

La convergencia digital y la cobertura electoral

La convergencia digital presenta nuevas opciones para el consumo de contenidos y, también, retos sobre cómo asegurar que los derechos de las audiencias sean respetados en todos los espacios. La cobertura electoral es un ejemplo de ello, pues la reciente fue muy distinta a las de otros procesos. Nuevos actores aparecieron en escena lo que obligó, en muchos sentidos, a verificar la información, principalmente aquella proveniente de las plataformas digitales.

Las redes sociales tuvieron gran presencia durante el proceso, como afirmó el virtual candidato presidencial ganador de este primero de julio. Algunos datos de la Asociación de Internet señalan un incremento de usuarios en los últimos años, estando ya ligeramente por encima del 50% de la población. De ellos, el 98% prefiere Facebook, le sigue Twitter con 97% y WhatsApp con 96% en usuarios; después, Youtube e Instagram. El papel de las redes en la construcción de discursos y contra discursos políticos, por ello, debiese ser un tema de estudio más profundo.

Cabe señalar que en la página de la Defensoría de la Audiencia de Canal Once no hubo quejas en cuanto a cómo se cubrió el proceso electoral por parte de la emisora. Incluso hubo varios comentarios positivos, tanto en Facebook como en Twitter, sobre el tratamiento que la emisora le dio.

Apelar a buenos contenidos, plurales, diversos y respetuosos de los derechos de las audiencias debe ser obligación de los mensajes en todas las plataformas. En presente y a futuro sería importante estudiar el fenómeno y conocer de otras experiencias que se viven en las diversas latitudes.

Los medios deben entender que una Defensoría y un sistema de derechos de las audiencias son en beneficio de todos y no deben ser observados como un obstáculo para su operación diaria. Se enfatizó, así, lo importante que resulta que la audiencia conozca la atención brindada por parte de la Defensoría de la Audiencia a sus comentarios, pues el cien por ciento de ellos son contestados. Se invito, además, al auditorio a hacer llegar las quejas, comentarios, observaciones, críticas, etcétera, que tengan sobre el desempeño del canal en cuanto a la calidad de su información y su señal.

Felipe López Veneroni
Defensor de la Audiencia,
Canal Once