

IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA COBERTURA TELEVISIVA DE TRAGEDIAS, DESASTRES Y DELITOS

El discurso de informantes clave

2015

1

PREFACIO	3
I. INTRODUCCIÓN	5
II. MARCO METODOLÓGICO	6
III. IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS	7
• Subsecretaría de Prevención del Delito, Ministerio del Interior	7
• Poder Judicial, Unidad de Comunicaciones	8
• Fiscalía	9
• Servicio Médico Legal, SML, Unidad de Atención Ciudadana y Equipo de Emergencias	10
• Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA	11
• Ministerio de Salud, MINSAL, Programa de la Mujer	11
• Servicio de Salud de Arauco, Región Bio-Bío	12
• UNESCO, Comunicación e Información para el MERCOSUR	12
IV. SISTEMATIZACIÓN DE RESULTADOS	14
• Procedimientos editoriales o de control interno en los canales	14
• Perfeccionamiento y mejoras para aumentar la calidad de la cobertura	16
• Diagnóstico del sistema comunicacional en relación a noticias de desastres, tragedias o delitos contra las personas	17
• Identificación de prácticas negativas	19
CONCLUSIONES	22
BIBLIOGRAFÍA	24
A N E X O: INFORMANTES CLAVE ENTREVISTADOS	36

PREFACIO

El siguiente documento presenta los resultados de una iniciativa impulsada por diversos actores institucionales articulados a través de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV) del Ministerio de Interior y por el Consejo Nacional de Televisión (CNTV). Se trata de una investigación que proporciona una reflexión sobre la calidad y estándares televisivos en el tratamiento televisivo de delitos contra las personas y cobertura de catástrofes y desastres naturales.

En este marco, el Departamento de Estudios del Consejo Nacional de Televisión solicitó a la Universidad Mayor¹ la realización de un estudio cualitativo orientado a identificar las buenas prácticas en la cobertura mediática de desastres naturales, tragedias y delitos contra las personas, considerando a las personas afectadas y víctimas en dichas situaciones.

Para lograr este trabajo, fue necesaria la revisión de diversos registros documentales pertinentes, entre ellos, bibliografía especializada, evidencia internacional, marcos regulatorios diferenciados por áreas de influencia, referencias institucionales chilenas y extranjeras. Esta información secundaria aporta antecedentes de contexto, producidos tanto por el mundo académico, como por la propia industria televisiva.

Paralelamente, la investigación contempló la aplicación de entrevistas semi-estructuradas a actores vinculados a la industria televisiva nacional, específicamente de televisión abierta y televisión de pago; informantes claves vinculados a la Red de Asistencia a Víctimas compuesta por entidades estatales en su calidad de reguladores y referentes en distintos ámbitos -prevención del delito, infancia, adultez mayor, salud, servicio médico legal, emergencias, policías, justicia, entre otras-; un experto de la Agencia de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO; y a un representante de la asociación gremial que reúne a los canales chilenos de televisión, ANATEL.

¹ El equipo realizador del estudio fue conformado por: Lucía Castellón: Directora Instituto de Comunicación y Nuevas Tecnologías Universidad Mayor. María José Labrador: Coordinadora Área Investigación Instituto de Comunicación y Nuevas Tecnologías U. Mayor. Juan Cristóbal Portales: Profesor e investigador Instituto de Comunicación y Nuevas Tecnologías U. Mayor. Ayudantes de investigación: Pedro Anguita: Abogado Universidad Diego Portales. Jaime Juica: Sociólogo, Licenciado en Sociología, U. ARCIS. y Daniel Pinto: Licenciado en Sociología, Universidad de Chile.

Posteriormente, el análisis consideró la integración de los antecedentes recabados en fuentes secundarias y el discurso expresado en las diversas entrevistas. Este cruce permitió la definición de lineamientos para elaborar una guía de buenas prácticas en la cobertura mediática de desastres naturales, tragedias y delitos contra las personas.

El estudio ha sido fragmentado en tres informes: el primero contempla una sistematización conceptual sobre desastres naturales, tragedias, catástrofes y crisis humanitarias; normativas jurídicas, constitucionales y legales asociadas al tema; principios de autorregulación; y una referencia al sistema de autocontrol de las empresas periodísticas.

El segundo informe es un documento que contiene una recopilación de diversas propuestas internacionales para la cobertura de desastres: recomendaciones emanadas tanto de códigos deontológicos, así como otras experiencias de índole académico. A su vez, dicha compilación incluye la experiencia de autorregulación de la British Broadcasting Corporation (BBC); y los aportes formulados –en términos de guías para las buenas prácticas periodísticas en estos eventos- por la Defensoría del Televidente de Argentina.

Finalmente, la tercera parte –a continuación- contiene las opiniones expresadas por los/as distintos/as informantes claves entrevistados/as y las consiguientes reflexiones y sugerencias de buenas prácticas periodísticas derivadas del análisis integral de la investigación.

María Dolores Souza

Jefa del Departamento de Estudios

I. INTRODUCCIÓN

La elaboración de contenidos informativos en televisión constituye un proceso complejo, asociado a rutinas periodísticas institucionalizadas. Es decir, de acciones que se efectúan a partir de diversos criterios, como por ejemplo de decisiones editoriales. Ahora bien, cuando se trata de cobertura de situaciones de catástrofes, desastres naturales o delitos en contra de las personas, el tratamiento noticioso no sólo depende de las líneas editoriales aplicadas por los profesionales de la industria televisiva. También es relevante el rol de actores públicos, privados y de la sociedad civil, ya sea como reguladores activos o instancias que levantan antecedentes oficiales en las situaciones mencionadas.

Por ello, en este estudio se considera, para efectos del análisis y posterior reflexión en torno a las buenas prácticas, indagar en las opiniones de informantes claves que pertenecen tanto a instituciones públicas asociadas a la Red de Asistencia a Víctimas; editores y ejecutivos de canales de televisión; y un especialista de la Agencia de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO².

En este documento se abordan los resultados de las entrevistas efectuadas a dichos actores. La aplicación del instrumento considera, entre otros aspectos temáticos, cuestiones relativas al tratamiento de la información, sistemas de protocolos para el manejo de crisis en contextos de catástrofes y desastres, la afectación e incidencia de las personas involucradas en dichas circunstancias, así como la forma en que éstas aparecen en los noticiarios de televisión.

Por lo anterior, resulta relevante abordar el trato que se hace a personas afectadas o víctimas en las coberturas de desastres, tragedias o delitos, considerando los discursos de los/as entrevistados/as, quienes además concentran conocimiento, experiencia y argumentos en la materia.

La incorporación de estos discursos constituye un aporte a la discusión y permite además, detectar un conjunto de buenas prácticas en la cobertura de catástrofes y delitos violentos, desde la perspectiva de las víctimas y/o afectados.

² Ver en anexo el recuadro con la identificación de actores entrevistados.

II. MARCO METODOLÓGICO

Descripción del instrumento

El instrumento utilizado fue una entrevista semi-estructurada, aplicada a distintos actores e instituciones. Las modalidades de aplicación fueron dos: cara a cara, efectuada por un investigador y un apoyo; y mediante envío por correo electrónico de un cuestionario de preguntas.

Las entrevistas se realizaron entre la tercera semana de noviembre de 2014 y la segunda semana de enero de 2015. Todas fueron registradas en audios y en los otros casos, las respuestas se recibieron por escrito³.

Procesamiento de información para su análisis

Posterior a la aplicación de las entrevistas, se dispuso de un procedimiento de *vaciado de información* a una matriz común, donde se traspasaron los antecedentes obtenidos en cada entrevista. El vaciado se realizó según categorías definidas, facilitando la organización de datos y dimensiones relevantes para el análisis. En atención al criterio acá informado, este procedimiento no consideró la transcripción de audios de las entrevistas.

La siguiente etapa consistió en el diseño de una *matriz de análisis integrado*, que contempló la revisión de variables de análisis transversal. Tanto el *vaciado* como la *matriz de análisis integrado* facilitaron la descripción de los elementos que posibilitan la identificación e implementación de buenas prácticas en las áreas de análisis de este estudio.

³ Las aplicaciones fueron calendarizadas en función a la agenda de cada institución, donde el equipo investigador dispuso las aplicaciones conforme a estas posibilidades.

III. IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

En el presente apartado se hará una descripción de las principales “buenas prácticas” identificadas en la aplicación de las entrevistas. Se presentan resultados del análisis integrado de las dimensiones que fueron abordadas. Estos cruces permiten detectar acciones desde algunos procedimientos de control y de vocerías de instituciones, así como a partir del diagnóstico que los/as entrevistados hacen de la situación comunicacional en relación con noticias de desastres, tragedias o delitos contra las personas. Especialmente, se han relevado acciones específicas que dan cuenta de la labor que viene realizando la Red de Asistencia a Víctimas (RAV), pero que también orienta el sentido de la revisión de un trabajo mancomunado por las distintas instituciones que prestan acogida a las víctimas o personas afectadas por delitos o en situaciones de catástrofes o tragedias.

Entre las acciones, es posible identificar aquellas que responden a criterios macro y que responden a demandas específicas por tratarse de situaciones en que hay un manejo de información sensible. También se observan experiencias concretas que intentan evitar tratamientos erróneos ante las víctimas, precisando las situaciones aprendidas.

A partir de las entrevistas realizadas, se detallan a continuación algunas de las propuestas de acción formuladas por instituciones públicas y la UNESCO:

- **Subsecretaría de Prevención del Delito, Ministerio del Interior**

Implementación Modelo Comunitario Victimológico

En el caso de la Subsecretaría, específicamente, se ha venido implementando un modelo de trabajo comunitario, desde una perspectiva victimológica, desarrollando capacidades en grupos y personas participantes. Esto busca favorecer el fortalecimiento de capacidades críticas entre la población, de tal modo que puedan identificar el tratamiento inadecuado de contenidos informativos en medios sobre delitos y víctimas.

RAV Región de Tarapacá

Criterio consensuado entre actores participantes sobre el manejo de información

Como acuerdo de los integrantes de la RAV se estableció que el manejo de información sea confidencial y ajustado a los derechos de las víctimas e imputados.

- **Poder Judicial, Unidad de Comunicaciones**

En el caso del Poder Judicial existen algunas experiencias específicas que permiten avanzar en el trato de personas.

No autorizar a medios en audiencias de tribunales de familias

No se permite el acceso a los medios a las audiencias de los tribunales de familia, evitando la exposición de niños, niñas y adolescentes. Principalmente en temas de familia se evita la victimización en instancias donde efectivamente las personas involucradas por los procesos se encuentran en una situación de vulnerabilidad. Acá no se cuenta con un marco legal específico que facilite su cumplimiento, pese a eso, su implementación se ha logrado como una buena práctica.

Elaboración de manual de trabajo con la prensa desde lo penal (orientaciones para jueces)

Diseño e implementación de un documento de uso interno, que cuenta con el respaldo de la Corte Suprema para la relación entre jueces y periodistas. Se trata de orientaciones sugeridas por la Corte Suprema para todos los tribunales penales que tengan una relación con los medios en el marco de la transparencia y publicidad. Esta guía se plantea como Buena Práctica desde el Poder Judicial para hacer cumplir estándares de calidad en justicia sin impulsar una norma que pueda afectar el cierre de audiencias.

Capacitaciones a policías sobre exhibición de imputados y presunción de inocencia

Coordinación con entidades técnicas y policías para la instalación y nivelación de capacidades sobre categorías jurídicas a cumplir.

Relación con los medios sin implementar criterios punitivos

Se establece, como criterio de relación, el diálogo permanente y fluido con periodistas, facilitando su labor profesional en tribunales, asesorando su desempeño: sugerencias sobre marcos éticos a cumplir, fundamentando su responsabilidad.

Poder Judicial, Unidad de Comunicaciones: Sensibilización a públicos de interés (internos y externos)

Diálogo con jueces de garantía y periodistas para la cobertura responsable de audiencias en materias de niños, niñas y adolescentes.

Análisis de entorno:

Institucionalmente, el área de comunicaciones cuenta con una disposición permanente para instalar capacidades y contenidos que mejoren la calidad del manejo de información y relacionamiento con los actores claves en estos procesos. La buena práctica responde a la atención a oportunidades que permitan impulsar cambios culturales no sólo en la organización, sino también ampliando a los actores vinculados.

- **Fiscalía**

Entrenamiento a fiscales en vocerías

Procesos de formación técnica para el ejercicio de las comunicaciones aplicadas al funcionamiento institucional. Cuentan con evaluación, indicadores de logro y con retroalimentación institucional.

Incorporación de cambios culturales en el tratamiento de la información en el sitio del suceso

Se incorporan cambios en el lenguaje, considerando la cobertura periodística en el sitio del suceso. Por ejemplo, propone evitar la frase: “el caso se encuentra policialmente resuelto”, dado que valida la posición jurídica de los procedimientos que terminan en una investigación, aspecto que recae en el ministerio público. Esta situación limita una valoración y anticipación de juicios en base a los antecedentes que se recopilan en el sitio del suceso, pero que resultan insuficientes para informar mediante puntos de prensa.

- **Servicio Médico Legal, SML, Unidad de Atención Ciudadana y Equipo de Emergencias**

Vinculación de Familias y Medios

Una experiencia de aprendizaje favorable para contener y facilitar la relación entre medios y familias en contextos de desastres, radica en la realización de reuniones con los familiares de víctimas y afectados, previa exposición y/o vinculación a medios. Esta acción dota de herramientas y un marco de relación al momento de realizar vocerías y contactos en vivo.

Experiencia en Cárcel de San Miguel

La relación que se facilitó entre familias y medios, por parte del equipo psicosocial del SML, ayudó a disponer de información directa desde dicho Servicio a la prensa. La autorización a los medios de participar en la cobertura dentro de las normas del SML contempló lo siguiente: se dispuso y habilitó un espacio para los medios, en el que se sensibilizó a los periodistas sobre el respeto al lugar, y la entrega de garantías a los familiares al momento de ser entrevistados. El establecimiento de normas convenidas entre las partes y la mediación lograda, facilitó la fluidez en las actividades informativas evitando la “invasión” en zonas sensibles durante el desarrollo de la crisis.

- Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA

Colaboración permanente en instancias de coordinación multisectorial

Al ser una institución con poca trayectoria institucional, sus contenidos no se encuentran adoptados en todas las instituciones. Por ello, su labor de instalar contenidos sobre su materia de interés, constituye una labor permanente en todos los espacios en que participa y colabora, promoviendo el buen uso de las conceptualizaciones vinculadas a las personas mayores.

- Ministerio de Salud, MINSAL, Programa de la Mujer

Innovación en situaciones de crisis e instalación de contenidos no convencionales en contextos de catástrofes

Como aspecto complementario, en contextos de catástrofes, la presencia de los equipos profesionales asumen labores de reacción. En el caso del MINSAL, existen diversos procedimientos que orientan la labor de cada área: por ejemplo, en el caso del incendio en Valparaíso, ocurrido en abril de 2014, un aprendizaje relevante fue la disposición de pastillas de anticoncepción. Existen estadísticas que evidencian el aumento posterior de la natalidad en situaciones de catástrofes por no contar con acceso a este tipo de medicamentos. Por ello, resulta pertinente la disposición oportuna de información sobre aspectos sanitarios en contexto de catástrofes.

- Servicio de Salud de Arauco, Región Bio-Bío

Orientaciones técnicas para el manejo de las comunicaciones.

Respecto de las orientaciones técnicas referidas a la atención que, desde el sector salud, se brinda a las personas en estas situaciones, existe un Protocolo de Emergencias y Desastres. Se trata de una guía formalizada y que define al encargado de entregar la información oficial respecto al evento existente. Según el documento, tal responsabilidad recae en el Director del Servicio. Desde el Servicio de Salud Arauco se cuenta con referentes en el Ministerio de Salud, en la figura de la Unidad de Emergencias y desastres, quienes son los encargados de bajar todo tipo de información a los diversos programas y en las distintas temáticas del sector salud.

- UNESCO, Comunicación e Información para el MERCOSUR

Agenda en prevención y manejo de situaciones de riesgo.

La formación profesional de quienes desempeñan funciones en las áreas informativas, requiere de una capacitación en aspectos preventivos. Por una parte, se propone fortalecer el conocimiento sobre la ocurrencia de potenciales sucesos, considerando para ello los antecedentes históricos y geográficos de cada zona de Chile⁴. Del mismo modo, se plantea entender la prevención como autocuidado y protección ante riesgos que expongan al periodista.

En cuanto al manejo de situaciones, éstas pueden enfrentarse con mayor control a partir de la formación adquirida, disminuyendo los espacios de improvisación. En ese sentido, las capacidades para enfrentar el tratamiento y cobertura por parte de los medios pueden mejorar en la medida que exista mayor conocimiento sobre las políticas públicas y los enfoques diseñados para abordar estas situaciones.

⁴ Esto ayudaría a que editores y periodistas dispongan de información en torno a eventuales sucesos, tales como riesgos de incendios forestales, riesgos en el borde costero, sismos, volcanes y actividades riesgosas en la industria de la minería.

Autorregulación

Uno de los mecanismos que facilitan el impulso de una cobertura y tratamiento de contenidos informativos con responsabilidad es la autorregulación de los medios. En la medida que se declaren y sostengan marcos éticos, tribunales internos, por parte de los propios medios, su ejercicio se remite a un campo de acción que ellos mismos se imponen.

Esto instala una lógica de funcionamiento institucional que eleva sus estándares, a partir de la adopción de prácticas responsables.

Establecimiento de criterios éticos

Al socializar estándares de tratamiento en los contenidos informativos, se despliegan de forma natural marcos éticos que devienen en sentido común. Es precisamente la ampliación de marcos éticos los que facilitan esta función.

IV. SISTEMATIZACIÓN DE RESULTADOS

Para efectos de segmentar la información generada en las entrevistas, los antecedentes recopilados serán expuestos según dimensiones que permiten identificar los aspectos asociados a las buenas prácticas observadas en medios de comunicación. Hay que señalar que las dimensiones no son excluyentes, es decir, sirven para la presentación de la información y, de cierta manera, fueron útiles para su análisis. Sin embargo, es posible realizar cruces entre ellas. Es preciso observar con atención cada una, pues en todas se encuentran elementos tanto de prácticas positivas como negativas.

- **Procedimientos editoriales o de control interno en los canales**

En este ítem se exponen las instancias que integran el procedimiento de control editorial en la producción de mensajes para el público, que pueden ser reconocidos como buenas prácticas a replicar:

Transversalidad de las normativas editoriales

Estas normas corresponden a las premisas, prohibiciones u otros criterios que la línea editorial (escrita u oral) del canal exige en la producción de mensajes para el público. Está supeditado tanto a las normativas legales -no exponer identidad de niños, no acusar a imputados- como a las tendencias sociales más relevantes desde el punto de vista de la organización de los grupos animalistas, diversidad sexual y étnica y organizaciones defensoras de los derechos de la mujer.

Algunos canales como La Red, TVU de Concepción y CNN Chile describen normas más estrictas que llevan incluso a renunciar a la cobertura de noticias si es que estas no revisten una relevancia en sí mismas. Estos medios rechazan que sea misión esencial del periodismo la transmisión de *sensaciones* para que el público dimensione la magnitud de los hechos, sino que buscan que estos hablen por sí solos. Asimismo, si dichos hechos necesitan ser profundizados, en lugar de exponer más detalles sobre los mismos, prefieren invitar a expertos no solo para contextualizar los casos de desastres generalizados, sino también para sucesos menos llamativos.

Revisión de estándares editoriales sobre temas “complejos”

La mayoría de los canales no cuentan con orientaciones programáticas específicas para el amplio rango de situaciones que involucran víctimas. Sin embargo en todas se reconoce un ejercicio permanente de control por parte de un grupo editorial que, dependiendo del caso, plantea uno o más filtros a los contenidos que los periodistas van recolectando.

Controles editoriales rigurosos previos a la emisión

Entre las entrevistas destacan aquellos canales que logran mantener cierto filtro de toda la información que luego difunden. Ese control se refuerza con un recordatorio constante de aquellos principios que no se deben dejar de lado. Por ejemplo, se menciona: tratar de mantener la calma en situaciones complejas; recurrir a fuentes válidas y oficiales; ser cuidadoso con el tratamiento verbal a imputados; dar argumentos y evitar la emotividad o el nerviosismo.

Incorporación de análisis de noticias propias o externas

Según la práctica caracterizada, se precisa que las reuniones de pauta son los espacios de reflexión y diálogo profesional. En esas instancias, describen los/as entrevistados/as, se evalúa el ejercicio profesional cotidiano, orientado a mejorar los estándares de calidad.

Identificación de asuntos “sensibles” para las audiencias

Facilita el aprendizaje en la labor profesional en base a experiencias directas y recientes. Esta práctica, más allá de ser un espacio de reflexión, despliega una sensibilidad sobre diversas materias, constituyéndose en un “control de alertas” del desempeño profesional.

Formalidad de los procedimientos de control editorial

Al interior de los equipos de prensa, aparece como una oportunidad la idea de generar un marco regular de prácticas beneficiosas para alcanzar estándares de calidad en el ejercicio profesional, por parte de periodistas. En ese sentido, cabe destacar la existencia de estas formalidades en documentos internos de los canales de televisión, que incorporan aspectos administrativos: marcos éticos;

procedimientos internos; entre otros. Esta formalización genera una autorregulación adoptada e internalizada en los medios.

De igual manera, existen acciones que no necesariamente fueron identificadas en documentos formales, no obstante sus prácticas regulares las validan en su procedimiento. En el caso de La Red, la normativa no se estipula en un documento escrito pues se considera demasiado estanco.

En ese sentido, el *'ensayo y error'* abre el debate y la reflexión, sobre situaciones concretas y puede constituirse como la brújula editorial de un medio de comunicación, lo que se facilita cuando no se está sometido al ritmo impuesto por el *people meter*.

- **Perfeccionamiento y mejoras para aumentar la calidad de la cobertura**

Los canales en alguna medida advierten ciertas preocupaciones por perfeccionar las prácticas entre sus periodistas. En este contexto esbozan algunas acciones concretas que atienden a este objetivo.

El perfeccionamiento se puede entender desde la *profesionalización de las coberturas de desastre o delitos* y en esa lógica, han incorporado a expertos a sus equipos, como es el caso de TVN con Marcelo Lagos y su labor docente al interior del canal.

Las mejoras en las coberturas periodísticas emergen también a partir de experiencias relevantes de malas prácticas connotadas en el pasado. Episodios como el *caso Spiniak*, el *caso de la Panchita* (Valparaíso), el *caso Bombas y el caso Zamorano Jones* son destacados entre los entrevistados de los canales de televisión. Estos ejemplos constituyen duras lecciones al periodismo, tanto para evitar las acusaciones infundadas, como para evitar la dramatización excesiva que deriva en re-victimización de las personas.

El tratamiento otorgado al incendio de la Cárcel de San Miguel es planteado como una muestra emblemática de excesiva crudeza. Es decir, los/as entrevistados/as repudian ampliamente la forma en que se mostró a las personas fallecidas y sus familias. Incluso, es un referente de un tipo de periodismo que no se quiere hacer, al menos en los canales que privilegian la calidad informativa por sobre la masividad.

Del mismo modo, el terremoto/tsunami de 2010 fue clave para la

concientización en los canales para controlar la emocionalidad excesiva de las transmisiones, aunque eso no impidió que se recurriera a ella en incidentes posteriores, como los excesos cometidos en la cobertura del incendio de Valparaíso o el terremoto en Iquique, ocurridos en 2014.

Otro factor de desarrollo de mejores equipos es la *formación de los periodistas* al interior de los canales, instancia desarrollada por CNN Chile en la que se trata de contratar a periodistas con poca experiencia laboral, pero con disposición a aprender. De este modo, se puede dar un sello a su trabajo según estándares de calidad que el medio considere adecuados.

- **Diagnóstico del sistema comunicacional en relación a noticias de desastres, tragedias o delitos contra las personas**

En este análisis se identifican aquellos aspectos caracterizados en las prácticas generales⁵ en la industria y la incidencia de factores ambientales en dichas prácticas, a juicio de los/as entrevistados/as.

Poca formación inicial en periodismo de catástrofes y ética

En general, observan que la formación de las nuevas generaciones de periodistas carece de una consideración especial por seguir estándares éticos. Por el contrario, distinguen que se debe poner constantemente un freno a los bríos y el ímpetu de algunos periodistas, que se doblegan constantemente ante el deseo por conseguir golpes periodísticos.

El peso del *people meter* v/s audiencias críticas

Las cifras de audiencias muchas veces llevan a cuestionar la relevancia de seguir pautas éticas de manera estricta, en un contexto en que prima la autorregulación. A

⁵ Con “prácticas” nos referimos a los procedimientos, normativas, acciones y contenidos que son ejecutados o se hallan vigentes en cada institución.

juicio de los entrevistados/as, las audiencias o “*se comportan como barras bravas en redes sociales sin argumentos de peso*” o condenan –a través del abandono de los medios- las coberturas inadecuadas. Los informantes claves, sostienen que la coexistencia de una industria con regulaciones externas limitadas y de audiencias poco críticas de las coberturas -al menos en lo que se refiere a la fidelidad a los noticieros como fuentes de información- hace que la autorregulación de los medios se resista a la idea de obtener mayor rating.

El feedback de las tecnologías digitales y las redes sociales

Por un lado, ante la amplia oferta de contenidos en internet y el creciente acceso de la población a estos, los medios sienten el desafío de generar mensajes más interesantes para el público. En ese sentido, el valor de lo que se expone en televisión debe ir tomando en cuenta que la audiencia, aunque sea de a poco, es menos cautiva que antes. Los modos de atraer al público no siempre son afines a las mejores prácticas y por eso se recurre a contenidos livianos o atractivos, más que densos pero mejor desarrollados. Lo contrario ocurre con los medios “de nicho”, quienes entran en una lógica de depuración de los contenidos, justamente para entrar con ventaja en los públicos que prefieren internet para consumir contenidos⁶.

Por otro lado, las redes sociales son un elemento significativo para encontrar respuestas a la forma en que se realiza la labor periodística, tomando en cuenta las respuestas generalizadas o aquellas que responden a grupos organizados de ciudadanos. En ese sentido, no es que haya un ejercicio mucho mayor de accountability por parte de la población, sino que es más visible su juicio y puede lograr mejor coordinación para visibilizarse y generar oleadas de críticas a las coberturas

⁶ No es casual el esfuerzo que hace CNN Chile y La Red por difundir sus contenidos en la web.

Efectividad de las normas punitivas

En general se admite que, además del potencial de abandono por parte de la audiencia, el otro elemento que determina los límites de la labor periodística son los riesgos de sanciones penales. Por ello, en las normativas vigentes –escritas o no- en los cuerpos editoriales, los elementos fundamentales son no mostrar la identidad de los niños, evitar las acusaciones infundadas, etc. La autorregulación encuentra muchas veces en las normas punitivas barreras que incomodan la labor periodística, pero que por lo mismo, demuestra la eficacia de la ley. Cuando un tratamiento “juega con fuego” y, por ejemplo, expone detalles que se acercan a la exposición de la identidad de personas menores de edad, presentan situaciones dramáticas que en la práctica tienen efecto de revictimización, pero con los resguardos necesarios para que no constituya delito⁷.

- **Identificación de prácticas negativas**

En este apartado se exponen aquellas prácticas consideradas desfavorables 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.

Coordinación entre entidades de protección y los medios de comunicación

Los informantes claves observan que 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 –Oficina Nacional de Emergencia, ONEMI; Servicio Nacional de Menores, SENAME; Instituto de Seguridad Pública; Subsecretaría de Prevención del Delito, entre otros.- y los medios. Aluden a organizaciones estatales de orden técnico e identifican falta de disposición por abrirse a los medios, como una forma de llegar a exponer su labor y sus medidas a la ciudadanía. Por otra parte, advierten, que muchas veces estas instituciones tienen su propia agenda.

⁷ Ese juego de vaivén entre el respeto a la ley y su incumplimiento “legal” es lo que, según Enrique Mujica, no se condena de parte de la audiencia y cataliza que la autorregulación no resguarde esos límites

Exageración de los hechos policiales e intensidad emocional del tratamiento

En general, los/as entrevistados/as describen una brecha que detectan entre la magnitud *real* de los hechos policiales en el conjunto de la sociedad y la cobertura que le otorgan. Sumado a lo anterior, perciben una 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.

Espectacularización de las tragedias

En ciertas ocasiones se recurre deliberadamente a los rostros más conocidos de un canal para dar cuenta de un mayor impacto. Sin embargo, también se asocia este tipo de cobertura a situaciones que cuesta desmarcar de la competencia. Eso contribuye a otorgarle más “emocionalidad” a las coberturas en desmedro de una racionalización de la información. Cabe destacar que esto último es una de las labores de responsabilidad social que cumplen los medios en este tipo de situaciones.

Reflexiones para impulsar buenas prácticas

Los actores consultados recalcan, en general, que es 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. Sobre todo, arguyen, tomando en cuenta la importancia que conserva ésta como elemento de integración cultural en nuestra sociedad y la irrupción de las tecnologías digitales.

A juicio de algunos/as entrevistados/as, la formación de los periodistas en materia de tratamiento de este tipo de situaciones se logra con mayor efectividad cuando sale del plano del deber ser y se concreta en la práctica periodística y en sus análisis⁸. Asimismo, siguiendo esta lógica, plantean que este proceso

⁸ En ese sentido Patricia Bazán (MEGA) y Enrique Mujica (CANAL 13) destacan la necesidad de hacer análisis de casos como una forma fundamental para generar competencias entre los periodistas.

requiere de un entrenamiento, por parte de expertos, en materias “científicas” (sismos, problemas climáticos, etc.) En tal sentido, proponen la incorporación de un personal de planta especializado en estos temas, a fin de potenciar un periodismo de prevención y de utilidad pública eficaz. Además, sostienen que las escuelas de periodismo son claves en la formación ética y práctica de estos profesionales para que su desempeño –ante la peligrosidad del reporteo y la tentación de marcar más rating o la necesidad de templanza en las coberturas– eleve sus estándares.

Las argumentaciones de los editores para tomar decisiones, precisan los/as entrevistados/as, muy pocas veces alcanzan notoriedad. Puntualizan 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, plantean la promoción de mecanismos para que ese proceder vaya dándose a conocer, de manera progresiva, a la sociedad⁹.

Existe consenso entre los informantes claves sobre 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, que concuerdan con los principales elementos que enmarcan la labor editorial: la Asociación Nacional de Televisión, ANATEL y el Consejo Nacional de Televisión, CNTV. El primero es reconocido como una entidad que puede generar debate desde los principios éticos para desarrollar mejores prácticas, mientras que el CNTV es percibido como un actor crucial en la tarea de coordinación, pues sus normativas –argumentan– combinan el carácter sancionatorio con la importancia de la autorregulación. Por ende, lo califican como un interlocutor válido entre las instancias involucradas en el mejoramiento de los estándares de cobertura periodística.

⁹ Dentro de este ámbito, relevan iniciativas como “Puroperiodismo”, impulsada por la escuela de periodismo de la Universidad Alberto Hurtado.

CONCLUSIONES

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 de 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.

Si bien, los canales de televisión nacionales se han dado normas internas de autorregulación, en las que se incluyen las situaciones de catástrofes o tragedias, no suelen incluir normas específicas. Asimismo, si disponen de este tipo de normas, en muchas oportunidades ellas no se traducen en una praxis del ejercicio periodístico o en las definiciones programáticas y editoriales del día a día. Tampoco poseen tales medios de comunicación mecanismos de participación de sus audiencias en el cumplimiento de dichas reglas.

En Chile la industria de los medios de comunicación, en que también participan los canales de televisión, organizó un sistema de autorregulación ejercido por 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 sintético conjunto de recomendaciones a los medios sobre cobertura informativa de catástrofes. Además, 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, han cubierto varios 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 y según lo expresado por los informantes claves, ningún periodista tendría tiempo de leer un manual sobre catástrofes, el día en 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.

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 y la 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.

Se requiere 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 y sanción cuando asoman hechos delictuales asociados a dichos eventos.

BIBLIOGRAFÍA

- **Referencias nacionales**

Castellón, et al. (2001); “La ética periodística en el nuevo milenio: Estudio de casos en una perspectiva latinoamericana”; Cuarto Propio; Santiago.

Consejo Nacional de Televisión; CNTV (2012); “Victimización secundaria: los noticiarios y la cobertura informativa del crimen”.

Consejo Nacional de Televisión; CNTV-ICCOM (2012); “Informe de resultados Estudio de Tratamiento de los Noticiarios en Delitos contra las Personas: víctimas y victimarios”

Consejo Nacional de Televisión; CNTV (2010); “Cobertura televisiva del Terremoto en Chile: Construcción de aspectos de género – 2010”.

Consejo Nacional de Televisión; CNTV (2010); “Terremoto Informe de Cobertura Televisiva – 2010”.

Consejo Nacional de Televisión; CNTV (2008); “VI Encuesta Nacional de Televisión”. En www.cntv.cl/medios/Publicaciones/2009/VI_Encuesta_Nacional_TV.pdf.

Consejo Nacional de Televisión; CNTV (2010); “Cobertura televisiva del terremoto. La catástrofe vista a través de la pantalla, la audiencia y la industria”. En www.cntv.cl/medios/Publicaciones/TerremotoInformeCoberturaTelevisiva.pdf

Lecaros, M. (1989); “Ética periodística”, Pontificia Universidad Católica de Chile; Santiago de Chile.

Oyanedel, R.; Alarcón, C.; “Dossier Información y catástrofe”; en Cuadernos de Información N° 26/2010-I, (Enero-junio).

Santibáñez, A. (2013); “¿Ética Periodística? ¡JA, JA, JA!”; Bravo y Allende Editores; Santiago.

- **Publicaciones sobre debate internacional del Consejo Nacional de Televisión, CNTV**

2014

- Estudios de audiencia televisiva y medios audiovisuales: Tendencias a nivel internacional.
- Dilemas regulatorios ante la convergencia.

2013

- Trato televisivo a víctimas. Consideraciones y sugerencias.
- Resultados de estudios y su relación con la normativa del CNTV.
- Matinales televisivos y participación de menores de edad. Algunas consideraciones.
- La seducción de la farándula, precisando un objeto de estudio.
- Formación de la niñez y la juventud. Una visión de expertos.
- Consumo televisivo infanto-juvenil y opiniones sobre la oferta.
- Clasificación audiovisual en favor de la infancia.
- Estado de la regulación de contenidos audiovisuales en entornos de convergencia digital.

2012

- Comunicación mediada: Democracia, pluralismo y dignidad de las personas.
- Regulación y convergencia.
- Sexualización de la Niñez en los Medios el Debate Internacional.
- Victimización Secundaria los Noticiarios y la Cobertura Informativa del Crimen.
- Calidad de la Televisión. Instituciones y Procesos.
- La calidad en Géneros Informativo y de Entretenimiento No Ficcional.

2011

- Dimensión Estadística del Género. Aportes al Análisis en Investigación Relacionada a Televisión y Medios de Comunicación.
- Regulación en la TV: Contenidos emergentes, escenarios convergentes.

- **Referencias del análisis del diseño**

Aravena, M.; Zárate, E. (2003); "Consideraciones en la intervención en las personas que han sufrido un delito violento: un modelo interdisciplinario que facilita el proceso de reparación. Programa de acceso a la justicia"; Santiago: Ministerio de Justicia

Arón, A. (1992); "Un Modelo de Salud Mental en Chile". En F. Lolas; R. Florenzano, G.

Baca, E.; Echeburua, E.; Tamarit, J. (Coords.) (2006); "Manual de Victimología. Valencia: Tirant Lo Blanch".

Barudy, J. (2005); "Los buenos tratos a la infancia. Parentalidad, apego y resiliencia" Barcelona: Gedisa.

Beristain, A. (1999); "¿La sociedad/judicatura atiende a sus víctimas-testigos? Revista Ministerio del Interior (2006)". Diagnóstico en materia de asistencia a víctimas de delitos en el contexto nacional. Chile: División de Seguridad Pública.

Ministerio del Interior (2007); "Orientaciones técnicas para proyectos en el Eje Asistencia a víctimas: Asistencia a víctimas de delitos violentos". Chile: División de Seguridad Pública.

Ministerio de Justicia (2004); "Informe meta: Evaluación y seguimiento del proyecto de atención integral a víctimas de delitos violentos en el marco de la reforma procesal penal". Santiago: Coordinación técnica línea atención integral a víctimas de delitos violentos.

Ministerio de Justicia (2007); "El sistema de atención integral a víctimas. Minuta. Corporación 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 URAVIT 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

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>

Nacif, C.; Cabrera, P.; MacCan N.; Delgado, M. & Bordoli, K. (2007); Estudio: Acuerdos reparatorios y victimización secundaria; En CAJ Valparaíso (Eds.) Atención a Víctimas de Delitos Violentos. Reflexiones desde las Prácticas 2001 – 2007. Valparaíso: RIL Editores.

Olavarría, M. (2006); “La delincuencia en Chile: Un análisis de las víctimas. Agenda Pública”; Año V: N°8.

P. Universidad Católica de Valparaíso (2005); “Estudio de diagnóstico sobre la demanda de servicios jurídicos en la población de escasos recursos”; Valparaíso: CEALMINJUS.

Sapag J.; Martínez M. (2006); “Evaluación del Proceso de Promoción de la Salud en Chile (1998-2006): Recomendaciones para una Nueva Etapa”; Santiago: Ministerio de Salud.

Slaikeu, K. (1988); “Intervención en Crisis”; México DF. Ed. El Manual Moderno.

Trujillo, ML. (2001); “Intervención sistémica con víctimas. Modelo y fundamentos”; Santiago: Ministerio de Justicia.

Velásquez, E. (2008); “Enfoque comunitario en la estrategia de Seguridad Pública”; Cátedra Psicología Comunitaria. Escuela de Psicología. P. Universidad Católica de Chile.

Referencias Internacionales

Aznar, H. (1999); *Comunicación responsable. Deontología y autorregulación de los medios*; Barcelona: Ariel.

Barney, R.D., ed (2002); "Ethics and professional persuasion"; *Journal of Mass Media Ethics*, Erlbaum, London.

Benítez, J. (1964); "Ética y estilo de la Universidad"; Madrid: Ed. Aguilar.

Bertrand, C.J. (2000); "Media Ethics and Accountability Systems"; New York: New Brunswick.

(2002). "An Arsenal for Democracy: Media Accountability Systems, Hampton Press"; New Jersey, USA: Creskill.

Bindé, J. (2004); "The future of values"; London: UNESCO, Berghahn Books; 2004. *Où vont les valeurs?*, Unesco, Albin Michel, Paris, 2004

Bivins, Thomas H. (2003); "Mixed Media, Moral Distinctions in Advertising"; *Public Relations and Journalism*, London: Erlbaum

Blázquez, N. (1994); "Ética y Medios de Comunicación"; Madrid: BAC.

Boff, L. (2001); "Ética planetaria desde el gran sur"; Madrid: Trotta.

Bok, S., *Lying* (1979); "Moral choice in Public and Private Life"; New York: Vintage Books.

Bonete, E., coord. (1995); "Éticas de las información y deontologías del periodismo, Tecnos"; Madrid, 1995.

Bucci, Eugenio (2000); "Sobre ética i imprensa"; 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

Codina, M., ed. (2004); "Ensayos sobre deontología de la comunicación"; Pamplona. EUNSA

Conill, J., Gozálviz, Vicent, coord., “Ética de los medios. Una apuesta por la ciudadanía audiovisual”; Barcelona: Gedisa.

Day, Louis A., (1991); “Ethics in Media Communications: cases and controversies”; California: Wadsworth.

Ess, Ch., (2009); “Digital Media Ethics. Polity Press”; Oxford.

Fernández C, F.; “La responsabilidad de los medios de comunicación”; Barcelona: Paidós.

Fitzpatrick, K; Bronstein, C B., (2006); “Ethics in Public Relations, Responsible Advocacy, Sage”.

Francés, P., y otros, (2003); “Los Códigos éticos en los negocios. Creación y aplicación en empresas y negocios”; Madrid: Pirámide.

Giles, R., Zinder, R.W., eds., (2000); “The problems of Equity in Journalism, What’s fair?”; Transaction Publishing; New Jersey: New Brunswick.

Habermas, J., (2006); “La ética del discurso y la cuestión de la verdad”; Barcelona: Paidós.

Hamelink, Cees J. (2004); “The Ethics of Cyberspace”; London: Sage.

Herrán, M.; Restrepo, D. (1992); “Ética para periodistas”; Santa Fe de Bogotá: Tercer Mundo editores.

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

Ignatieff, M. (2005); “El mal menor. Ética política en una era de terror”; Madrid: Taurus.

Iris Special, Editorial Responsibility, European Audiovisual Observatory, Strasbourg.

Jensen, Vernon, (1997); “Ethical issues in the communication process”; London: Erlbaum.

Jonas, H. (1990); "Le principe de la responsabilité. Une éthique pour la civilisation technologique"; Paris: Editions du Cerf.

Klaidman, S.; Beauchamp, Tom L.; "The virtuous journalist"; Oxford, Oxford University Press

Keeble, R. (2003); "Ethics for journalists"; London: Routledge.

Labrador, M.J.; Rebeil, M., coord. (2013); "La dimensión emocional en el discurso televisivo"; México: Tirant Lo Blanch

Lambeth, E.B., (1992); "An Ethics for the profession"; Indiana University Press, Bloomington; 1992 (traducción castellana); Un código para la profesión, México DF: Limusa, Noriega eds.

Lee, M.A.; Solomon, N. (1991); "Unreliable sources (a guide to detecting bias in news media"; New York: Carol Pub. Group

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., JF., (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.

Rawindranath, P.K. (2004); "Press Laws and Ethics of Journalism"; Delhi, Authorpress.

Richards, I. (2005); "Diagnosis and Quandaries. Exploring journalism ethics"; Sydney: Unsw Press.

Sanders, K. (2003); "Ethics and Journalism"; London: Sage

Santos de Miranda, D. (2004); "Ética e cultura"; Sao Paulo: Perspectiva

Souza M.; 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.
- Villanueva, Ernesto (2000); “Deontología y autorregulación informativa. Ensayos desde una perspectiva comparada”; DF., México: Fundación Manuel Buendía y Universidad Iberoamericana.
- (1982); “Secrets in the ethics of Concealment and Revelation”
- (1992); “Información responsable”; 2 vols.
- (1993); “Información Publicitaria y Relaciones Públicas”; Madrid: Noticias.
- (1999); coord., “Ética de la comunicación audiovisual. Materiales para una ética mediática”; Madrid; Tecnos.
- (2000); “El desafío ético de la información”; Salamanca: Edibesa
- (2001); “Análisis ético de la información: con casos prácticos y documentos deontológicos”; Sevilla: Mad
- (2002); “La nueva ética en los medios de comunicación”; Madrid: BAC
- (2002); “Información, función y persuasión ¿Es la ética una utopía?”; Facultad de Ciencias de la Comunicación, Navarra, ed. Eunate, 2002
- (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.
- (2006); “Los límites éticos del espectáculo televisivo”; Sevilla: Mad
- (2008); “Communication Ethics Now”; Leicester: Troubadour Publishing.

- **Recursos electrónicos**

Connell; “The Ethics of Earthquake Coverage”; Dart Center for Journalism & Trauma; en <http://dartcenter.org/content/ethics-earthquake-coverage>

Hight, Joe; Smyth, Frank (eds.) (2003); “Tragedies and journalists: a guide for more effective coverage, Dart Center for Journalism and Trauma”; en http://dartcenter.org/files/en_tnj_0.pdf

Kawamoto, Kevin; “Best practices in trauma reporting. Ideas and insights from award-winning newspaper articles”; Dart Center for Journalism and Trauma, en http://dartcenter.org/files/da_best_practices_0_1.pdf

Muñoz Saldaña; Mercedes; “Código Coan 2010: el primer Código de correulación audiovisual de España”; en http://www.revistalatinacs.org/11/art/931_Navarra/10_Mercedes.html, p. 235-251.

Potter, D.; Ricchiardi, S.; “Cobertura de desastres y crisis. International Center for Journalists”; en http://www.libertad-expression.org.mx/wp-content/uploads/2010/06/ICFJ_disaster_ESP.pdf

Rodríguez, R.; Martin, M.; “Periodismo de Catástrofes: el 11 de septiembre. Análisis del suceso y experiencias vividas”; en <http://grupo.us.es/grehcco/ambitos09-10/carcela.pdf>

Toledano, S., Ardévol-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.; “El tratamiento del dolor en la cobertura del terremoto y maremoto en Chile. Una mirada desde la ética”; en *Revista de Comunicación* N° 9, 2010. <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*.

Dart Center for Journalism and Trauma de la U.Columbia; en <http://dartcenter.org/>

- Manuales y códigos de ética relevantes en el mundo que ayudan a profundizar en el respeto a la dignidad de las personas, víctimas y afectados en cuestión.

Amjad Bhatti and Madhavi Malalgoda Ariyabandu (2002); Disaster Communications. A resource kit for media.

Ammu, Joseph: Gender, media and tsunami. (Publicado 02/02/2005). Extraído desde: <http://indiatogether.org/genmedia-op-ed>. India.

Artículo 19, Freedom of Accountability – Conference Report on Media Self-Regulation in South-East Europe, Sarajevo, Junio 2005: www.article19.org/pdfs/conferences/sarajevo-conference-report.pdf

Artículo 19 – Análisis nacionales de las leyes mediáticas relacionadas con la justicia e imparcialidad: www.article19.org

Artículo 19 - Lineamientos para las transmisiones durante las elecciones en las democracias en transición: www.article19.org/pdfs/tools/electionbroadcastingtrans.pdf

Artículo 19 - Broadcasting Pluralism and Diversity: Training Manual for African Regulators, 2006: www.article19.org/pdfs/tools/broadcasting-manual.pdf

Artículo 19, Broadcasting Pluralism and Diversity: Training Manual for African Regulators, 2006: www.article19.org/pdfs/tools/broadcasting-manual.pdf

Castellanos M., (1998). "El Paradigma de la Comunicación Tradicional en Desastres". Presentado en el Taller Regional sobre Comunicación Social y Prevención de Desastres, DIRDN, OPS/OMS, PNUD, Defensa Civil del Ecuador, Quito.

Código de ética de Al-Jazeera: <http://english.aljazeera.net/news/archive/archive?ArchiveId=5190>

Consejos Independientes de Prensa – listado internacional de los consejos de prensa y recursos afines: www.mediaaccountability.org/html/frameset.php?page=directory

Consejos Independientes de Prensa – listado internacional de códigos de ética: www.mediaaccountability.org/html/frameset.php?page=library2

Dart Center for Journalism and Trauma de la U.Columbia

<http://dartcenter.org/>

Defensora del Espectador, oyente y usuario de medios interactivos. España.

<http://www.rtve.es/defensora/>

Defensor de la Audiencia de la RTVA. Canal Sur de Andalucía.

<http://blogs.canalsur.es/defensortva/>

El Defensor del televidente Canal Caracol, (Colombia).

<http://www.caracol.com/defensordeltelevidente>

El defensor del televidente Canal RCN Televisión. (Colombia).

<http://portal.canalrcn.com/node/5012>

Enarson, Elaine et al. (2003). Working with women at risk. Practical guidelines for assessing local disaster risk. International hurricane Center. Florida international University. USA.

Estudio UDP – Oemedios.com – News Executive Channel NEX (julio, 2012): Análisis noticiarios centrales de TV y la cobertura de Políticos y pre-candidatos presidenciales:

<http://www.elmostrador.cl/media/2012/08/3.-Julio-Informe-presidenciables.pdf>

Estudio Fucatel-Oemedios.com – News Executive Channel NEX sobre pluralismo en noticiario central de TVN: <http://www.observatoriofucatel.cl/entrega-de-resultados-estudio-fucatel-pluralismo-en-el-noticiario-de-tvn/>

Federación Internacional de Periodistas – Declaración de Principios sobre la Conducta de Periodistas: www.ifj.org/default.asp?Issue=ETHICS&Language=EN

Independent Study on Indicators for Media Pluralism in the Member States (2009). Estudio realizado para la Comisión Europea (Dir. Information Society and Media) 167 páginas:

http://ec.europa.eu/information_society/media_taskforce/doc/pluralism/pfr_report.pdf

Intercambio Internacional sobre la Libertad de Expresión – información sobre la ética periodística: www.ifex.org/en/content/view/full/51725/

Lineamientos Editoriales de la Corporación Mediática Británica:
www.bbc.co.uk/guidelines/editorialguidelines/

MediaWise – Listado internacional de códigos de conducta periodística:
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

Organización de Defensorías Noticieras: www.newsombudsmen.org/what.htm

Recomendación CM/Rec (2007)3 del Consejo de Europa sobre el mandato de los medios de servicio público en la Sociedad de la Información

Red Internacional de Periodistas – Directorio internacional de códigos de ética:
www.ijnet.org/Director.aspx?P=Ethics

Sociedad de Periodistas Profesionales (EEUU) – Listado internacional de códigos de ética periodística: www.spj.org/ethicscode-other.asp

The Gender and disaster sourcebook. Guidelines for media: Disaster Communications. VVAA. http://www.gdnonline.org/sourcebook/chapt/sec_view.php?id=4§id=4.3

UNESCO, Public Service Broadcasting. A Best Practices Source Book, 2005:
http://portal.unesco.org/ci/en/ev.phpURL_ID=20394&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

VAP-UC:

http://comunicaciones.uc.cl/prontus_fcom/site/artic/20060610/asocfile/20060610182844/ASOCFILE520060610182844.pdf

Zapata B., (1998). "Comunicación Social en Prevención de Desastres." Presentado en el Taller Regional sobre Comunicación Social y Prevención de Desastres, DIRDN, OPS/OMS, PNUD, Defensa Civil del Ecuador, Quito.

A N E X O: Informantes Clave Entrevistados

	Entrevistas a Informantes Clave		Ámbito	Sector
1	Ministerio Público	Christian Fuenzalida, Director de la Unidad de Comunicaciones de la Fiscalía Nacional.	Judicial	Público
2	Poder Judicial	M. Lucy Dávila, Directora de Comunicaciones, Poder Judicial de Chile	Judicial	Público
3	Subsecretaría Prevención del Delito, Ministerio del Interior	Priscilla Carrasco, Jefa del Programa de Apoyo a Víctimas.	Apoyo Víctimas de delitos	Público
4	Servicio Médico Legal	Francisca Pesse H., Psicóloga Unidad de Atención Ciudadana y Equipo de Emergencias.	Reacción Emergencias y Catástrofes	Público
5	UNESCO	Guilherme Canela Godoi, Consejero de Comunicación e Información para el MERCOSUR.	Comunicaciones en emergencias	Internacional (Naciones Unidas)
6	Servicio Nacional del Adulto Mayor	Paula Rojas, Profesional Prevención Maltrato Adulto Mayor.	Adulto Mayor, Vulnerabilidad social.	Público
7	Ministerio de Salud	Teresa Soto, Subsecretaría de Salud Pública. Programa Violencia contra la Mujer.	Salud Pública, Género	Público
8	Red de Atención a Víctimas, Región del Bío Bío	CAVI, CAVD, Carabineros, Servicio Salud Arauco, Seremi Justicia,	Intersectorial regional	
9	Red de Atención a Víctimas, Región de Tarapacá	Alejandra Chang, CRSP y Alejandra Altamirano, PAV	Intersectorial Regional	Público
10	Servicio Nacional de Menores, Región Valparaíso	Director Regional	Infancia y adolescencia	Público
11	MEGA	Patricia Bazán, Directora de Contenidos y estándar	Televisión	Privado
12	UCV – TV	Patricio Segura, Editor de Prensa	Televisión	Privado
13	Canal 13	Enrique Mujica, editor de prensa	Televisión	Privado

14	La Red TV	Javier Urrutia, Director Ejecutivo	Televisión	Privado
15	Televisión Nacional de Chile	Alberto Luengo, Director de Prensa	Televisión	Público
16	TVU – Concepción	Hugo Urrutia, Director de Prensa	Televisión	Público
17	Consejo de Ética	Patricia Politzer, Consejo de Ética de los Medios de Comunicación Social de Chile	Medios de Comunicación	Público
18	CNN Chile	Lorena de las Heras, Directora de Prensa	Televisión	Privado

Cabe señalar que también fueron convocados a entrevistas los siguientes actores, sin lograr su realización.

- Iquique TV, Canal de Televisión región de Tarapacá.
- Chilevisión
- Carabineros
- Policía de Investigaciones
- ONEMI, Nivel Central
- SERNAM, Nivel Central