyando en el registro y énfasis de contenidos a abordar; y la segunda modalidad, mediante la entrega de una pauta guía de preguntas y contenidos a entrevistar.

La estructuración transversal de los contenidos presentes en los instrumentos aplicados correspondieron a tres grandes ejes temáticos que posibilitaron una pauta que se aplicó a los distintos entrevistados. Si bien la pauta tuvo una estructura única, constituyó una guía de contenidos que se adaptó según cada entrevistado, atendiendo a la pertinencia de cada uno de éstos, en virtud de su dependencia institucional y responsabilidad (ejercicio de jefatura o rol profesional). Los ejes corresponden a las siguientes dimensiones: 1) *Línea base común*: contenidos transversales de aproximación al tema; 2) *Experiencias propias de la organización/institución*; 3) *Buenas prácticas declaradas y sugeridas*.

Para el procesamiento y análisis de las entrevistas, se dispuso de un procedimiento de vaciado de información a una matriz común, donde se traspasó toda la información obtenida de cada entrevista aplicada. Su vaciado se realizó en categorías definidas según los contenidos de las preguntas y también sobre variables emergentes en las aplicaciones, categorizables de manera transversal para su procesamiento, facilitando la organización de datos y antecedentes relevantes para su análisis. En atención al criterio acá informado, este procedimiento no consideró la transcripción de audios de las entrevistas.

Contando con el vaciado de todas las entrevistas aplicadas, se generó una matriz de análisis integrado, constituyendo un cuadro descriptivo común que posibilitó la revisión de las variables presentes en cada entrevista. Este procedimiento de vaciado y análisis integrado permitió la identificación, descripción e implementación de «buenas prácticas» en las instituciones estudiadas.

### *5. Buenas Prácticas identificadas y Análisis de Dimensiones para la identificación de Buenas Prácticas en Canales de Televisión*

En el estudio fue posible identificar un conjunto de «buenas prácticas» que no han sido ampliamente visibilizadas y/o sistematizadas para su puesta en circulación o evidencia como iniciativas referenciales para su replicación. El detalle de cada una de las «buenas prácticas» identificadas son numerosas, así como la descripción específica en cómo fueron instaladas, su forma de operar, y bajo qué condiciones han sido posibles. Para efectos de complementar los hallazgos, también se incorporan «malas prácticas» identificadas que refuerzan el aprendizaje para el mejoramiento en el desempeño de este ámbito por parte de los medios.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> En el presente artículo se expone de manera sintética los resultados del estudio, considerando la extensión y detalle en que se describen de hallazgos y análisis implicados. El conjunto de «buenas prácticas» descritas por parte del sector público, así como el análisis de dimensiones para la identificación de Buenas Prácticas en canales de televisión, constituyen apartados que pueden ser consultados en los dos informes editados por el Consejo



Resulta necesario indicar que, a partir de los resultados observados, el conjunto de aprendizajes acumulados tanto de manera individual (profesional), como en la experiencia de los equipo de trabajo y las propias instituciones han posibilitado, en distintos registros, la reorientación de criterios institucionales y modificaciones en formas de operar. Éstas han reorientado procedimientos, traduciéndose en acciones que favorecen el cumplimiento de normas y estándares deseados tanto para la orientación técnica como en la operatoria para la cobertura y tratamiento de contenidos sobre catástrofes y delitos, considerando la posición de las víctimas y afectados.

Malas prácticas: se refiere a prácticas consideradas negativas para el cumplimiento de un rol eminentemente informativo y alejado del sensacionalismo y la truculencia por parte de quienes deben difundir información en situaciones de desastres, tragedias o delitos contra las personas.

- a) Coordinación dificultosa entre entidades de protección de la población y los medios de comunicación: hay una diferencia de lógicas de funcionamiento entre las entidades estatales que se desempeñan en el cuidado y en el resguardo de la población en situaciones críticas —ONEMI, SENAME, SML, Subsecretaría de Prevención del Delito, etc.— con los medios, en especial con aquellas organizaciones estatales de orden técnico. Por otra parte se observa que muchas veces estas instituciones tienen su propia agenda, con lo cual se pone en cuestión su vocación pública, la que se observa supeditada a intereses políticos.
- b) Exageración de los hechos policiales, tanto en magnitud como en intensidad emocional del tratamiento: En general, los noticieros que busca más «calidad» que «masividad». Sumado a lo anterior se observa también que hay un relación algo desregulada entre las policías y los medios de comunicación, toda vez que se genera una suerte de acuerdo en el cual los medios incrementan el rating con la cobertura de estos hechos y las policías mejoran su imagen pública gracias a la difusión de una supuesta eficiencia a nivel masivo.
- c) Interés por espectacularizar las tragedias: En ciertas ocasiones se recurre deliberadamente a los rostros más conocidos de un canal para arrastrar la fidelidad con esos rostros a la cobertura de situaciones complejas en la que cuesta desmarcarse de la competencia. Eso contribuye más a la exacerbación de la dimensión emocional de las coberturas de un determinado acontecimiento, que a la racionalización e instrumentalidad de la información que es la principal responsabilidad social de los medios en situaciones de esta índole.
- d) Falta de disciplina en la labor periodística: repetidamente se incurre en imprecisiones, adjetivación y juicios a priori, en especial en las noticias poli-

---

Nacional de Televisión: «Identificación de buenas prácticas para la cobertura televisiva de tragedias, desastres y delitos en Chile. Aspectos legales, regulatorios y deontológicos.» y «Identificación de buenas prácticas para la cobertura televisiva de tragedias, desastres y delitos. El discurso de informantes clave.» Ambos se encuentran disponibles las publicaciones del Departamento de Estudios del CNTV, [www.cntv.cl](http://www.cntv.cl).

ciales. En un contexto de autorregulación sumado a una limitada alfabetización mediática, dichas fallas reciben menos condena de la audiencia de lo que recibirían en otros países. Por otro lado, connotadas coberturas deficientes —como las del Incendio de Valparaíso—, quedan impunes desde el punto de vista interno, con lo cual termina de configurarse el cuadro: si no hay rechazo de la audiencia traducida en baja de rating y sin penalizaciones legales, en los canales masivos, las coberturas inadecuadas quedan muchas veces sin la suficiente rectificación, haciéndose difícil una mejora sustantiva de los estándares sino se modifica la lógica fundamental del sistema o si no se toman acciones concretas para formar a la audiencia.

Buenas prácticas vigentes: se refiere a prácticas consideradas positivas para el cumplimiento adecuado de situaciones de desastre, tragedia o delito (informativo, respetuoso de las víctimas, con apego a la objetividad y a la verdad tanto en la búsqueda de las fuentes, como de los hechos, etc.).

- a) Tendencia a la prudencia y a la corrección de errores: los medios nacionales, a diferencia de lo que ocurre en países como Argentina, Perú y otros, cuenta con un periodismo bastante cauteloso en lo que refiere al llamado al público a la acción. Se dedica más a informar que a incitar de manera manifiesta sentimientos de odio o indignación. Esto es coherente con una cultura legalista de los medios chilenos, pero también con un uso hábil de los recursos semióticos de encuadre y montaje que envían mensajes connotativos más que explícitos. En la misma línea, cuando se identifica irregularidades como informaciones erróneas o acusaciones infundadas, los medios chilenos tienden a rectificar de manera rápida.
- b) Avances hacia un menú noticioso diverso: Se observa que los canales buscan diversificar cada vez más su oferta, no centrándose en cuestiones trágicas o crónica roja. Eso va acompañado de un tratamiento más equilibrado, con el afán de contraponer versiones y aportar a la discusión pública más que sólo a generar rating. Esto está impulsado por los cambios en las audiencias, que, aunque lentos, son progresivos, empujados también por la cada vez mayor penetración de internet y la diversidad de contenidos que ella contiene, pero además por el recambio generacional que va haciendo retroceder de a poco pero de forma definitivas los modos tradicionales de consumir medios.
- c) Activación de control editorial más estricto en situaciones complejas: más allá de las problemáticas de la cobertura en vivo de catástrofes, o de la poca repercusión en materia de sanciones a los reporteros deficientes, es notable que los cuerpos editoriales se esfuerzan por ejercer control sobre estas situaciones complejas. Ante eso se puede observar que el compromiso por informar de manera responsable existe, más allá de otros problemas como el sensacionalismo, el clasismo, la poca preparación de los periodistas, entre otros. Es decir, el compromiso de informar coexiste con otros intereses de orden económico, cultural o político, pero y se persigue de manera profesional, al menos en las situaciones de desastre.

- d) Disponibilidad de las universidades para entregar información útil a la población: en general se valora la vocación de masividad que las universidades tienen a la hora de difundir su conocimiento a la población. Entidades como el Centro Nacional Sismológico de la U. de Chile, o el Departamento de Oceanografía de la PUCV, destacan por sobre entidades técnicas como el Sernageomin, el SHOA o la ONEMI que presentan dificultades comunicacionales a la hora de informar a la población y de asociarse a los medios de comunicación en esa tarea.

### *Propuestas para impulsar buenas prácticas*

- a) Promover la alfabetización mediática tanto desde el ente regulador y con colaboración de los medios de comunicación para insertarla en la educación formal o al menos generar planes masivos al respecto: Se vuelve necesario en un contexto de autorregulación que la audiencia tenga la capacidad de realizar un análisis crítico, pero argumentado, de lo que se presenta en la televisión, tomando en cuenta la importancia que conserva ésta como elemento de integración cultural en nuestra sociedad a pesar de la irrupción de las tecnologías digitales. La alfabetización mediática impone a los operadores mejorar la calidad de sus emisiones, no sólo porque permite hacer crítica de mejor calidad, sino también porque supone que la información que se recibe de los medios se pone en tela de juicio cuando se detectan malas prácticas como el sensacionalismo, las coberturas tendenciosas, la información superflua, etc. Permite además comprender que la lógica mediática a veces se descontrola no solamente por el afán de los medios de atraer audiencia, sino que también porque esa audiencia acepta ese contrato, teniendo más alternativas. En ese sentido no basta ni con la alfabetización digital que omite la importancia de los medios tradicionales ni con planes menores de alfabetización mediática que no tienen incidencia en áreas mayores de la población nacional.
- b) Perfeccionamiento de los periodistas en base a análisis de caso y de profesionalización de las coberturas de desastres —Labor de las universidades y de los medios: El desarrollo de los periodistas para en materia de tratamiento de situaciones complejas logra mayor efectividad cuando sale del plano del deber ser y ser concreta en la práctica periodística y en su análisis. En ese sentido, algunos ejecutivos de canales de televisión destacan la necesidad de hacer análisis de casos como una forma fundamental de generar competencias en los periodistas. Así mismo, si esto se acompaña de entrenamiento experto en materias «científicas» (sismos, problemas climáticos, etc.) incorporando personal de planta, se podría llegar a generar un periodismo de prevención y de utilidad pública con efectos más penetrantes. En el mismo sentido, las escuelas de periodismo son claves en la formación ética y práctica de los profesionales de la comunicación para que su desempeño en situaciones complejas —por la peligrosidad del reporteo, por la tentación de marcar más rating o por la necesidad de templanza en las coberturas- eleve sus estándares.

- c) Difusión de la lógica periodística: Las argumentaciones de los editores para tomar las decisiones que toman y que a veces pueden tener un mal aspecto, paradójicamente, muy pocas veces alcanzan notoriedad. Y es que el periodismo en sí es un tema bastante invisibilizado en la televisión. El impositivo del rating no contribuye tampoco a un debate deontológico de cara a la ciudadanía. En ese sentido se deben buscar los mecanismos para que ese proceder vaya dándose a conocer a la sociedad, de manera progresiva.
- d) Diálogo entre medios de comunicación, organizaciones sociales, entidades públicas, academia, de cara a la ciudadanía y con máxima difusión: hay consenso en la necesidad de generar una coordinación y un diálogo para transparentar posiciones y comprender lógicas desde los diversos puntos de vista que existen acerca del tratamiento de información en general y sobre víctimas en particular. En este sentido se reconocen dos actores relevantes, concordantes con los principales elementos que enmarcan la labor editorial. ANATEL es reconocida como una entidad que representa la autorregulación, y por ende puede generar debate desde principios éticos para desarrollar mejores prácticas, siempre y cuando se asuman todas las aristas de este tema y que se han detallado en este reporte. Por otro lado, el CNTV se reconoce también como un actor que sería crucial en esta tarea de coordinación pues sus normativas combinan el carácter sancionatorio con la consciencia de la importancia de la autorregulación y por ende, a pesar de generar resquemores muchas veces, se admite como interlocutor válido.

Cabe señalar que estas instancias de coordinación deben bajar el lenguaje a la práctica periodística y editorial que es el punto donde se define realmente la cobertura, más allá del deber ser o de los códigos en el papel. A través del análisis de casos, de la exposición de mecanismos que consideren los avatares de las coberturas —en circunstancias de masividad y no de *narrowcasting* donde uno se puede desprender de ciertas complicaciones prácticas— y de la incorporación de la alfabetización mediática como tarea de todos los actores (no sólo del ente regulador) para no caer en una lógica coercitiva, esta instancia de coordinación puede ser más que exitosa para afrontar los desafíos que impone una ciudadanía más empoderada y un enfoque de derechos a la comunicación, a la información y sobre todo a la información relevante y al derecho de todas las personas a ser tratadas con dignidad y cuidado por parte de las instituciones mediáticas.

## 6. *Consideraciones finales*

Las coberturas informativas efectuadas por los principales canales de televisión del país en las últimas tragedias nacionales, como el incendio de Valparaíso, el terremoto del 27 de febrero del año 2010 que afectó la zona central del país y el incendio de la cárcel de San Miguel, fueron muy criticadas por las audiencias de nuestro país.

Al respecto, si bien, los canales de televisión nacionales se han planteado normas internas de autorregulación, en las que se incluyen las situaciones de catástrofes

o tragedias, no suelen incluir normas específicas. De contar con normas internas y específicas, en muchas oportunidades, ellas no se traducen en una praxis coherente graficada en el ejercicio periodístico o en las definiciones programáticas y editoriales del día a día. Tampoco fueron identificados —en los medios de comunicación abordados— mecanismos de participación de sus telespectadores en el cumplimiento de tales reglas.

En Chile, la industria de los medios de comunicación, en que también participan los canales de televisión, creó un sistema de autorregulación que ejerce el Consejo de Ética de los Medios de Comunicación. Aparte de conocer muy pocos casos, la entidad, en ejercicio de sus atribuciones normativas, dictó un interesante y sintético, —aunque general— conjunto de recomendaciones a los medios sobre cobertura informativa de catástrofes. También el Consejo de Ética sugirió a los medios de comunicación que dicten normas específicas sobre tal cobertura, lo cual no ha sido acogido.

Los medios de comunicación, en especial la televisión, ha cubierto numerosos eventos relacionados a catástrofes y desastres naturales en nuestro país. Pese a ello, y a que existen normas y procedimientos para tratar a víctimas de tales hechos, éstas tienden a ser desestimadas, se desconocen o suelen ser parcialmente interpretadas y ejecutadas. Por otra parte, ningún periodista puede tener tiempo de leer un manual sobre catástrofes, el día que este ocurre. La experiencia, en este campo es invaluable. Un informador, que cubrió un movimiento telúrico de proporciones, sabrá en el próximo, la forma de aproximarse a las víctimas, no afectando a las víctimas y damnificados con preguntas absurdas e infantiles. El campo laboral de los periodistas, especialmente en la televisión suele ser inestable, lo que genera una alta rotación de reporteros, especialmente en los programas informativos, lo cual sin duda favorece una cobertura inadecuada, especialmente en la televisión.

La actitud punitiva e implementación de iniciativas fundadas en la sanción, han demostrado no ser herramientas suficientemente útiles para colaborar en la instalación de cambios culturales de las instituciones y medios de comunicación sobre sus prácticas respecto de la cobertura y tratamiento de contenidos relacionados con catástrofes y desastres naturales.

Si bien existen buenas prácticas en medios televisivos, equipos profesionales y actores de la industria, éstas no se han visibilizado y consensado lo suficiente como para lograr su validación, estandarización y réplica entre todos los actores. Para facilitar dicha validación e implementación de buenas prácticas, se requiere de un actor ancla validado conjuntamente, que disponga de una metodología óptima que pueda avanzar y consolidar la instalación de capacidades y buenas prácticas profesionales y en la industria.

Por último, se requiere con urgencia un trabajo específico y multisectorial a nivel institucional con las diversas entidades involucradas no sólo en la cobertura de desastres y catástrofes, también en su prevención, coordinación, actualización de marco regulatorio y sanción cuando asoman hechos delictuales asociados a dichos eventos.

## 7. Bibliografía

- Aznar, H. (1999). *Comunicación responsable (deontología y autorregulación de los medios)*, Barcelona: Ariel.
- \_(2005). *Ética de la comunicación y nuevos retos sociales (códigos y recomendaciones para los medios)* Barcelona: Paidós.
- \_(2005). *Pautas éticas para la comunicación social (menores, anorexia, violencia y ficción, educomunicación, periodismo gráfico, radio y publicidad encubierta, TV., Propuesta de estatuto profesional de los periodistas)*. Valencia: Universidad Cardenal Herrera CEU.
- Barney, R.D. (ed) (2002). *Ethics and professional persuasion, Journal of Mass Media Ethics*, Erlbaum, London.
- Benitez, J. (1964). *Ética y estilo de la Universidad*, Madrid: Ed. Aguilar.
- Bertrand, C.J.(2000). *Media Ethics and Accountability Systems*, New York: New Brunswick.
- Blázquez, N. (1994). *Ética y Medios de Comunicación*, Madrid: BAC.
- \_(1992). *Información responsable*, 2 vols.
- \_(2002). *La nueva ética en los medios de comunicación*, Madrid: BAC.
- Bonete, E. (coord.) (1995). *Éticas de la información y deontologías del periodismo*, Madrid, Tecnos.
- \_(1999). *Ética de la comunicación audiovisual. Materiales para una «ética mediática»*, Madrid; Tecnos.
- Bucci, E. (2000). *Sobre ética i impremsa*, Sao Paulo: Cia das letras.
- Buckley, S.; Duer, K. and others., (2008). *Broadcasting, Voice and Accountability. A Public Interest Approach to Policy, Law and Regulation*, University of Michigan Press and the World Bank.
- CNTV (2012). *Victimización secundaria: los noticiarios y la cobertura informativa del crimen*.
- CNTV-ICCOM (2012). *Informe de resultados Estudio de Tratamiento de los Noticiarios en Delitos contra las Personas: víctimas y victimarios*.
- CNTV (2010). *Cobertura televisiva del Terremoto en Chile: Construcción de aspectos de género*.
- CNTV (2010). *Terremoto Informe de Cobertura Televisiva*.
- Consejo Nacional de Televisión de Chile (2010). *Cobertura televisiva del terremoto. La catástrofe vista a través de la pantalla, la audiencia y la industria. Santiago de Chile*. [www.cntv.cl/medios/Publicaciones/TerremotoInformeCoberturaTelevisiva.pdf](http://www.cntv.cl/medios/Publicaciones/TerremotoInformeCoberturaTelevisiva.pdf)
- CNTV (2012.) *Comunicación mediada: Democracia, pluralismo y dignidad de las personas Sexualización de la Niñez en los Medios el Debate Internacional*.
- Victimización Secundaria los Noticiarios y la Cobertura Informativa del Crimen*.
- Codina, M. (2004). *Ensayos sobre deontología de la comunicación*, Pamplona, EUNSA.
- CONNELL, *The Ethics of Earthquake Coverage. Dart Center for Journalism & Trauma*. <http://dartcenter.org/content/ethics-earthquake-coverage>.
- Day, L. A. (1991). *Ethics in Media Communications: cases and controversies*, California: Wadsworth.

- Potter y S. Richardi, Cobertura de desastres y crisis. International Center for Journalists. [http://www.libertad-expresion.org.mx/wp-content/uploads/2010/06/ICFJ\\_disaster\\_ESP.pdf](http://www.libertad-expresion.org.mx/wp-content/uploads/2010/06/ICFJ_disaster_ESP.pdf)
- Dart Center for Journalism and Trauma de la U Columbia, <http://dartcenter.org/>
- Hamelink, C. J. (2004). *The Ethics of Cyberspace*, London: Sage.
- Herrán, M., Restrepo, D. (1992). *Ética para periodistas*, Santa Fe de Bogotá: Tercer Mundo editores.
- Hight J & Smyth, F., (eds.). Tragedies and journalists: a guide for more effective coverage, *Dart Center for Journalism and Trauma*, 2003, [http://dartcenter.org/files/en\\_tnj\\_0.pdf](http://dartcenter.org/files/en_tnj_0.pdf)
- Hulteng, J.L. (1985). *The Messenger Motives: Ethical problems of the News Media*, Englewood Cliffs (New Jersey): Prentice Hall.
- Hutchins Commission, *Commission on the freedom of the press. A free and responsible press* (1947), Chicago University Press.
- Kawamoto, K., *Best practices in trauma reporting. Ideas and insights from award-winning newspaper articles*, Dart Center for Journalism and Trauma, [http://dartcenter.org/files/da\\_best\\_practices\\_0\\_1.pdf](http://dartcenter.org/files/da_best_practices_0_1.pdf)
- Labrador, M.J. y Rebeil, M. (coords.) (2013). *La dimensión emocional en el discurso televisivo*, México: Tirant Lo Blanch.
- Lee Plaisance, P. (2009). *Media Ethics (Key Principles for Responsible Practice)*, London: Sage.
- López M.C. (1998). *Información y dolor, una perspectiva ética*, Pamplona. Eunsa.
- Lozano A.J.F. (2005). *Códigos éticos para el mundo empresarial*, Madrid: Trotta.
- Markel, M., (2000). *Ethics in Technical Communication (a critique and synthesis)*, New York: Ablex.
- McQuail, D. (2003). *Media accountability and freedom of publication*, Oxford University Press.
- MediaWise —listado internacional de códigos de conducta periodística: [www.presswise.org.uk/display\\_page.php?id=40](http://www.presswise.org.uk/display_page.php?id=40)
- MediaWise —recursos relacionados con la regulación y auto-regulación: [www.presswise.org.uk/display\\_page.php?id=708](http://www.presswise.org.uk/display_page.php?id=708)
- Ministerio de Justicia (2007). *El sistema de atención integral a víctimas Minuta. Corporaciones de Asistencia Judicial*. División Judicial. Santiago: Depto. Asistencia Judicial.
- Ministerio de Justicia & Ministerio Público (2004). *Proyecto de vulnerabilidad de personas víctimas o testigos usuarios de los servicios de URUVIT y CAVIS regionales*. Santiago, Chile.
- Ministerio de Salud (2000). *Plan Nacional de Salud Mental y Psiquiatría*. Santiago: Ministerio de Salud.
- Ministerio de Salud (2005). *Guía Clínica para la Atención Primaria: Violencia Intrafamiliar, Detección, Diagnóstico y Tratamiento*. Santiago: Ministerio de Salud.
- Ministerio del Interior (2008). *Informes Estadísticos* (trimestrales/anuales) - periodo 2001-2008. En: [http://www.seguridadciudadana.gob.cl/cifras\\_delictuales.html](http://www.seguridadciudadana.gob.cl/cifras_delictuales.html)
- Ministerio Público (2000). *La víctima en el nuevo proceso penal. Aspectos orgánicos y funcionales de la reforma procesal penal en relación a la víctima*.



- Ministerio Público (2004). *Estudio sobre la percepción y satisfacción de usuarios de las unidades regionales de atención a las víctimas y testigos en las regiones V, VI, VII y X*.
- Ministerio Público (2006). *Modelo de intervención. Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos*. Fiscalía Regional Metropolitana Occidente.
- Ministerio Público (2008). *Cuenta Pública 2007 del Fiscal Nacional*. Extraída de: <http://www.ministeriopublico.cl/cuentaspublicasministerio/index.html#uno>
- Sociedad de Periodistas Profesionales (EEUU) —listado internacional de códigos de ética periodística: [www.spj.org/ethicscode-other.asp](http://www.spj.org/ethicscode-other.asp)
- Souza M., y Martínez V. (1989). La intervención de la televisión en el terremoto chileno. *Revista Comunicar* n° 36. v. XVIII 2011, páginas 69-76.
- Soria, C. (1989). *La hora de la ética informativa*, Barcelona: Mitre.
- Suárez V. et al. (1998). *Medios de comunicación y autocontrol (entre la ética y el derecho)*, Sevilla: Mad.
- Toledano, S.; Ardevol-Abreu A. (2013). Los medios ante las catástrofes y crisis humanitarias: propuestas para una función social del periodismo. *Comunicación & Sociedad* 26 (3), p. 190-213.
- Yañez, E. (2010). El tratamiento del dolor en la cobertura del terremoto y maremoto en Chile. Una mirada desde la ética, en *Revista de Comunicación* N° 9. <http://udep.edu.pe/comunicacion/rcom/pdf/2010/Art190-211.pdf>
- Yez, L. *Tragedia y medios: problemas éticos de la cobertura televisiva del incendio en la Cárcel de San Miguel*. p. 129-146, publicado en CIEDI 2012, 10° Congreso Internacional de Ética y Derecho a la Información. La Ética y el Derecho a la Información ante la Imprudencia Mediática.