

Tensiones del periodismo público frente al conflicto

Ana Lucía Paz Rueda

Introducción

Este documento pretende mostrar de manera completa las características del programa de televisión D3 de Telepacífico, desde el marco de las buenas prácticas para superar el conflicto, siguiendo las propuestas del PNUD. El documento está dividido en cuatro segmentos sustantivos. El primer segmento se describe el contexto general de referencia para el caso, específicamente la relación entre medios de comunicación y opinión pública y el caso de los desaparecidos y desplazados en el Valle del Cauca. En el segundo segmento, se describen los eventos anteriores, que básicamente son los programas previos a la aparición de D3. El tercer segmento describe el programa, sus actores, enfoques, perfiles, recursos técnicos y el uso que los ciudadanos le dieron y, finalmente, un cuarto segmento describe algunas claves que, en sentido positivo o negativo, arroja este caso como proceso que contribuye a la comprensión de la relación entre medios de comunicación regionales y sus aportes a la solución del conflicto. La pregunta central que orientó el análisis del caso es: ¿cuál es el aporte del Canal Regional Telepacífico a la resolución del conflicto, desde la producción y difusión de información por medio de su programa D3?

Otra pregunta importante es: ¿puede afirmarse que Telepacífico, por medio del programa D3, es un mediador informacional entre las víctimas del conflicto? Estas preguntas se apoyan en una hipótesis central: los medios masivos de comunicación se convierten en una plataforma virtual (comunicativa), desde donde se contribuye a la construcción de ciudadanías mediante el intercambio

informativa, en este caso, fundamentalmente en relación con las víctimas del conflicto que viven situaciones de desaparición o desplazamiento.

El estudio de este caso se llevó a cabo a través de técnicas cuantitativas; se utilizaron fundamentalmente técnicas documentales y etnográficas. En primera instancia se realizó una revisión bibliográfica que comprendió la revisión de literatura especializada, de archivos históricos, audiovisuales y de contexto. También se utilizaron documentos (impresos, digitales, de audio y video). Se recurrió a entrevistas semiestructuradas y en profundidad; como a fuentes documentales convencionales (primarias y secundarias): actas, reglamentaciones de ley y comunicados, que permitieron tener un primer bosquejo de la consolidación y desarrollo de estas prácticas.

I. Contexto

1. El concepto de la televisión pública y su función

Entender el papel que juega el programa D3, dentro de la programación del canal regional Telepacífico y en el contexto del Valle del Cauca, requiere ubicarse en relación con lo que significa la televisión pública y el aporte que desde ella se hace a la configuración de espacios públicos de carácter social y político. Este no es un tema simple; el papel de la televisión pública ha generado múltiples debates. Para nuestro contexto nacional, según el Plan de Desarrollo planteado por la Comisión Nacional de Televisión —CNTV—, la televisión pública es considerada como:

[...] aquella de interés social, educativo y cultural que por principio nos fortalece como nación y nos aproxima creativa y productivamente a la sociedad del conocimiento; se ocupa de los asuntos que concierne al interés común y al espacio ciudadano, y que promueve la interacción comunicativa y la participación social con el propósito de formar ciudadanía.¹

Pero asegurar que ésta se mantenga y cumpla con su papel es una tarea ardua. Sobre ello, Jesús Martín-Barbero, Germán Rey y Omar Rincón plantean que, ante todo, la televisión pública debe interpelar e ir dirigida al ciudadano más que al

¹ Comisión Nacional de Televisión. Plan de desarrollo de la televisión 2004-2007. Por una televisión bien vista. Bogotá, 2004.

consumidor, buscando contribuir a la construcción del espacio público en cuanto escenario de comunicación y diálogo entre los diversos actores sociales y las diferentes comunidades culturales. De igual modo, los autores plantean que debe hacerse cargo de la complejidad geopolítica y cultural de la nación y de trabajar en la construcción de lenguajes comunes, y ser un mecanismo de representación de las voces más débiles: como las minorías culturales y los creadores independientes (2000: 50). El reto de D3 fue lograr que el tema del conflicto y, especialmente, el fenómeno de la desaparición y el desplazamiento, permearan al ciudadano y contribuyeran a construir opinión pública y sensibilidades sociales frente a estos problemas, desde las singularidades culturales de los diversos actores sociales afectados por el problema.

La televisión pública, en este caso, es asumida como un lugar de diálogo entre los imaginarios sociales y las identidades culturales, en donde no se transmite sólo aquella cultura hecha, sino que trabaja a partir de sus propios “modos de ver” la vida social, de sus recursos, lenguajes y potencialidades expresivas (*Ibid.*: 51). Es así como aparecen distintos enfoques sobre el conflicto, diversos actores, temas, situaciones que permiten que los públicos vean no sólo las características de un problema social sino la complejidad sociocultural y política que la soporta.

Diversos autores, entre ellos Omar Rincón, señalan que la televisión pública es una clara estrategia para el cambio social, siempre y cuando responda a las necesidades y expectativas de las audiencias, favorezca el desarrollo y la visibilidad de los invisibles, realice nuevas maneras de expresión y ciudadanía en la pantalla, y promueva la movilización social. El autor plantea que actualmente se ha vuelto a la pregunta por la responsabilidad social, democrática y ciudadana de las televisiones privadas (Rincón, 2000). En este mismo sentido, Germán Rey afirma que la sociedad civil tiene hoy un papel más activo en la televisión que traerá a futuro una modificación en la relación tradicional entre los ciudadanos y los medios, una representación mediática de la política y una participación de organizaciones no gubernamentales en la comunicación (*Ibid.*). Al respecto, Rosalía Winocur señala que se han creado nuevos escenarios de la ciudadanía recreados por los medios de comunicación; el ciudadano de hoy ya no es interpelado en la plaza pública sino en espacios de la cotidianidad como su hogar, su automóvil o su oficina, dando origen a lo que la autora denomina ciudadanía doméstica (Winocur, 2002).

Martín-Barbero, Rey y Rincón plantean a la televisión pública como propuesta integradora de lo cultural y lo educativo, en este caso una educación ciudadana,

entendiendo que la cultura se refiere hoy más a cómo los ciudadanos desarrollan una comprensión de su país que les capacite para ayudar a transformarlo, que a eventos de contenido artístico o culturalista. Por otra parte, plantean que la educación en televisión tiene como finalidad la construcción de la ciudadanía expresiva y la promoción de un proyecto ético, que para el caso colombiano es la convivencia pacífica y el reconocimiento de la pluralidad cultural (Martín-Barbero, Rey y Rincón, 2000: 55).

De acuerdo con todo lo expuesto, los autores plantean que la televisión pública hoy debe trabajar en lo expresivo como estrategia, en lo ciudadano como proyecto, en lo experimental como experiencia estética y de identidad. Lo cultural, lo educativo y lo comunicativo deben tener como finalidad el proyecto ético de nación y comunidad deseada, que para el caso colombiano estaría dirigido a formar ciudadanos competentes para convivir con el otro y actuar en el horizonte de la paz y la diversidad cultural. Éste sería el papel fundamental del programa D3.

Pensar la relación entre los medios de comunicación y la construcción de lo público, pasa por reconocer que D3 se da en medio de un contexto de crisis de la televisión pública que lo impactó fuerte y permanentemente. Una investigación de Solón Calero Cruz, muestra cómo nuestro país vive una tensa situación frente a la televisión pública derivada de una decisión presidencial de dar fin a Inravisión y Audiovisuales en 1994. A esto se suma la crítica, constante por parte de ámbitos académicos y públicos, de la promesa incumplida de la función social de la televisión pública y de privilegiar al consumidor sobre el ciudadano (Calero, 2005: 1-3). El estudio hace evidente la disminución del papel del Estado “proveedor del servicio público de televisión y el achicamiento constante de los recursos económicos en un período en que las innovaciones tecnológicas y el encarecimiento de la producción en televisión exigen enormes inversiones” (*Ibid.*: 102).

Por otra parte, la investigación advierte sobre el riesgo que corre la televisión local al pensar más en los consumidores que en los ciudadanos; esto deriva en competencia por los mercados y por la innovación tecnológica, y se subordinan las propuestas culturales y la responsabilidad informativa a la lógica del mercado, causando que los canales incurran en la autocomercialización que ha afectado los procesos misionales de la televisión pública. Otras de las situaciones que han contribuido a la crisis del canal regional tiene que ver con:

[...] el poco riesgo y experimentación en sus labores creativas y de programación, la ausencia de productores independientes que propongan innovaciones de lenguaje, la desaparición de varias productoras y la copia de los formatos reiterativos de las televisiones comerciales (Calero, 2006: 10).

En el caso de D3 es evidente que las necesidades de sostenimiento económico y de competitividad en el mercado afectan fuertemente su quehacer y sus enfoques, tal como se verá en los segmentos posteriores.

En una segunda fase de investigación, Calero, *et al.*, analiza el discurso de las principales audiencias del canal para el año 2006, permitiendo obtener mayor información sobre los consumos. Dentro de los resultados que transmite la investigación, se hace referencia a los programas que trabajan el tema social y comunitario, denominado: “Reportero y mediador de problemas comunitarios”. Es así como los televidentes encuestados comentan que gracias a algunos programas del canal, los problemas de su comunidad son mostrados al resto de la región, y así sienten que se pueden expresar. El canal contribuye así a resolver conflictos de la comunidad (*Ibid.*: 47-48).

De acuerdo con el estudio, el canal adquiere muchas responsabilidades al contribuir desde un rol que a veces opera como médico o psicólogo, educador, ordenador de la cotidianidad y de la economía hogareña, sacerdote, vocero oficial para estar actualizado, reportero y mediador de problemas comunitarios, espejo identitario y guía para organizar el ocio. Así, D3 es el espacio mediático en el que las comunidades se ven reflejadas. En medio de la proliferación de canales y programas y de la despersonalización de la información, D3 es un lugar en el que las víctimas del conflicto pueden expresarse y en general la sociedad caleña puede ver la cara directa de las consecuencias del conflicto a través de historias reales y nombres propios. Pero estos temas están lejos de proveer el soporte económico vital para su subsistencia, Estas responsabilidades generan un riesgo a la sostenibilidad, si se tiene en cuenta que el Canal debe generar sus propios recursos.

2. Desaparecidos, desplazados y conflicto en la región

Al describir D3 es imprescindible abordar el tema del conflicto en la región, especialmente en lo que concierne al tema de desapariciones y desplazamientos. En el Valle del Cauca el tema de los conflictos y las violencias es central. Algunos estudios señalan tres grandes núcleos: el primero está definido entorno a la confrontación entre Fuerzas Armadas, Guerrillas y Paramilitares, en donde

la aparición de las Autodefensas en distintas zonas de la región y el incremento de la presencia urbana de las Guerrillas son los elementos más relevantes, junto con el globalizado discurso sobre el terrorismo. El segundo, en torno a la confrontación Estado y Narcotráfico, que dio como resultado la desaparición de los grandes capos y sus carteles, la atomización del negocio, la fuga de los capitales asociados y el crecimiento de los cultivos ilícitos en Nariño y Valle, especialmente. El tercero, la confrontación Estado y delincuencia organizada, en el cual el contrabando, la piratería y otras actividades delictivas han mostrado su enorme capacidad de acción y de combinación con otras formas de conflicto y violencia. Habría que señalar, además, las dinámicas de la violencia ligada a los conflictos interpersonales (Betancourth, 1997).

Salazar, Castillo y Pinzón plantean que la guerra es ante todo un mecanismo violento para redistribuir y localizar población de acuerdo a los objetivos estratégicos de los contendientes. Según estos autores, el propósito consiste en lograr una distribución de la población en un espacio que permita el ejercicio del dominio efectivo por parte de los vencedores. El desplazamiento forzado es, por esta razón y sobre la base de una distribución violenta, el mecanismo más efectivo de redistribución de la población para lograr un control territorial (Salazar, *et al*, 2007: 341).

Según el CODHES, solo en el año 2004 el departamento del Valle del Cauca recibió 11.698 personas desplazadas. Este desplazamiento, se hace de manera interna; es decir, de un municipio a otro, o de las zonas rurales a las cabeceras de los mismos municipios, al igual que llegan personas provenientes de otros departamentos. Los municipios que más recibieron desplazados son: Cali, con 56.2%; Buenaventura, con el 39.6% y Tuluá y Calima, con 6.4% del total de desplazados.

Este desplazamiento en el Valle del Cauca, tiene relación con el conflicto armado, aunque no siempre de forma directa. Para el periodo 1999 a 2001, en la agudización del conflicto, los movimientos forzados de población desde zonas rurales de Buga, Tuluá, Riofrío, Bugalagrande, Buenaventura y Dagua fueron una consecuencia directa del conflicto y de la estrategia paramilitar para excluir a la guerrilla en las zonas de influencia. Sin embargo, para periodos posteriores, el desplazamiento a nudos urbanos como Cali y Buenaventura no ha tenido como origen la guerra en el Valle. Salazar, Castillo y Pinzón plantean que tal comportamiento obedece a la intensidad del conflicto en otros departamentos como Cauca, Nariño, Risaralda, Putumayo y Chocó, de donde provienen gran

parte de los desplazados que llegan al Valle. El desplazamiento genera, entre otras cosas, dispersión y con ella desapariciones, aunque no es la única causa de estas desapariciones.

El reporte de desaparecidos de la Personería Municipal de Santiago de Cali, de 2004-2007, muestra que entre el 2004 al 2008 se registraron 1231 adultos (18-65 años) desaparecidos (70.2%); 375 adolescentes (13-17 años) (21.4%) y 149 menores de edad (8.4%).²

Las instituciones que reciben y reportan los casos son la Personería Municipal y la Alcaldía.³ También participan en recepción de denuncias la Defensoría del Pueblo, la Fiscalía o a la Policía. Cualquiera de las autoridades judiciales puede activar el mecanismo de búsqueda que tiene como fin encontrar a las personas vivas o muertas; estas instituciones tienen el deber de adelantar el proceso. Pero son los medios masivos de comunicación los que generan visibilidad, no sólo del problema de las desapariciones en general sino de las víctimas en particular. D3 y sus programas antecesores se crearon con este sentido.

II. Eventos anteriores

El nacimiento del Canal Regional Telepacífico está ligado a la historia de Cali como pionera del cine mudo en Colombia, con la realización de la película *La María* (1921-1922), basada en la novela de Jorge Isaacs, y posteriormente por su experimentación durante los años setenta y ochenta con un grupo de caleños como Carlos Mayolo, Andrés Caicedo y Luis Ospina interesados en contar historias relacionadas con “la violencia urbana, gusto por los personajes barriales y marginales, la cinefilia, el humor popular, lo cotidiano y temáticas adolescentes” (Bravo y Olave, 2005: 42), el cual fue conocido como Caliwood.

Según señala el mencionado estudio de Calero, por esta misma época se da la llegada del video, cuyas técnicas fueron incrustadas en las producciones de cine, creando un nuevo lenguaje. Pero, también, dando paso a un nuevo grupo de realizadores quienes apoyarían posteriormente al Canal Telepacífico. Otro de los grandes apoyos que recibió el canal para comenzar con su funcionamiento fue el del SENA, quien a finales de los setenta comenzó con la creación de un Centro didáctico de producción relacionado con el manejo del video y la tele-

² Personería Municipal de Santiago de Cali, Reporte de desaparecidos desde el 2004 hasta el 2007, Cali, 2008.

³ Defensoría del Pueblo, Regional Valle del Cauca. Reporte de desaparecidos, 2008.

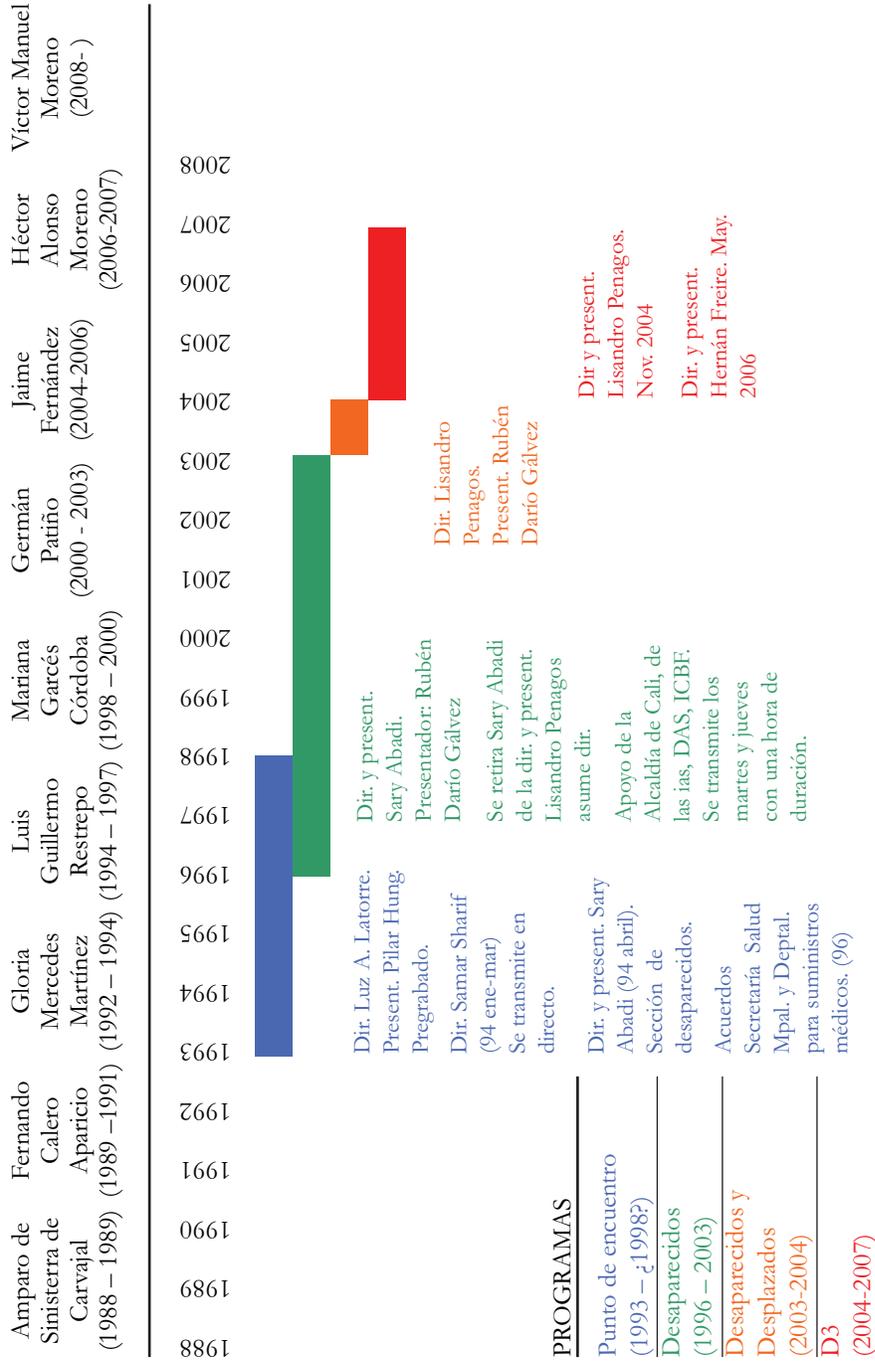
visión, el cual fue apoyado por académicos, dentro de los que se encontraban personalidades como Jesús Martín-Barbero, profesor de la Universidad del Valle en ese momento. Fue así como el cine y la televisión dieron paso a la televisión regional (*Ibid.*: 45-46).

El Canal Telepacífico sale al aire el 3 de julio de 1988, como un canal vespertino con pocas horas de transmisión. En un principio es sólo emisor, pero a medida que empieza a aumentar la cantidad de material para transmitir, crece la necesidad de programas y es así como se convierte en un canal productor con 24 horas de transmisión. Entre 1988 y 1995 sólo compite con la televisión pública y la comercialización es mucho más fácil. A partir de 1995 se da la entrada de los canales privados como RCN y Caracol.

Telepacífico es una institución estatal cuyo principal accionista es INFIVALLE, una dependencia descentralizada de la Gobernación del Valle del Cauca, con el 95,99% de los aportes; le sigue INRAVISION, con el 0,07%; y el departamento del Valle del Cauca con el 3,94%. La participación del sector privado en el canal se realiza por medio de pauta publicitaria y de productoras independientes que realizan algunos programas para el canal (*Ibid.*: 8-14).

La misión del Canal señala su compromiso con el desarrollo social y cultural y su interés por promover y fortalecer los valores que generen sentido de pertenencia con la región. Producen, emiten y comercializan programas para educar, informar y entretener con una alta calidad y un excelente equipo humano y tecnológico. Si bien esto pone en evidencia que desde el inicio del Canal el asunto de “lo social” es central, algunos programas son claves para entender cuándo se interesan por el tema del conflicto. Para poder entender con claridad el proceso de creación y consolidación del programa D3, se desarrolló una línea de tiempo que da cuenta de los diferentes momentos determinantes para la consolidación del programa, señalando las fechas y sus actores determinantes:

LÍNEA DE TIEMPO TELEPACÍFICO – D3



1. La creación de un Punto de Encuentro

“Punto de encuentro” es el primer programa del Canal interesado en “lo social”, e inicia su emisión en 1993. Se ocupaba de los llamados “servicios sociales” (tales como pérdida de documentos, desapariciones de personas y donación de sangre) y quejas relacionadas con la falta de atención del Estado.⁴ Se trataba de un programa de media hora semanal, creado y dirigido por Luz Adriana Latorre, quien era la Coordinadora de Producción del Canal Telepacífico en ese momento. Trataban temas como el Código Nacional de la Policía, derechos de los niños, control del ruido, donaciones de órganos, alcoholismo en jóvenes y mujeres, preparación para la muerte y atención a dolientes, tiempo libre, educación para la salud sexual de las mujeres y niños autistas, entre otros. Desde un principio se plantea que el magazín contará con la presencia en estudio de representantes de entidades relacionadas con los temas propuestos, como son Policía, Hospital Universitario, etc., y ofrecerá espacios de contacto con la comunidad.

Posteriormente el programa pasa a ser presentado y dirigido por Sary Abadi, quien representa la imagen de una mujer sensible y madura con capacidad de análisis y buena entrevistadora.⁵ No se conoce con precisión el momento en que se crea en el programa una sección relacionada con los desaparecidos. Surge porque los televidentes llamaban al canal para pedir información sobre sus seres queridos. El programa se concentraba en atender asuntos del ser humano relacionados con el tema de la vida más que el de otras necesidades, y era altamente avalado por las directivas:

[los programas] “Punto de encuentro”, y [...] después “Desaparecidos”, marcaron un hito dentro de la televisión regional pues sirvieron, al principio, para el reencuentro entre familiares que por diferentes circunstancias no se habían visto en muchos años y luego para establecer y muchas veces encontrar a muchas personas desaparecidas. Para la gerencia este tipo de programas cumplían realmente mucha de la función para la cual se crearon los canales regionales.⁶

⁴ Archivo activo de Telepacífico. Carpeta 1993. Carta enviada al a Fuerza Naval del Pacífico. Cali, 11 de octubre de 1993.

⁵ Entrevista con Luz Adriana Latorre, creadora del programa “Punto de encuentro” y actual directora del Área de programación de Telepacífico. Febrero 20 de 2008.

⁶ Entrevista con Gloria Mercedes Martínez, exgerente del Canal. Abril 4 de 2008.

Posteriormente se crea el programa “Desaparecidos”, pero “Punto de Encuentro” siguió al aire trabajando temáticas como salud, educación, violencia en diferentes expresiones y servicios públicos.⁷

2. Surge Desaparecidos

El programa “Desaparecidos” sale al aire en abril de 1996. Surge de una de las secciones del programa “Punto de Encuentro” que trataba este tema. A partir del abordaje de casos y del intercambio con académicos y funcionarios de instituciones expertas en el tema, identificaron que el problema de las desapariciones no siempre tiene una connotación violenta, sino que el 85% de éstas se producen por desacuerdos familiares, problemas económicos y de otro orden. Esto representaba un reto periodístico porque requería comprensiones y abordajes más complejos. Al respecto comenta Luz Adriana Latorre:

[Tuvimos que trabajar] [...] el tema de las auto desapariciones, el tema de las desapariciones porque la gente pierde la razón, entonces [...] se pierde en la ciudad, [...] trata de blancas, [...] la niña se voló con el novio, es que no sólo la niña se desapareció, es que no quiso seguir en su casa, el tema de las desapariciones por maltrato, o sea, los niños que se escapan de su casa, el tema del señor que se desaparece porque debe mucho dinero y necesita cambiar de identidad y todo eso. [...], el tema de las catástrofes naturales donde la gente no sabe qué sucedió con su familia [...]. Tuvimos casos maravillosos donde además el programa propició los encuentros y era que a través del programa la gente empezaba a buscar.

Presentar las desapariciones propiciaba los reencuentros. Para ello se buscaron alianzas de distinto orden, por ejemplo: con transportadoras aéreas y terrestres. Pero la situación empezó a ser problemática, la mediación que el programa establecía no lograba controlar la particularidad de cada caso. Entonces, el programa en ocasiones era utilizado por la ciudadanía de manera inadecuada, por ello el formato debió variarse. Según palabras de Latorre:

[...] en muchos casos los reencuentros no eran reales, sino que la gente utilizó el programa para ver a su hermana que no veía hace muchos años, entonces también de parte del televidente empezó a haber un manejo del propio reco-

⁷ Archivo activo de Telepácfico. Carpeta 1996.

nocimiento de las historias de vida, porque cómo garantizábamos nosotros la realidad de..., entonces el programa dejó de ser el canal para el reencuentro físico, sino el de la entrega de información para los reencuentros.

“Desaparecidos” contaba con el apoyo de la Alcaldía de Cali, la Personería Municipal, la Defensoría, la Fiscalía, el DAS, el ICBF y la Policía Metropolitana, y recibía múltiples casos diariamente. Según un ex-gerente,⁸ el éxito era tal que, en más de dos años en que él estuvo al frente, se lograron hacer mil reencuentros. Además, el programa fue pionero en su clase y este modelo fue copiado para otras regiones.

Una coyuntura da un nuevo giro al programa: el recrudecimiento del conflicto armado. Se acentuó el tema del narcotráfico y el paramilitarismo, y empezó a ser tan grave el problema de los desaparecidos como el problema de los desplazados, tanto que el gobierno nacional emprendió la creación de políticas para la población desplazada. El programa reconoció que en muchas ocasiones era más importante explicar a la comunidad cómo atender estos fenómenos que realmente convertirse en un vehículo de servicio social. En mayo de 2001 Sary Abadi se retira de la dirección y la presentación del programa “Desaparecidos”, y entra Lisandro Penagos a la dirección y Rubén Darío Gálvez en la presentación. Este es el inicio de “Desaparecidos y Desplazados”.

3. El énfasis en el desplazamiento

Aproximadamente para el año 2002 se da en Cali un incremento en el fenómeno del desplazamiento y las subsiguientes políticas estatales. Este marco, junto a la necesidad de rescatar la democracia, el interés de reconstruir el tejido social y la labor pública del Canal Telepacífico, permite la creación de “Desaparecidos y Desplazados”. El interés del programa era cubrir la realidad colombiana frente a la agudización del conflicto y la descomposición social, tratando temas como desapariciones, desplazamientos, violaciones a los D.D.H.H. y el D.I.H., tráfico de personas, prostitución, consumo de drogas, maltrato infantil, etc., que se manejaban con el apoyo de especialistas, entes gubernamentales y no gubernamentales a quienes se comprometía públicamente a solucionar la situación de los protagonistas a través de políticas sociales claras.⁹

⁸ Entrevista con Luis Guillermo Restrepo, exgerente del Canal. Abril 1 de 2008.

⁹ Penagos Cortés, Lisandro; *La Tiranía del Rey Ting*. Ensayo personal, Archivo digital (Reflexión).

El programa estaba dividido en dos partes: una donde se contaban los casos, y otra donde se explicaban y se hacían recomendaciones o propuestas para prevenir dichas situaciones. Sobre los casos de desaparecidos y desplazados, el director del programa, Lisandro Penagos, comenta:

Aunque son únicamente dos términos, en cada uno de ellos se condensa gran parte de la problemática que vive el país. Personas o grupos de personas que por muy diversas circunstancias, se encuentran imposibilitados o inhabilitados para el ejercicio de sus derechos sociales. De hecho estas palabras adquieren para Colombia una significación particular, casi única, que podríamos inscribir como otro más de los aportes nefastos de nuestra situación específica en el mundo.¹⁰

En el mismo texto aclara que dentro del programa no se tratarán las desapariciones políticas:

[...] nunca o casi nunca el programa ha abordado el tema de las desapariciones políticas que en Colombia existen y son —como en cualquier lugar del mundo donde se utilicen como recurso— terreno vedado, espinoso o para utilizar un símil con la situación de guerra, campo minado.

Por otra parte, uno de los periodistas del programa plantea que además de los espacios para que la gente buscara a sus familiares: “existían una combinación de temas, información del tema central e información que dábamos nosotros sobre cosas que pasaron en el día, no necesariamente relacionadas con el tema central”.¹¹ Pero en muchas ocasiones la historia que salía al aire era muy diferente a la que los familiares de desaparecidos o desplazados contaban detrás de cámaras. Para evitar mayores inconvenientes, se creó un formulario para que la gente consignara sus casos. Esto ayudó a evitar que se utilizara a Telepacífico para pedir certificados que demostraran persecución política en los temas de asilos políticos, pues algunos beneficiarios pensaban que con ello era más fácil conseguir la visa u otro tipo de beneficios.

¹⁰ Penagos Cortés, Lisandro; *Desaparecidos y Desplazados*, Propuesta del programa, archivo digital.

¹¹ Entrevista con Jorge Galeano, practicante en Desaparecidos y Desplazados y periodista D3. Telepacífico. Marzo 31 de 2008.

Lisandro Penagos fue propuesto como director, según comenta Luz Adriana Latorre, por sus capacidades periodísticas. Ella plantea que era necesario tener un personaje con la cabeza puesta en el programa, que dominara el tema. Este hombre se caracterizaba por realizar permanentemente escritos y ensayos sobre su labor periodística. En uno de ellos plantea las fortalezas y debilidades del programa. En relación con las fortalezas se puede destacar:¹²

- El enfoque y tratamiento del periodístico desde lo regional a lo nacional.
- Ser un programa especializado coloca al canal Telepacífico como pionero en el orden nacional en el análisis del conflicto de Colombia.
- La situación del país es una de nuestras ventajas. Cada día sucede algo susceptible de análisis.
- El trabajo audiovisual del programa. Las crónicas gustan e identifican el programa.
- Hay una fuerte presencia del programa en el suroccidente de Colombia. Cauca, Valle, Nariño y Chocó son referentes informativos obligatorios del programa. También se han recibido llamadas desde Tolima, Huila, Caquetá, Putumayo e incluso el Meta.

Entre las desventajas, Penagos plantea que el nombre del programa distanciaba. El tiempo de duración —40 minutos— no cumplía con los tiempos establecidos comúnmente para la teleaudiencia, además de la impuntualidad en la repetición. También existía sobrecarga laboral que impedía un mejor desempeño en el ámbito de la realización periodística, esto es: contactos, grabación, visualización, escritura y edición de notas que salen al aire. Esto, y la necesidad de hacer el programa rentable, impulsó el último giro del programa hacia el formato de D3.

III. Eventos contemporáneos: episodio central D3

1. El programa a las Doce Del Día (D3)

D3 es la continuación del programa “Desaparecidos y Desplazados”. Salió al aire a finales de 2004 y terminó en diciembre de 2007 y, desde su origen, es

¹² Penagos Cortés, Lisandro; Fortalezas y debilidades. Desaparecidos y Desplazados, archivo digital.

cofinanciado entre Telepacífico y la Comisión Nacional de T.V. Durante este periodo tuvo dos tendencias diferenciadas:

La primera, dirigida por Lisandro Penagos, que amplía la mirada, se concentra en el análisis del conflicto y analiza casos puntuales sobre desplazamiento. Tuvo un fuerte contenido analítico en el que se aprovechaba el perfil académico del director. Se trata, por lo general, de un panel de discusión sobre temas políticos que son puestos a consideración de expertos y desde donde se pretende contribuir a que las audiencias tengan una mayor comprensión del tema.

Una segunda tendencia da un giro hacia el servicio social; es emitida desde la calle, visibiliza al ciudadano y disminuye su nivel de análisis para centrarse en mostrar la cara de la realidad social actual desde el punto de vista del ciudadano común y corriente.

Inicia así D3 como una mirada al conflicto armado desde el periodismo público. Para el director Lisandro Penagos dicho cambio era necesario, pues aunque el programa comenzó tratando los temas de desaparecidos y desplazados, su panorama periodístico empezó a ampliarse. Era tanta la necesidad de cambiar el nombre del programa que muchas personas invitadas a la emisión preguntaban qué tenían que ver con el tema:

¿Y yo qué tengo que ver con Desaparecidos y Desplazados? Todo. Así como con el maltrato infantil, con la prostitución, con la drogadicción, con la trata de personas, con la guerrilla, con las autodefensas, con la explotación laboral, con la política nacional e internacional, con los impuestos, con la selección Colombia de fútbol, con Juan Pablo Montoya o Fabiola Zuluaga, con García Márquez o Rodolfo Llinás, con todo. Ser ciudadano de una nación supone, el tener que ver con todo. Ahora bien, si se diseñara otro programa para analizar la realidad nacional dudo que su nombre fuera: Guerrilleros y Narcotraficantes. Pero, volvería alguien a preguntarse ¿Y yo qué tengo que ver con eso?¹³

Por otra parte, la coyuntura económica también forzó el cambio. Para el año 2004 la Comisión Nacional de Televisión, a través del Fondo para el Desarrollo de la Televisión, cofinanciaba cuatro programas, entre ellos: “Desaparecidos y Desplazados”. Este apoyo siempre fue central para grabaciones en otros lugares y ampliación de la mirada regional y visibilidad nacional e internacional.

¹³ Penagos Cortés, Lisandro; *¿Y yo qué tengo que ver con eso?* Ensayo personal, archivo digital.

Al respecto, el director del programa comenta:

[...] en esa temporada por ejemplo fuimos a Cartagena, fuimos a Antioquia, fuimos al Chocó... , había mucha posibilidad, pero había cosas tan particulares que por ejemplo los proyectos que le presentaban a la Comisión tenían garantizado el transporte y no la alimentación, [...] pero fue el momento en que el programa más descentralizados tuvo, el momento en que más reconocimiento tuvo, no de las entidades sino del público, lo que confirma que mirar ese espacio es diferente[...]¹⁴

En esa época se reportó audiencia de diferentes regiones de Colombia como Barranquilla, e incluso de gente de Estados Unidos, España y Holanda. Pero llegó un momento en que la Comisión anunció el fin de la cofinanciación y el tema de la sostenibilidad cobró especial relevancia. Frente a esto el formato de “Desaparecidos y Desplazados” resultaba poco rentable. Estas son las palabras del ex-gerente Jaime Fernández sobre el tema:

Un programa de desaparecidos y desplazados qué emoción puede producir, qué sentimiento puede haber para un programa que parte de ese mundo [...], a eso se suma que la Comisión dice “no vamos a darle plata para este programa, ese programa ya lleva cinco años financiándolo, ya llevan trabajando mucho tiempo. Si esos programas no se defienden ya, nada los defiende.”¹⁵

Así, se diseñó un programa especializado en el análisis del conflicto y la situación del país desde una perspectiva constructiva, el cual mantuviera “la obligación de informar y brindar herramientas a la comunidad para una comprensión del presente de la nación desde lo regional”.¹⁶ Para ello se formularon diferentes propuestas de nombre que remitían a un concepto o una línea editorial que delimitaba el campo de acción del programa, y el horario de transmisión dio pistas para el nombre: Doce Del Día o D3.

¹⁴ Entrevista con Lisandro Penagos. Ex-director del programa D3. Telepacífico. Febrero 25 de 2008.

¹⁵ Entrevista con Jaime Fernández. Ex-gerente de Telepacífico entre enero de 2004 y abril de 2006. Mayo 21 de 2008.

¹⁶ Penagos Cortés, Lisandro; *De Desaparecidos y Desplazados a D3*. Ensayo personal, archivo digital.

1.1 La primera tendencia de D3: la dirección de Lisandro Penagos

a) *Enfoque*

La primera tendencia se da bajo la dirección de Lisandro Penagos. Según explica este director, los periodistas se han convertido en transmisores de información y se hace necesaria la humanización de la producción televisiva. Es por ello que el programa se inscribe dentro del periodismo público al estar especializado en el análisis del conflicto y la situación del país desde una perspectiva constructiva, al informar y brindar herramientas a la comunidad para una comprensión del presente de la nación desde lo regional, y al no consultar siempre las fuentes formales. Para ello se propone como misión: “lograr frente a la opinión pública un concepto de periodismo en el que esta se vea reflejada, que parta de sus intereses y le tenga en cuenta para conocer sus opiniones, no para hacer más creíble un problema o fortalecer una denuncia”.¹⁷ Es la forma de vincularse a procesos de cambio que se gesten en la región y donde la participación del programa es netamente periodística.¹⁸ Al respecto Penagos comenta:

La información noticiosa tiene una significación propuesta, hay algo que se espera que se crea. Entonces cuando uno entrega herramientas era decirle al público, vea, le entregamos estas herramientas para que usted imponga esa barrera de comunicación y pueda tomar una información más cercana a la realidad. No se deje meter los dedos a la boca; esto es así, esto es así y le estamos entregando información, finalmente usted verá qué termina creyendo, usted es libre de creer... pero le estamos entregando información.

Es así como el programa D3 visibiliza el trabajo realizado por diversas personas o comunidades que desarrollan procesos en municipios del Cauca y el Valle con proyectos artísticos, de reciclaje, o de cualquier vertiente que buscan ayudar a resolver el conflicto.

b) *Estructura del programa*

Se propusieron dos bloques: uno dedicado al análisis del conflicto y la situación del país, que estaba apoyado por cuatro notas que trataban enfoques

¹⁷ Penagos Cortés, Lisandro; *D-Tres: Periodismo Público*, Ensayo personal, Archivo digital.

¹⁸ Penagos Cortés, Lisandro; *Video D-TRES*, Ensayo personal, Archivo digital.

económicos, políticos, sociales y demás del tema del día. Y otro dedicado a presentar dos o tres casos de desaparecidos durante los últimos cinco minutos.

El primer bloque en donde se trataba el tema central comenzaba con una introducción —escrita cuidadosamente y leída del telepronter— en donde se explicaba por qué era interesante tocar el tema y qué se iba a decir sobre el mismo. Posteriormente se presentaba un hecho noticioso que tuviera que ver con el tema central, pues según palabras de Penagos, “siendo un trabajo periodístico, no podíamos desligarnos de la noticia”. Esto daba paso al desarrollo del tema con los invitados a estudio. Es de resaltar que a quienes se les daba la palabra en el programa no siempre eran personajes oficiales, analistas políticos o representantes de instituciones tanto públicas como privadas, también se tenían en cuenta voces de la comunidad. El programa contaba con dos cortes comerciales que eran aprovechados para dar información estadística, datos o cifras que ayudaban a dar mayor consistencia a la información. Este primer bloque terminaba con una conclusión que era construida durante el transcurso del programa en donde se hacía énfasis en que cada televidente tenía que hacer sus propias conclusiones.¹⁹

El segundo bloque dedicado a los casos de desaparecidos eran los últimos cinco minutos del programa en donde hablaban dos o tres personas, teniendo cada una aproximadamente dos minutos para contar su historia con datos puntuales. Según Jorge Galeano, periodista de D3, esta organización daba mayor tiempo a la gente para contar su caso, puesto que anteriormente en “Desaparecidos y Desplazados”, la información sobre un caso se daba de forma fragmentada, durante la entrevista a un personaje en estudio. Al respecto comenta:

Sentimos que más allá de relegarlo, le dimos un orden y un lugar específico del programa para ese espacio, eso fue lo que pretendimos hacer con eso, no relegarlo. Además, el programa siempre fue conocido por ese espacio, la oportunidad de darle a la gente que busca familiares un espacio.

La estructura, entonces, respondía fundamentalmente a crear un espacio para el análisis formal de la compleja realidad del conflicto en la región.

¹⁹ Entrevista con Nilson Romo, periodista del programa D-TRES bajo la dirección de Lisandro Penagos y de Hernán Freire. Marzo 12 de 2008.

c) Equipo de trabajo y recursos tecnológicos

La fortaleza del programa fue el abordaje periodístico que rescataba la crónica y el reportaje y en donde interesaba la noticia puntual porque no podían competir con la inmediatez. Al respecto Penagos comenta:

Nosotros trascendimos la reportería para hacer periodismo. El reportero de un noticiero espera que algo suceda para ir y cubrirlo, [...] porque eso hace el reportero, el reportero va y cuenta. Nosotros como no éramos noticiero, no teníamos ni la plataforma tecnológica ni el personal, siempre fuimos 4 o 5, todo el grupo de trabajo no era más, entonces, lo que hacíamos era tocar el mismo tema de salud pero no de manera puntual sino investigado y la mejor época del programa siempre contó, por lo menos, con dos periodistas de mucha trayectoria y dos practicantes que se iban incluyendo ahí en la lista del programa.

Debido al presupuesto que manejaba el programa, sólo tenía un día de grabación a la semana. Se transmitía de lunes a viernes a las 12:10 p.m. y duraba 40 minutos y durante algún tiempo se retransmitió en la noche. El contacto con el público era casi nulo. En la revisión audiovisual que se realizó para llevar a cabo este estudio nunca entraron llamadas. Existía un correo electrónico que era utilizado para que las audiencias sugirieran temas para ser tratados en el programa.

1.2 La segunda tendencia de D3: la dirección de Hernán Freire

Con la llegada en mayo de 2006 de Héctor Alonso Moreno, el nuevo gerente del Canal, Lisandro Penagos sale del programa y entra en su reemplazo Hernán Freire. Este nuevo momento de D3 retorna a lo social, en el sentido de atender a la gente. Freire anota que no se puede quedar en contar la historia del familiar desaparecido, sino comenzar a mostrar nuevos ejemplos de gente luchadora que sale adelante a pesar de las adversidades. Este programa retoma las crónicas como herramienta para presentar la información al público.

a) Enfoque

En uno de los textos escritos por Hernán Freire, el último director del programa D3, se plantea a D3 como “un espacio no sólo para los reportes y denuncias sino también como una oportunidad para demostrar cómo estas familias colombianas, afectadas por la violencia, se las ingenian para salir adelante en medio

de la adversidad”.²⁰ El proyecto plantea como D3 es el único medio televisivo en Colombia, y en el mundo, que presenta la búsqueda de las familias de sus desaparecidos, desplazados y secuestrados.

Para Hernán Freire, a su llegada al canal encuentra un programa muy periodístico, investigativo y analítico. El nuevo gerente de Telepacífico le comenta que “la Comisión no financia programas periodísticos, la Comisión financia programas sociales”. Frente a lo cual se vuelve a la raíz del programa, al enfoque social donde no sólo se cuentan las historias sino que se muestran las experiencias de mujeres trabajadoras que salen adelante a pesar del conflicto, jóvenes empresarios que a pesar de vivir en hogares muy conflictivos no cayeron en la droga como muchos de sus amigos y crearon empresa apoyados por los institutos tecnológicos en donde estudiaban, desplazados que sin invadir el espacio público comienzan a generar empresas y procesos humanitarios, entre otras.

Gracias a una renovación tecnológica del canal, que incluye poder contar con la *Fly away* (programa satelital) y las microondas que permiten la transmisión en directo, el programa comienza a responder a diferentes eventos que acontecen en la ciudad como la entrega de pruebas de los desaparecidos, información sobre la muerte de los diputados, marchas de repudio contra este acto y contra el atentado a la Policía de El Vallado, y su impacto en la comunidad; y diferentes eventos, incluso desde Buenaventura como la Comisión de Derechos Humanos. Este planteamiento desde lo social fue una buena disculpa para no utilizar al programa como un instrumento político.

El periodista Jorge Galeano, quien acompañó el proceso con Hernán Freire durante algunos meses, plantea que aunque no se desarrollaba una investigación profunda sobre el tema, se le brindaba a la gente información sobre procesos como el manejo del nuevo recibo de teléfono. Otro de los periodistas del programa, Nilson Romo, comenta que el programa trataba temas como la nueva cédula, decisiones de salud, desarrollo social, Sisben y el predial. Eran temáticas relacionadas con la cotidianidad de la comunidad. Los invitados a estudio eran funcionarios públicos, politólogos especialistas y representantes de comunas, quienes buscaban dar respuesta a los televidentes.

Al tiempo que entra Hernán Freire a la dirección del programa D3, se crea otro programa llamado Foro 9 p.m. bajo la dirección del gerente Héctor Alonso

²⁰ Freire, Hernán; *Programa de Televisión periodístico-social D3*, proyecto impreso. Cali, Febrero de 2008, pág. 1.

Moreno, interesado en el análisis de temas como: el Derecho Internacional Humanitario, de conflictos y de procesos como el de Verdad y Reparación de los paramilitares. Este programa se transmitió todos los festivos.

b) Estructura del programa

El programa toma 45 minutos al aire y su estructura estaba dividida en tres secciones. En la primera se hacía una presentación del tema del día, una crónica de desaparecidos y se mencionaban 3 casos de desaparecidos. El segundo bloque desarrollaba el tema del día con sus invitados y crónicas al respecto, y concluía el tema. El tercer bloque hacía otras seis menciones de desaparecidos y daba información de interés comunitario.

Es así como se eliminaron las notas relacionadas con el tema del día, se aprovecha la tecnología para realizar notas en directo y se pasa de dar tres informes de desaparecidos a tres en cada corte del programa; es decir, un total de nueve por programa. Como el programa era en directo, se logró una alta participación del público mediante llamadas telefónicas que permitían recoger preguntas de los televidentes sobre el tema.

c) Equipo de trabajo y recursos tecnológicos

Cuando Hernán Freire toma el programa, decide emitir desde la calle frente al Canal para garantizar cercanía con el público. Esto le dio mayor sentido de inmediatez y mayor participación del público mediante llamadas telefónicas que provenían de diversas partes del país. Gracias a un buen desempeño de comercialización —que se genera por nuevas políticas de gerencia— el horario empieza a ganar auge comercial y se despierta el interés por ese espacio dentro de la parrilla de programación, y también por decisiones de gerencia —el programa es desplazado a las 9 p.m. — lo que obliga a hacerlo pregrabado y a cambiar de esquema y de estructura. Estos cambios vinieron acompañados de reducción de presupuesto, de tiempo de grabación, etc. Fue así como se acordó realizar todas las crónicas o historias de los desaparecidos en un día, lo que implicaba una preproducción muy grande. El programa se dedicó entonces a darle un completo cubrimiento a los desaparecidos. Frente a toda esta situación, el director plantea que se había empezado un proceso para acabar el programa.

Una vez el programa se empezó a transmitir pregrabado, las llamadas telefónicas se perdieron, pero se mantuvo el contacto por medio del correo

electrónico recibiendo correspondencias desde Bogotá, Medellín, Nariño, Cauca y Venezuela.

El programa mantuvo una relación con instituciones como la Personería, la Fiscalía, la Policía y la Defensoría que consistía en que ellos enviaban información al programa. En el caso de la Personería, ellos tenían informes mensuales que eran enviados por correo físico acompañados de un oficio que estaba firmado por el Personero Delegado de los D.D.H.H. La información llegaba no sólo de la personería de Cali sino también de otros municipios. Por otra parte, la Fiscalía enviaba un informe con fotos de los desaparecidos, y la Defensoría del Pueblo enviaba otro esporádicamente.

Respecto a su participación en el programa, iban representantes de estas instituciones sólo cuando se les invitaba y dependía del tema que se tratara. Es decir, no había un representante para los medios de comunicación, sino que variaba dependiendo del tema. Estas participaciones de las entidades estatales en el programa eran aproximadamente una durante el mes.

Desde julio de 2006 hasta el 31 de diciembre de 2007 se emitieron 367 programas, reportando a 1697 personas desaparecidas, de las cuales aparecieron 507 con algún grado de intermediación del programa.²¹

2. Beneficiarios del programa

Para poder conocer mayor información sobre los servicios del programa D3 a sus beneficiarios, se realizaron diez entrevistas a personas que usaron el programa para buscar a sus familiares o amigos desaparecidos. Cuando se les preguntó qué esperaban del programa, respondieron que encontrar a quien buscaban. Sólo una añadió que esperaba ser escuchada. Sobre la pregunta qué le había permitido el programa, cinco personas comentaron que mostrar su caso; otras dos comentaron que conocer a más personas en su misma situación; otra más comentó que conocer personas dedicadas a la labor social, y una última señaló que el programa no le había permitido nada. Es evidente que D3 les permitió presentar su caso y conocer los de otros ciudadanos.

La mitad de los entrevistados hicieron referencia a que habían encontrado a la persona desaparecida, lo que para el programa D3 es catalogado como un caso positivo. Indagando sobre los casos, afirmaron que dos de ellos se habían

²¹ Freire, Hernán; *op. cit.* pág. 4.

solucionado gracias al apoyo del programa D3, otros dos debido a la búsqueda de los familiares en otros lugares de la ciudad, y un último caso positivo se dio gracias a la ayuda que prestaron otros medios de comunicación como la radio.

Algunos de ellos plantean que no veían el programa con regularidad, pero lo consideran como una herramienta eficaz para encontrar a sus seres queridos al mostrar una imagen de ellos, con lo cual es más fácil identificarlos. Lo anterior lo basan en la información sobre los casos positivos que se han presentado en el programa al mostrar el reencuentro con la familia. Por otra parte, todos comentan que el acceso al programa fue fácil, pues el primer contacto lo pudieron realizar por teléfono o vía mail, y luego si fueron directamente al canal. Además, una de las personas comentó que le hicieron una visita domiciliaria, y crearon una crónica con la información que facilitó el familiar del desaparecido. La eficacia del programa se hace evidente en la entrevista a usuarios y se ratifica al constatar que recibió un premio del Círculo de Periodistas de Bogotá.²²

3. Asuntos políticos: los gerentes

Según Latorre, las primeras gerencias de Telepacífico tenían sobre sus hombros toda la responsabilidad de manejar inteligentemente un arma tan poderosa como es la televisión pública, para lo cual necesitaban no sólo la sensibilidad humana, sino una sensibilidad política para poder manejar y sacar adelante el canal. Al respecto, Restrepo comenta que el personaje del gerente debería ser un muro de contención ante el interés del gobierno en el canal. Es decir, no se podían confundir los intereses del gobierno de paso frente a las necesidades de lo que significa ser una entidad del Estado. Es así como durante esta primera etapa, Telepacífico era un Canal del Estado y no del gobierno, por lo tanto, su enfoque estaba dirigido a exaltar la información regional del Pacífico, de los departamentos de Nariño, Cauca, Valle del Cauca y Chocó. Dentro del Canal existían programas comerciales como de corte social en donde se trataban temáticas como: la cultura, los valores sociales y el trabajo de la gente.

Posteriormente se conforma la Comisión Nacional de Televisión y se establecieron lineamientos para la consecución de los recursos a través de la misma. Ello significó una lucha para lograr que la Comisión cumpliera con los canales regionales de acuerdo con lo establecido en su creación. Por otra

²² En total los cuatro programas mencionados en este informe recibieron 10 premios de periodismo. Al respecto ver anexos.

parte, alrededor de 1994, seis años después del inicio del canal, se logra una estabilidad económica tanto para las programadoras productoras como para el canal, por lo que Telepacífico logró también hacer diversas inversiones tecnológicas necesarias para ampliar la cobertura, cámaras, nuevo estudio, ampliación de las oficinas, nuevos programas y dejó establecida la negociación para el acceso a satélite, a través de Inravisión, por un canje de programación regional producida por el Canal.

La gerencia debe defender la co-financiación en diferentes momentos. En el 2004 Jaime Fernández, viaja a Bogotá para discutir personalmente la continuidad de la financiación. Durante la siguiente gerencia de Héctor Alonso Moreno, y dentro de su lema “Telepacífico más cerca de la gente”, se realiza una renovación de espacios para el canal, pero sobre todo para que la gente pueda participar en ellos. Otra de las estrategias adoptadas, durante su periodo de gerencia, fue la renovación tecnológica comprando equipos como la *Stedy cam*, y la grúa, lo cual se ve reflejado en el cambio de enfoque del programa D3.

Al iniciar un nuevo periodo de gerencia en el año 2008, Víctor Manuel Moreno analiza los programas que serán enviados a la Comisión para su financiación y decide no enviarlos dentro del paquete porque siente que se ha agotado la propuesta y que la financiación está llegando a su fin.

IV. Conclusiones

D3 como práctica para superar el conflicto

Como caso de buena práctica, D3 contribuyó a *visibilizar* el tema del conflicto desde dos perspectivas básicas y diferenciadas. Por una parte se diseñaron y emitieron programas sobre el conflicto que fueron trabajados por el director e invitados expertos en el tema. Y, por otra, se abrió un espacio a los ciudadanos para presentar sus casos, hacerlos visibles y obtener información sobre mecanismos de búsqueda de desaparecidos. Si bien D3 no tuvo como tema central los desaparecidos, heredó de los programas anteriores el foco sobre el tema y, al menos, se presentaron algunos casos al público. Esto convirtió al canal en una instancia potencial de construcción de lo público, un lugar simbólico que recogía los intereses y sensibilidades de los ciudadanos y ponía el tema en la agenda pública, lo que acerca al ciudadano a estos temas sensibles. Es importante señalar que, en este sentido, la principal limitación estuvo dada por la escasa audiencia

del canal regional lo que disminuyó la posibilidad y el impacto. Ese nivel de audiencia tuvo que ver con la crisis económica y administrativa por la que atraviesa Telepacífico desde hace varios años.

El programa permitió que la comunidad dispusiera de información confiable y oportuna sobre las instancias e instituciones que resuelven problemas. Aunque no hay evidencia empírica contundente que refleje la construcción de una red interinstitucional de atención a víctimas del conflicto, pero se reconoce un interés permanente del Programa por emitir información que ayude a conocer procedimientos relativos a la atención de víctimas, como denuncias y atención a los desplazados, etc. El programa es, potencialmente, un nodo de intercomunicación entre la comunidad y las instituciones y de la comunidad entre sí. Esto une a los ciudadanos alrededor de sus vivencias y de las acciones para enfrentarlas.

La información no siempre fue la misma ni tuvo los mismos enfoques; fue, precisamente, el adentrarse en el manejo de los casos lo que llevó a los directores de los programas a cambiar formatos que respondieran a las complejas condiciones de las víctimas del conflicto en la región. El enfrentarse a casos de gran diversidad es lo que hace que el formato y enfoques del programa varíen y se ajusten a la realidad social. Hay, entonces, un proceso de aprendizaje logrado en el intercambio con el ciudadano, con el experto, con las instituciones que permiten que el programa avance en su papel de mediador social frente al conflicto. Es entonces una buena *oportunidad política*, el lugar comunicativo, la plataforma simbólica desde donde se visibiliza el conflicto, se lo analiza, se lo discute, se interactúa con la gente que lo padece. Un lugar en donde se asume a las audiencias como ciudadanos, no como consumidores. Esta clave se ve reforzada por la *visibilidad*, pues a mayor nivel de reconocimiento, el programa alcanzó mayores niveles de legitimidad como mediador entre el ciudadano y el Estado, y entre los ciudadanos entre sí.

Desde las ideas de *oportunidad política y visibilidad*, siguiendo a Peter Berger (1999), podría afirmarse que D3 se constituye en una instancia mediadora frente al conflicto. Para el autor: “en el marco de una sociedad hay dos tipos de instituciones: aquellas que polarizan los conflictos y las que intentan mediar en ellos” (*Ibid.*: 530). Así mismo, se dan acciones dentro del marco de operación de los medios masivos (D3 en este caso): ciertas acciones polarizan el conflicto y otras promueven la creación de espacios mediadores. Esto depende de las

ideas y valores que los inspiren y, por supuesto, están cruzados por intereses específicamente creados. Toda instancia de mediación protege al individuo de la alienación y a las estructuras de la pérdida de legitimidad. Esto ha sido llamado por Berger: mediación horizontal.²³ De manera más refinada Hervieu-Léger (Berger, 1999: 535) realiza tres clasificaciones que denomina: mediación imperativa, pragmática y dialógica. La primera es realizada por organismos políticos y legales quienes toman una decisión que es impuesta vía coerción a las sociedades y a través de ello se concluye el conflicto. La segunda implica un proceso de negociación a través del cual las partes buscan soluciones de compromiso, determinan las condiciones mínimas y convierte normas en intereses. Y en la tercera se da un esfuerzo por abordar los conflictos y buscar un compromiso no solo pragmático sino ideativo. Es en esta última categoría que el programa actúa. Media entre el conflicto y los ciudadanos creando espacios simbólicos en donde las vivencias e ideas sobre el conflicto se ventilan, circulan y permiten una reconstrucción del tema en los imaginarios ciudadanos.

Es contundente entonces la *visibilidad* del programa, que, paradójicamente, a pesar de su bajo *rating* tiene altos niveles de recordación sobre todo por presentar los rostros, las vidas, los dramas de las víctimas de conflicto en la región.

En este sentido, se podría pensar que la *eficacia*, entendida como el aporte real que el programa hace a la superación del conflicto, se da alrededor de las dos claves ya mencionadas: la visibilidad y la oportunidad política. Es eficaz en la medida que hace el problema visible, lo pone en la agenda pública, acerca a los ciudadanos, liga al ciudadano con las instituciones, apela a la academia para profundizar los análisis y por esas vías contribuye a la cualificación de la opinión pública.

El reto permanente fue la *sostenibilidad*: bajos niveles de *rating* significan una escasa pauta publicitaria, lo que hacía difícil la cofinanciación. Frente a ello, la gestión continua del Canal, desde sus orígenes, para presentar proyectos que permitieran percibir aportes permanentes de la CNTV evidenció el interés por la sostenibilidad de la línea social y el soporte al desarrollo de las políticas de apoyo a la televisión regional. Mantener al aire programas de alto impacto social como D3 puso en evidencia el interés de Telepacífico por ofrecer programas

²³ El concepto de mediación horizontal se ha derivado de otro concepto: el de instituciones intermedias. En tanto ellas también pueden polarizar, Berger ha distinguido el nuevo concepto de mediación horizontal que garantiza la función mediadora entre sectores de la sociedad que entran en conflicto. Ver *op cit.* P. 533.

que contribuyeran a la visibilización de problemas sociales relacionados con el conflicto, como en este caso el tema de los desaparecidos y los desplazados. Este aporte se ha hecho fundamentalmente en D3 a través de la presentación y análisis de información sobre el tema y la apertura de espacios para que la ciudadanía visibilice sus casos y busque, desde la articulación televisiva con la opinión pública, soluciones a ellos.

Es clave el tema de la gerencia de lo social y los líderes que la asumen, lo que se traduce en diferentes asuntos. Por una parte, en la gestión permanente de recursos ante la CNTV, la búsqueda de fondos a través de pauta comercial y, en general, la búsqueda de una sostenibilidad económica. Por otra, la optimización de recursos y el abordaje idóneo de temas y enfoques reta permanentemente la capacidad personal y calidad humana del equipo de producción, siendo clave en ellos la formación y la sensibilidad social del director del programa y del equipo técnico.

Un elemento central en el programa, en su producción, enfoque, visibilidad, alianzas y en general en su éxito, fue el *liderazgo* ejercido por sus directores. A pesar de sus perfiles diferenciados contaban con un fuerte compromiso ético, alta formación y sensibilidad humana y social. Cada uno a su estilo, aportó al programa una gran seriedad y responsabilidad. Se trató de un liderazgo que enfrentó retos de diverso orden: por una parte, el reto de abordar un tema complejo que se enfrenta al dolor humano, que mueve sensibilidades y pasiones y que también pone en evidencia los vacíos del Estado y del sistema político; y, por otra, el reto de analizar con rigor y profundidad, utilizando lenguajes cercanos al ciudadano que permitiera la labor informativa y formativa que se proponían para llegar al ciudadano común. Los directores, además, debieron superar con su ingenio y dedicación los retos que las limitaciones económicas les impusieron al diseñar mecanismos para la sostenibilidad del programa aún, en ocasiones, sin el respaldo de sus instancias superiores. El liderazgo de los gerentes del Canal, en cambio, es muy diferenciado. Si bien el tema de lo social estuvo permanentemente en el transfondo, las decisiones políticas que se tomaron no siempre beneficiaron al programa, ni a su calidad o su sostenibilidad. De hecho, el programa existió hasta que se agota su formato pues, después de varios años de financiación por parte de la CNTV, no logró ser autónomo.

Como limitaciones a las buenas prácticas debe reconocerse la necesidad de que el programa podría haber generado formas de relacionamiento más fuerte con instituciones que trabajan y atienden el tema del desplazamiento y las

desapariciones como la Personería, Fiscalía, ICBF, entre otras, de manera que además de ser un agente que visibiliza el problema se convierta en un puente que contribuye a unir la ciudadanía con las instituciones. Esto ayudaría, además, a dar respuestas concretas a las solicitudes de ayuda que permanentemente les lanzaron los ciudadanos.

Finalmente, hay que señalar que el proceso es potencialmente *replicable*. La documentación de todo el proceso es de buena calidad, pues no sólo hay registro audiovisual de todo lo producido sino que existen informes, actas, reflexiones y diversos tipos de documentos que dan cuenta de las transformaciones del programa, de sus enfoques y sobre todo de los aprendizajes ligados al intercambio mismo con la ciudadanía. Esto es potencialmente utilizable por programas y otros actores interesados en trabajar el tema de los medios masivos y el conflicto.

Bibliografía

- ACNUR; Balance de la política pública de atención integral a la población desplazada por la violencia. 2004-2006.
- Asociación de Comunicadores Calandria; *Entre públicos y ciudadanos*. Gráfica Bellido. Lima, Perú, 1994.
- BERGER, Peter; *Los límites de la cohesión social*, Barcelona, Circulo de Lectores, 1999.
- CALERO Cruz, Solón. *Cartografía cultural sobre la Televisión en Cali* (1984-2003). Universidad Autónoma de Occidente. Cali, 2005.
- CALERO Cruz, Solón. *Consumo, usos, mediaciones y opiniones de la oferta mediática del canal Telepacífico en Cali dentro del contexto de una coyuntura crítica*. Universidad Autónoma de Occidente. Cali, 2006.
- CASTILLO, Luis Carlos (Comp.); *Sociedad y economía: el Valle del Cauca y Colombia. 30 años del CIDSE*, Programa editorial Universidad del Valle. Cali, Colombia, 2007.
- COLLINS, Charles David; *Prensa y poder político en Colombia*, Talleres Gráficos de la Universidad del Valle, CIDSE. Cali, 1981.
- Comisión Nacional de Televisión. *Acuerdo número 012 de 1997*, 1997.
- Comisión Nacional de Televisión. *Plan de desarrollo de la televisión 2004-2007. Por una televisión bien vista*. Bogotá, 2004.
- Defensoría del Pueblo, Regional Valle del Cauca. *Reporte de desaparecidos*, Cali, 2008.
- FREIRE, Hernán; *Programa de Televisión periodístico-social D3*, proyecto impreso. Cali, Febrero de 2008.
- FUENZALIDA Fernández, Valerio; “La televisión como industria cultural en América Latina”, en: *Revista Escribanía*. Santiago de Chile, 2000.
- HUERTAS Mario Sigfredo & Asociados. Evaluación de hábitos, imagen y posicionamiento del canal y programación de Telepacífico (archivo digital). Cali, 2001.
- MARTÍN–BARBERO, Jesús Martín, Germán Rey y Omar Rincón. “Televisión Pública, Cultural, de Calidad”. En: *Revista Gaceta* No 47. Bogotá, Diciembre de 2000.
- Oficina Gestión de Paz y Convivencia. Gobernación del Valle del Cauca; *Diagnóstico situacional de la población en situación de desplazamiento —PSD— asentada en el municipio de Cali*, Convenio con la Organización Internacional para las Migraciones OIM con la financiación de USAID. Cali, Febrero 2005.
- Oficina Gestión de Paz y Convivencia. Gobernación del Valle del Cauca; *¡Tiempos de esperanza! Nuestra agenda humanitaria: una travesía hacia el retorno*,

- Oficina Gestión de Paz y Convivencia. Cali, 2003.
- Oficina Gestión de Paz y Convivencia. Gobernación del Valle del Cauca; *Plan Integral Único Departamental*, Gobernación del Valle del Cauca. Cali, Octubre 2007.
- PENAGOS Cortés, Lisandro; *¿Y yo qué tengo que ver con eso?* Ensayo personal, archivo digital (DYD NOMBRE), **s/f.**
- PENAGOS Cortés, Lisandro; *Actividades Realizadas por el Equipo de Desaparecidos*, informe, archivo digital (FUNCIONES DYD), **s/f.**
- PENAGOS Cortés, Lisandro; *D-Tres: Periodismo Público*, Ensayo personal, Archivo digital (D3.OPINIÓN), **s/f.**
- PENAGOS Cortés, Lisandro; *D-TRES al Banco...*, ensayo personal, **s/f.**
- PENAGOS Cortés, Lisandro; *De Desaparecidos y Desplazados a D-TRES*. Ensayo personal, archivo digital (DE DYD A D-TRES), **s/f.**
- PENAGOS Cortés, Lisandro; *DESAPARECIDOS, un fenómeno al que nadie le pone la cara*, archivo digital (INTROINFC), **s/f.**
- PENAGOS Cortés, Lisandro; *Desaparecidos y Desplazados*, Propuesta del programa, archivo digital (DYD PROPUESTA), **s/f.**
- PENAGOS Cortés, Lisandro; *Dignificar la Profesión, un reto para los periodistas*. Ensayo personal, archivo digital (DIGNIFICAR LA PROFESIÓN), **s/f.**
- PENAGOS Cortés, Lisandro; *El programa social de Telepacífico Desaparecidos y Desplazados un año al aire*, informe, archivo digital (DYD UN AÑO). Cali, marzo de 2003.
- PENAGOS Cortés, Lisandro; *El conflicto, una amenaza para el periodismo*. Ensayo personal, archivo digital (DYD GUERRA), **s/f.**
- PENAGOS Cortés, Lisandro; *Fortalezas y debilidades. Desaparecidos y Desplazados*, informe, archivo digital (VEN Y DES), **s/f.**
- PENAGOS Cortés, Lisandro; *Guión básico para Desaparecidos y Desplazados*, archivo digital (GUIÓN DYD), **s/f.**
- PENAGOS Cortés, Lisandro; *La impunidad y sus sinónimos* (D3 – CNTV), **s/f.**
- PENAGOS Cortés, Lisandro; *La Tiranía del Rey Ting*, Ensayo personal, Archivo digital (REFLEXIÓN), **s/f.**
- PENAGOS Cortés, Lisandro; *Promociones unificadas canal*, informe, archivo digital (PROMOCIONES), **s/f.**
- PENAGOS Cortés, Lisandro; *Re-Encuentros D-TRES 2005*, archivo digital (RE-ENCUENTROS 2005), **s/f.**
- PENAGOS Cortés, Lisandro; *Reconocimientos*, informe, archivo digital (RECO-COCIMIENTOS), **s/f.**

- PENAGOS Cortés, Lisandro; *Video D-TRES*, Ensayo personal, Archivo digital (VIDEO D-TRES), s/f.
- Personería Municipal de Santiago de Cali, *Reporte de desaparecidos desde el 2004 hasta el 2007*. Cali, 2008.
- RINCÓN, Omar (Comp.); *Televisión pública: del consumidor al ciudadano*. Pro Scanner Barrera'Z Ltda.. Bogotá, Colombia, 2001.
- SALAZAR, Boris, María del Pilar Castillo y Federico Pinzón; "Guerra y distribución territorial en el Valle del Cauca", en CASTILLO, Luis Carlos (Comp.); *Sociedad y economía: el Valle del Cauca y Colombia. 30 años del CIDSE*. Programa editorial Universidad del Valle. Cali, Colombia, 2007.
- Telepacífico; *Teatro Estudio. El primero en el país. Buenas Señales*. Cali, 2007.
- Telepacífico, *Encuesta de gestión*, formato encuesta para medir impacto social del programa D3, archivo digital (Encuesta de gestión), s/f.
- WINOCUR, Rosalía. *Ciudadanos mediáticos*. Gedisa S.A. Barcelona, España, 2002.

Páginas Web

www.telepacifico.com

Archivo Telepacífico.

Archivo Activo Telepacífico sobre programas Punto de Encuentro, Desaparecidos, y Desaparecidos y Desplazados. Carpetas de los siguientes años: 1994-1997, 2000-2001, 2003-2004.

- Informes del programa D3 enviados a la Comisión Nacional de Televisión –CNTV.
- Telepacífico, D3. *Informe diciembre 2005- marzo 2006*.
- Telepacífico, D3. *Informe abril-julio 2006*.
- Telepacífico, D3. *Informe agosto - noviembre 2006*.
- Telepacífico, D3. *Informe diciembre 2006 – marzo 2007*.
- Telepacífico, D3. *Informe abril - julio 2007*.
- Telepacífico, D3. *Informe final programa D3*.