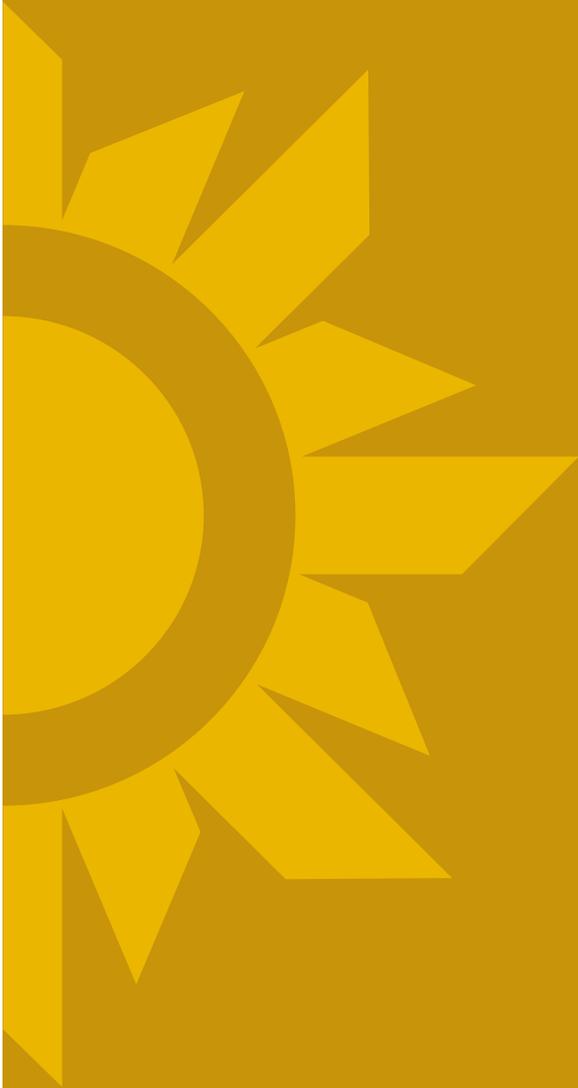


# Guía de Principios, Procedimientos y Estándares de Calidad



**MEDIOS PÚBLICOS**  
URUGUAY

Presidencia de la República

Presidente  
**Luis Lacalle Pou**

Ministerio de Educación y Cultura

Ministro de Educación y Cultura  
**Pablo da Silveira**

Subsecretaria de Educación y Cultura  
**Ana Ribeiro**

Director General de Secretaría  
**Pablo Landoni Couture**

Presidente del Servicio de Comunicación Audiovisual Nacional  
Director de Canal 5  
**Gerardo Sotelo**

Directora de Radiodifusión Nacional del Uruguay  
**Fabiana Conti**

## INDICE

1. Introducción
2. Misión y principios
3. Roles y responsabilidades
4. Información y contenidos periodísticos
5. Entretenimiento, Cultura y Ficción
6. Conflictos de interés
7. Reclamos y correcciones

1.

## Introducción

Este documento\* especifica pautas y recomendaciones que orientarán a los trabajadores de los Medios Públicos que administra el Servicio de Comunicación Audiovisual Nacional (SeCAN) en la búsqueda del mayor rigor profesional, tanto en el tratamiento periodístico de los contenidos, como en la más amplia variedad de géneros y formatos que debamos producir y presentar.

Tales pautas y recomendaciones establecen los estándares esperados de los profesionales periodísticos, técnicos y artísticos del Servicio y se aplican a quien concibe, realiza o difunde cualquiera de los contenidos emitidos o publicados por nuestros medios.

Están destinados también a ayudar al público y el conjunto de la sociedad, al establecer criterios de transparencia y evaluación de nuestra labor. El propósito de este documento es dar orientaciones a quienes trabajen en nuestros medios para un mejor cumplimiento de esa obligación.

Este documento no es un compendio normativo ni exime a los trabajadores del SeCAN de la obligación de conocer y acatar todas las normas que surjan del ordenamiento legal vigente en el país y del organismo en particular, si fuera del caso.

(\*)Esta guía está inspirada en los siguientes documentos: “Ley N° 19307 de Medios, Regulación de la Prestación de Servicios de Radio, Televisión y otros Servicios de Comunicación Audiovisual”, “The BBC’s Editorial Values and Standards” (<https://www.bbc.co.uk/editorialguidelines/>); “Canadian Broadcasting Corporation Journalistic Standards and Practices” (<https://accountablejournalism.org/ethics-codes/Canada-CBC>), “Deutsche Welle Act” (<https://www.dw.com/en/the-foundations-for-independent-journalism/a-16532635>), “Radio Televisión Española: Principios” ([www.rtve.es/rtve/20200110/rc-principios/943189.shtml](http://www.rtve.es/rtve/20200110/rc-principios/943189.shtml)), The Public Media Alliance <https://www.publicmediaalliance.org/about-us/our-work>, y “The Brussels Declaration: Standing up for Journalist Safety and Media Freedom” (<https://brusselsdeclaration2021.com>)

## Misión y principios

### 2.1 Definiciones generales

*Nuestra misión es:*

La misión de nuestra organización establecida en la Ley N° 19.307 es muy amplia y se enfoca en varios puntos fundamentales; entre otros, hacer que el derecho a la información sea accesible para todos los habitantes de la República; promover la libertad de expresión, la igualdad de los ciudadanos, el pluralismo, la participación, la paz, la democracia, la integración y la justicia social, la no discriminación y la protección del ambiente.

Asimismo, debemos fomentar actitudes de respeto y estima hacia la diversidad humana, luchar contra toda forma de discriminación; apoyar la inclusión social de grupos vulnerables.

La cultura y la educación son también un foco importante para nosotros. Debemos colaborar en fortalecer la creatividad y promover contenidos plurales y diversos que den sentido a la acción social, individual y colectiva.

La ley nos obliga a cumplir esta misión con independencia editorial y de programación, pluralidad y diversidad de contenidos, respetando la dignidad de las personas y protegiendo la infancia.

En este marco, hacemos nuestros los compromisos establecidos en la Declaración de Bruselas(\*), adoptada por medios públicos de todo el mundo, de:

- Mejorar la seguridad de los periodistas y otros miembros del personal de los medios.
- Defender la independencia de las emisoras públicas.
- Fomentar un debate democrático bien informado.
- Apoyar un panorama de medios de comunicación fuerte y diverso, y
- promover la diversidad, la equidad y la inclusión dentro de nuestra propia organización y en la sociedad a la que servimos.

*Nuestros principios son:*

- Servir el interés público.
- Reflejar la diversidad de opiniones, puntos de vista y estilos de vida de nuestros habitantes.
- Trabajar con independencia profesional.
- Rendir cuentas a la comunidad por nuestras acciones.
- Actuar con responsabilidad, rigor, ecuanimidad, balance e imparcialidad.

Todo nuestro trabajo está orientado a armonizar el cumplimiento de nuestra misión, orientando nuestro trabajo en base a nuestros principios.

Tenemos la tarea de informar para contribuir a la comprensión de los asuntos de interés público y animar a las personas a participar en la vida social de una comunidad que se caracteriza por sus valores de libertad, democracia e inclusión social.

Satisfacer esos derechos es una obligación de los profesionales de los medios del SeCAN. Asimismo, la participación de los espectadores, oyentes y usuarios de los servicios interactivos del Servicio es expresión del derecho a la participación de los ciudadanos en la vida pública.

Estamos comprometidos en reflejar con rigor la más amplia gama de puntos de vista, ideas y experiencias de las personas que conforman nuestra sociedad. Todos los uruguayos deben sentir que nuestras noticias y cobertura sobre temas corrientes les resultan relevantes y adecuadas.

Tenemos una especial responsabilidad en reflejar la diversidad de nuestra sociedad en toda su magnitud, sea esta ideológica, filosófica, religiosa, profesional, territorial, racial, cultural, sexual o de cualquier otra especie.

La independencia, calidad y pluralidad de los contenidos y la atención a los intereses de toda la sociedad, determinan el valor social de nuestra institución, siempre que se tenga presente que un servicio público sólo cumple debidamente con su

cometido en la medida que sus contenidos lleguen a un número cada vez mayor de personas.

Se considera primordial ofrecer un adecuado tratamiento mediático de determinados asuntos sociales considerados especialmente sensibles, como violencia de género, inmigración, catástrofes y hechos delictivos o trágicos con presencia de menores.

Estos principios rigen para todos los medios audiovisuales en los que se exprese nuestro contenido, ya sea radio, televisión, Internet u otros soportes digitales.

El espacio en línea y digital será tratado con los mismos estándares éticos y de calidad que el resto del material. Tendremos una participación en el espacio en línea, que considere a nuestras audiencias como aliados en la creación de este tipo de contenidos.

Todos los profesionales que participen en la creación, realización y difusión de los contenidos deben respetar estos principios, especialmente cuando aborden temas sobre política, asuntos sociales, economía, cultura, ciencia o deportes.

Todos nuestros profesionales tienen el derecho de pedir asesoramiento a sus superiores en caso de duda. Los editores, productores generales y coordinadores de informativos -o cargos equiparables- son responsables de interpretar y aplicar estos estándares, salvo en los casos en los que están obligados a derivar a sus superiores, especialmente al coordinador periodístico del Servicio.

El SeCAN estimula a sus profesionales a que usen los más altos estándares editoriales y de calidad. Debemos estar familiarizados con estos estándares y principios, por cuanto son la guía de nuestro trabajo, la garantía de que estamos cumpliendo adecuadamente nuestras tareas y el código de procedimientos principal por el que se evaluará nuestro desempeño.

## **2.2 Interés público**

Definimos el interés público como la curiosidad o el anhelo de informarse sobre temas que afecten, de forma más o menos significativa, a personas, organizaciones y comunidades.

Para nosotros, satisfacer el interés público supone brindar la información que ayude a las personas a comprender los asuntos de importancia pública y tomar decisiones, pero también evitar que sean engañadas por declaraciones o acciones, y alertar sobre conductas criminales o antisociales, como la corrupción, el delito en general -especialmente si compromete la vida y la seguridad de las personas o la estabilidad institucional-, la injusticia, la incompetencia y la negligencia.

El concepto de “interés público” no debe confundirse con el interés de una parte del público en asuntos de la vida privada de las personas con notoriedad pública. Esto último está fuera de nuestros objetivos, prioridades y énfasis editorial y de programación.

Si bien nuestros espacios pueden, ocasional y marginalmente, ocuparse de tales tópicos, estos jamás pueden esgrimirse para justificar la violación de la privacidad de las personas involucradas.

## **2.3 Libertad de expresión**

Nuestros profesionales tienen derecho a la libertad de expresión para buscar y difundir, en el cumplimiento de nuestra misión, la información que estimen necesaria, sin interferencia de poderes públicos o privados.

Nuestro trabajo busca exclusivamente satisfacer el interés público, reportando historias relevantes para nuestra audiencia, de una manera que le permita comprender y tomar decisiones.

Esto incluye tanto la provisión de la información necesaria para promover la comprensión de los hechos (datos, análisis, reflexiones, perspectivas, etc.), evitar que las personas sean engañadas por declaraciones o acciones de individuos u organizaciones, así como exponer las conductas penadas por la ley y toda forma de violencia que vulnere la voluntad de las personas, y la integridad del mundo natural.

## **2.4 Deberes y responsabilidades generales**

Buscamos acercarnos a la verdad con los más altos estándares de calidad, para proporcionar una cobertura que sea, siempre y para cualquier tema o formato, imparcial y rigurosa.

Sin embargo, nuestro derecho a la libertad de expresión conlleva deberes y responsabilidades y, por nuestra naturaleza de servicio público estatal, se encuentra sujeto a restricciones legales y de estilo, algunas de las cuales se irán especificando en el documento, de modo que el mismo sea una garantía de tranquilidad, tanto para el personal del Servicio como para el público, las instituciones públicas y las organizaciones privadas de la comunidad.

Debemos proteger a los miembros de grupos vulnerables y evitar causar daños innecesarios, respetar la privacidad de las personas, difundir la información solo cuando el interés general supere el derecho a la privacidad, con una responsabilidad particular cuando se informe de hechos en los que se hayan producido víctimas, y especialmente cuando involucre niños y adolescentes.

## **2.5 Consulta preceptiva**

Aplicamos estos principios y estándares en cada situación, con buena fe y según nuestro mejor criterio, compartiendo nuestras experiencias e interpellándonos sobre nuestras decisiones profesionales antes de tomarlas.

Si bien la decisión final sobre lo que se emite corresponde a los responsables de los programas y del contenido en línea, debemos consultar y eventualmente derivar decisiones a nuestros superiores ante cualquier interrogante o duda sobre cualquier asunto que pueda afectar la credibilidad, independencia o reputación de la institución, a juicio de la audiencia y la sociedad.

La persona que toma una decisión editorial es responsable de ella. Las preguntas de naturaleza legal deben ser derivadas al jerarca respectivo y este, al equipo jurídico del Servicio.

## **2.6 Imparcialidad**

Somos imparciales con respecto a todos los temas de los que nos ocupamos. Por eso informamos con integridad y rigor, y reflejamos, con la mayor amplitud y diversidad razonables, las opiniones y experiencias del público, procurando que ningún punto de vista significativo quede sobre representado, sub representado u omitido.

Nuestro compromiso con la imparcialidad en todo lo que hacemos es sustancial para el cumplimiento de nuestra misión, y muy especialmente para mantener un vínculo de confianza con la audiencia.

El sentido que le damos al concepto “imparcialidad” va más allá de procurar el debido equilibrio entre las diferentes voces que se expresan en cada tema del que nos ocupamos. Consiste en no comportarnos como si fuéramos parte de los asuntos tratados.

Este compromiso de imparcialidad no debe confundirse con neutralidad ante violaciones flagrantes al ordenamiento constitucional, la ley o los derechos humanos, ni tampoco que nos mantengamos al margen de temas polémicos, siempre que estos coincidan con los principios y la política editorial de esta institución.

El personal afectado a tareas informativas, periodísticas, artísticas y de representación institucional debe cuidar que sus actividades externas al Servicio, así como sus comentarios públicos, especialmente en redes sociales, no afecten negativamente la confianza del público y el cumplimiento de nuestra misión.

Cuando sea necesario que asuman públicamente opiniones y posiciones sobre temas de controversia, es imprescindible que dejen en claro que se trata de puntos de vista personales.

## **2.7 Independencia**

Somos independientes de los intereses, públicos o privados, que pudieran comprometer nuestra integridad editorial y no estamos obligados a seguir órdenes de ningún jerarca estatal, fuera de aquellos que por su cargo tienen la responsabilidad de velar por el cumplimiento de la misión, principios y procedimientos que consagran esta guía.

Esta independencia es una pieza fundamental de nuestro vínculo con el Servicio, en la medida que nos permite procesar información, escrutar las más diversas actividades de la sociedad, proponer y realizar contenidos informativos, de investigación, documentales o de cualquier género, en procura del cumplimiento de nuestra misión.

## **2.8 Transparencia**

Tenemos el deber de ser transparentes y rendir cuentas a la ciudadanía -a la que nos debemos-, brindando información sobre cómo se está cumpliendo con la misión que nos encomienda la ley, los estándares editoriales que nos hemos dado y los reclamos que pudieran llegar desde la sociedad.

Estamos abiertos al escrutinio público, lo que incluye la revisión o la crítica de nuestras prácticas y nuestra política editorial.

Proveemos a la sociedad con los medios para juzgar nuestro desempeño y pedir que le rindamos cuentas, compartiendo información y elementos que usemos para medir la calidad y los estándares, especialmente en materia noticiosa y periodística.

## **Roles y responsabilidades**

### *3.1 Directrices generales*

Las directrices incluidas en esta guía buscan establecer los estándares éticos y de calidad esperados, y están destinadas a ayudar a cualquier persona que trabaja en nuestros medios a resolver asuntos de su tarea cotidiana, así como temas editoriales complejos o sensibles, de una manera que consolide la reputación de nuestros medios.

### *3.2 Consulta preceptiva*

Las directrices aconsejan y a veces requieren, que algunos asuntos sean derivados a personal de mayor jerarquía institucional en materia editorial, especialmente a los productores de cada programa y al director periodístico del Servicio.

Ninguna persona involucrada en la elaboración o presentación de nuestros contenidos debe dudar en consultar a quien corresponda en caso de dilemas editoriales. Cuanto más importante o polémico sea el problema, mayor será la conveniencia de hacerlo.

La responsabilidad del contenido y de garantizar que se cumpla con las Directrices Editoriales recae en los productores generales o en la persona de mayor jerarquía de la organización que forme parte del equipo de producción.

Nuestras obligaciones de cumplimiento requieren que todo el contenido que no esté en vivo se revise antes de la emisión o publicación, y los resultados se registren y guarden.

### *3.3 Justificación editorial*

El concepto de justificación editorial es la valoración, en las circunstancias particulares de cada caso, de que los propósitos de emitir nuestros productos superan cualquier impacto negativo potencial en la audiencia. Incluye, aunque no exclusivamente, equilibrar la privacidad de las personas con el interés público (si revelamos información privada); la valoración de difundir materiales potencialmente ofensivos en contextos apropiados contra la obligación de evitar daños injustificados; el derecho a la libertad de expresión de nuestro equipo profesional y el derecho de la audiencia a recibir información relevante, variada y equilibrada.

## Información y contenidos periodísticos

### *4.1.1 Consideraciones generales*

La tarea de informar para contribuir a la comprensión de los asuntos de interés público, a la que nos abocamos, significa ofrecer noticias que resulten significativas, oportunas, comprensibles y confiables. Para ello, tenemos que asegurarnos de despejar cualquier duda que pueda existir en la audiencia sobre los datos o personalidades que se incluyen o se omiten, el lenguaje y el estilo narrativo, el destaque y el tiempo que se le dedica a cada tema, entre otros asuntos.

Nuestro trabajo nos obliga a ubicar los hechos que narramos con sus datos esenciales (protagonistas, acciones, escenarios, cifras relevantes, conexiones con otros hechos, etc.) en un tiempo breve, luego de haber sido chequeados en su veracidad y debidamente sopesados con relación a su relevancia para el interés público, los valores que involucran y las repercusiones que su difusión puede tener para la audiencia y la comunidad.

Este proceso es ineludible, salvo alguna circunstancia excepcional que deberá ser resuelta por los responsables del servicio informativo.

### *4.1.2 Hacer interesante lo relevante*

Nuestros productos informativos tienen que estar concebidos con el objetivo de hacer que la audiencia entienda los hechos que narramos, tanto en su valor noticioso como en sus repercusiones.

La prioridad informativa de nuestros profesionales será contar lo antes posible un hecho considerado noticioso, siempre que se haya cumplido previamente con nuestros estándares de calidad. La información se irá construyendo en colaboración de todo el equipo informativo del SeCAN, enriqueciendo y publicando conforme se vayan conociendo los hechos.

Si bien tenemos por misión ofrecer un menú de primicias, nuestro servicio informativo deberá valorar en cada ocasión la necesidad de dedicarle más tiempo a los temas que lo requieran, así como disponer de tiempo extraordinario en la programación, para cubrir asuntos muy relevantes.

No tenemos la obligación ni la posibilidad de contar todo, pero estamos obligados por nuestro mandato legal y nuestros estándares de calidad a contar todo lo relevante. Esto incluye no sólo los datos que hagan comprensible el relato sino las voces que se requieren para que la audiencia tenga una diversidad de versiones que refleje los principales puntos de vista existentes.

Cuando los hechos sobre los que se informa estén concatenados con otros anteriores, se comenzará por los más recientes. No es una práctica aceptable la omisión de datos recientes relevantes de los que disponemos, con el objetivo de generar expectativa en la audiencia.

#### **4.1.3 Lenguaje**

Debemos utilizar preferentemente un lenguaje directo, correcto, neutro y comprensible, eludiendo la jerga de los organizaciones involucradas en los hechos que se narran, prefiriendo siempre las palabras y expresiones del lenguaje de uso corriente.

Se entiende por lenguaje directo una construcción narrativa basado en la estructura de la oración más fácilmente comprensible (sujeto, verbo y predicado; complemento directo e indirecto), y llamando a cada cosa por su nombre, evitando lugares comunes, eufemismos y circunloquios.

Se podrá utilizar vocablos de la jerga profesional o especializada de los involucrados en las noticias sólo cuando sea imprescindible para la narración y explicando adecuadamente su significado y acepción.

En ningún caso deberá utilizarse como atajo expresivo la jerga periodística, a menos que esta sea el tema de información, análisis o crítica.

La brevedad en títulos, bajadas de títulos o copetes, no justifica en ningún caso la imprecisión o la ambigüedad en un sentido que dificulte su comprensión o enturbie los dichos o los hechos de los protagonistas.

Se considerará preferible una utilización austera de recursos auditivos, visuales o multimedia, a una que por su concentración de estímulos cognitivos pueda dificultar la debida comprensión de los hechos que se narran.

#### **4.1.4 Medios digitales**

El lenguaje audiovisual multimedia (la combinación de texto, vídeos, audios, fotos, aplicaciones e interacción con los usuarios) constituye una forma de narrar noticias.

En el caso de los soportes digitales, debe tenerse presente que está dirigido principalmente a una au-

diencia activa, que puede recibirlo en una variedad de pantallas (teléfonos, tabletas, PC, televisores, etc.), tiene un sentido de perentoriedad, suele compartir la información con otras personas y cotejar la nuestra con otros proveedores de información, y quiere participar con sus datos y valoraciones, algunas de las cuales pueden aportar elementos de interés para nuestro trabajo.

Esto nos obliga a producir contenido para soportes digitales de tal forma que el público pueda encontrar el sentido e interés de la información en cada una de las piezas.

#### **4.2.1 Información política: Gobierno, política y sociedad**

Nuestros periodistas deben tratar todos los asuntos vinculados a la temática política, en todos sus ámbitos, con el debido rigor e imparcialidad, sin expresar opinión sobre tales temas, a excepción de aquellos vinculados a su profesión y en los espacios asignados por sus jerarcas para tales abordajes.

Todos los profesionales del SeCAN, especialmente aquellos que están abocados a tareas periodísticas, deben actuar con absoluta independencia y no pueden recibir órdenes, indicaciones o instrucciones de parte de ningún miembro del gobierno, ni de grupos políticos, sociales o económicos ni de ningún tipo, ni de esta institución, salvo las excepciones incluidas en este documento.

#### **4.2.2 Gobierno**

Es comprensible que la información sobre las actividades de Gobierno (nacional o departamental) ocupe más tiempo y espacio que la información sobre otras entidades políticas porque de aquellas derivan repercusiones que afectan la vida de las personas y de la comunidad, de forma directa o indirecta. Sin embargo, esto no debe afectar los principios incluidos en este documento, especialmente los que están referidos a los criterios para averiguar y comprobar datos, buscar respuestas y opiniones de otros actores políticos y sociales y, en general, actuar con balance y ecuanimidad.

#### **4.2.3 Actividad política**

La información sobre la actividad política en general obliga a los profesionales de los medios públicos ir más allá de las declaraciones. Nuestra exigencia de calidad nos obliga a resaltar los aspectos controversiales o polémicos de los hechos políticos, así como las deficiencias en los servicios públicos y la corrupción, como forma de contribuir con la transparencia,

el imperio del Derecho y la probidad en la gestión estatal, y la cultura democrática y cívica de la audiencia.

Estamos obligados a garantizar el derecho de acceso a nuestros medios de todos los actores políticos y sociales relevantes, como fuentes de información y opinión o por haber sido aludidos por terceros.

Debemos, por tanto, asegurar la presencia en nuestros contenidos, -especialmente los informativos y periodísticos- de partidos políticos, organizaciones sindicales, empresariales, ambientalistas o de consumidores, confesiones religiosas, barriales o de interés público amplio, de acuerdo con su peso objetivo en la sociedad.

Se deberá procurar que todas las voces relevantes para la comprensión de un hecho o tema estén presentes en nuestra cobertura, siguiendo un criterio de relevancia y balance.

#### **4.2.4 Consulta preceptiva**

Cuando el contenido que se produce en el programa no incluya habitualmente cuestiones políticas o potencialmente polémicas, los productores deben consultar al coordinador de producción correspondiente y este al director periodístico antes de invitar a un gobernante o dirigente político a participar de un programa o segmento, incluso si su participación no es de carácter político.

Los periodistas o productores de noticias o contenidos periodísticos deben consultar con antelación a su coordinador y este al director periodístico sobre las propuestas de entrevista (fuera de las actividades cotidianas) a quien ocupe la presidencia y vicepresidencia de la República, la presidencia de la Suprema Corte de Justicia y la Fiscalía General de la Nación, a efectos de planificar su presencia en nuestros medios.

Asimismo, cualquier solicitud de transmisión o respuesta planteada por un jerarca de gobierno, del Parlamento o de los partidos políticos debe remitirse, antes de tomar alguna decisión, al director periodístico, quien resolverá al respecto.

#### **4.2.5 Conflictos bélicos, violencia social y emergencias**

Nuestros medios deben poner especial cuidado al informar sobre conflictos bélicos, atentados terroristas y otras emergencias en las que esté en peligro la vida humana. Nuestra audiencia espera y merece que pongamos los hechos en su debido contexto y nuestro análisis ofrezca el mayor rango posible de puntos de vista y opiniones, pero, sobre todo, debemos tener cuidado de que nuestro trabajo no exponga a las personas a riesgos adicionales, ni causar en la audiencia

miedo o angustia evitables.

El tono, lenguaje y el estilo de presentar contenidos referidos a la pérdida de vidas o el sufrimiento humano debe articular adecuadamente el necesario aporte de datos sobre los hechos como el deber de no causar sufrimientos innecesarios a la audiencia, especialmente si en ella se encuentran familiares o amigos de las víctimas o los involucrados en los hechos. Debemos tener especial cuidado en la utilización de imágenes crueles, y hacerlo sólo cuando esté debidamente justificado para asegurarnos la comprensión cabal de lo que está sucediendo.

Cuando los hechos ocurran en el exterior, es de primera importancia determinar si existen personas de nacionalidad uruguaya involucradas o en riesgo y hacer un seguimiento informativo de su suerte.

Cuando las personas han sido asesinadas, heridas o están desaparecidas, los parientes más cercanos no deben, en la medida de lo posible, enterarse por nuestro trabajo sino por las autoridades competentes, aunque esto signifique resignar una primicia.

En momentos de guerra, terror, emergencia o desastre, debemos someter toda la producción de nuestros medios a revisión, para identificar cualquier elemento que pueda considerarse inapropiado para la circunstancia.

#### **4.2.6 Consulta preceptiva**

Cualquier propuesta de asistir a una actividad organizada por grupos prohibidos o conocidos por montar actos de terror o delictivos o cualquier propuesta de difusión de material grabado de un evento de estas características en los que se amenace a personas nacionales o extranjeras, así como cualquier solicitud de la Policía o de las autoridades de no difundir ciertas noticias por razones de seguridad, deben ser derivadas inmediatamente al director periodístico.

#### **4.2.7 Disturbios**

La cobertura de disturbios es una parte importante de nuestro trabajo. Además de las directrices específicas relativas a la exactitud

e imparcialidad, debemos evitar que nuestra presencia los aliente.

En tales circunstancias debemos retirarnos inmediatamente.

#### **4.2.8 Secuestros, tiroteos**

Debemos ser conscientes de que este tipo de acontecimientos genera una gran repercusión en la socie-

dad, por lo que estamos obligados a hacer consideraciones éticas sobre nuestras prácticas, en orden a evitar que se ponga en riesgo la vida de las víctimas. Cualquier acontecimiento de este tipo es de consulta obligatoria al director periodístico.

#### **4.2.9 Crímenes y conductas antisociales**

Al cubrir noticias en las que haya víctimas o testigos de acontecimientos trágicos, debemos sopesar adecuadamente el posible conflicto entre el interés público y la necesidad de mostrar compasión con los afectados. Debemos preocuparnos de no presionar a una persona que está bajo shock para obtener una entrevista. Esta precaución también debe sopesarse en los casos de imágenes o audios que puedan resultar perturbadores para una parte de la audiencia. Sólo debemos usarla si su difusión es imprescindible para la comprensión de los hechos y luego de advertir al público sobre su contenido.

#### **4.2.10 Cobertura de operativos policiales**

El objetivo de acompañar a la Policía en tareas de patrullaje, redadas u otros operativos similares es informar a la comunidad sobre hechos graves, que pueden afectar su seguridad y su percepción sobre la seguridad, así como la manera en la que los representantes de la ley realizan su tarea.

De ningún modo puede confundirse el rol policial con la cobertura periodística. Nuestra cobertura no tiene por objeto perseguir delincuentes ni reunir evidencia criminal sino narrar lo que vemos y recopilar datos, testimonios e impresiones sobre los hechos.

#### **4.2.11 Consulta obligatoria**

La decisión final sobre la conveniencia de involucrarnos en un operativo policial deberá derivarse siempre a los coordinadores, quienes juntamente con el director periodístico del Servicio, harán las consultas pertinentes sobre objetivos, características y potenciales riesgos del operativo.

En caso de que las condiciones de seguridad impuestas por las autoridades limiten nuestro desempeño periodístico debemos informarlo al público, independientemente de que tales condiciones sean razonables para asegurar el éxito del operativo y la seguridad de nuestro equipo de profesionales.

#### **4.2.12 Difusión de hechos de violencia**

Debemos reflejar la realidad respetando la sensibilidad de nuestra audiencia.

Las escenas de violencia y sufrimiento son parte de

la realidad y como tal, suelen contener información imprescindible para comprender los hechos narrados. De todos modos, debemos evaluar en cada caso el impacto que tales imágenes pueden generar en nuestra audiencia, según la hora del día y el contexto del programa en el que se emiten, advirtiendo, de ser necesario, sobre su contenido.

#### **4.2.13 Amenazas de bomba**

Por lo general, nos abstenemos de publicar amenazas a personas u organizaciones, a menos que las amenazas o las medidas de seguridad que se derivan impliquen consecuencias para el público. Una amenaza de violencia recibida por nuestros servicios informativos debe ser reportada inmediatamente a la policía.

#### **4.2.14 Identificación de víctimas**

Si la policía no ha dado a conocer la identidad de una persona que ha muerto como resultado de un siniestro o un crimen, nos abstenemos de publicar esta información hasta que la hayamos confirmado. Si la familia inmediata no ha sido notificada, consideramos el interés público antes de identificar a la víctima.

Las desapariciones, especialmente las de niños captan la atención de los medios de comunicación. En estas circunstancias, desempeñamos un papel publicando información para facilitar la búsqueda y el retorno de la persona desaparecida, en particular bajo protocolos especiales de las autoridades.

Al mismo tiempo, mantenemos una distancia crítica e informamos de los hechos mientras tratamos a los involucrados con consideración.

Esta información generalmente incluye detalles que identifican al niño desaparecido y se puede transmitir o publicar en línea mientras la alerta está en vigor.

Si la persona es encontrada y se presentan cargos en relación con la desaparición, debemos seguir las reglas y prácticas habituales relativas a la identificación de acusados, testigos y víctimas independientemente de su identificación previa en las emisiones de publicaciones mientras la búsqueda estaba en curso.

#### **4.2.15 Suicidio**

Somos sensibles en nuestro manejo de suicidios, intentos de suicidio y actos desesperados. En particular, evitamos describir el acto en detalle o ilustrar el método, y consideramos el riesgo de legitimar este comportamiento o de influir en las personas vulnerables, conforme a los protocolos del Ministerio de Salud Pública en la materia.

## 4.3 Géneros periodísticos

### 4.3.1 La entrevista

Las solicitudes de entrevistas políticas deben plantear claramente cuál es su motivación y el contexto en el que será difundida.

Las invitaciones o difusión de declaraciones de políticos que están en campaña electoral deben ponderarse de tal modo que no permita que se obtenga una notoriedad o destaque especial que pueda significar, a ojos del público, poner a los medios de este Servicio en función de intereses electorales. Esta ponderación debe aplicarse especialmente antes y durante las campañas electorales, ya sean internas, departamentales o nacionales.

En circunstancias excepcionales, se puede requerir por parte del Gobierno que nuestros medios dediquen tiempo a transmisiones especiales. En tales circunstancias, puede ser necesario que nuestro equipo periodístico valore la oportunidad de procurar las respuestas necesarias por parte de los referentes políticos o sociales que tengan algo para aportar sobre el tema.

#### 4.3.1.1 Justificación de la entrevista

La decisión de realizar una entrevista, ya sea en vivo o grabada, en cualquier segmento noticioso o periodístico de nuestros medios, debe estar en línea con la política editorial, que privilegia la cobertura de asuntos de interés público, con imparcialidad y balance.

Ninguna entrevista a integrantes del gobierno, el sistema político o a protagonistas de temas políticos o sociales controversiales puede omitir en su justificación la manera en la que se logrará la necesaria diversidad y balance de opiniones.

Las respuestas de los entrevistados deben aportar elementos que justifiquen los presupuestos de tal decisión.

#### 4.3.1.2 La entrevista en directo en informativos

Deben ser entrevistas breves y la finalidad es que el entrevistado responda con claridad a uno o dos asuntos esenciales, para lo cual resulta imprescindible que el entrevistador formule sus preguntas de manera breve, clara y contundente.

A tales efectos, es necesario ir de lleno a lo medular, formular preguntas directas (no más de una pregunta al mismo tiempo), evitar los alardes de conocimiento innecesarios, tomar parte en el debate y for-

mular las preguntas que induzcan la respuesta.

Si la persona entrevistada elude responder lo que se le preguntó, se deberá reiterar la pregunta o repreguntar sobre algún aspecto no aclarado, tantas veces como sea necesario, con determinación y sin agresividad.

### 4.3.2 El reportaje

El reportaje es un género que se caracteriza por desarrollar un hecho noticioso con amplitud y profundidad, incorporando a los datos fundamentales, más elementos de análisis, lo que puede incluir entrevistas a protagonistas y analistas, testimonios, gráficos, comentarios y otros elementos complementarios.

Por lo tanto, los requisitos de actualidad e interés exigibles a la noticia se muestran más flexibles en el reportaje, donde el periodista aporta su enfoque y tratamiento personal, siempre y cuando estos surjan de hechos reales y lógicamente relacionados y así presentados a la audiencia.

### 4.3.3 La crónica

Es el relato de un periodista desde el lugar de los hechos, especialmente si es o fue testigo de lo que narra. Quien desarrolla el relato suele aparecer en pantalla por lo que significa como aporte de proximidad, veracidad y comprensión de los hechos.

### 4.3.4 El análisis

El análisis de los hechos noticiosos no debe ser confundido con la correlación o contextualización de acontecimientos, sin las cuales la audiencia no podrá comprender cabalmente lo que estamos narrando.

El análisis tiene como objetivo explicar –no juzgar– por qué ocurren hechos determinados y debe permitir al espectador comprender los antecedentes, el sentido y la perspectiva de la noticia. Por esta razón, no expresa opiniones, sino conclusiones, que deben vincularse lógicamente y naturalmente con los hechos narrados.

Toda dimensión analítica que no esté vinculada y surja claramente de los hechos narrados, queda por fuera de la competencia de las personas asignadas a la cobertura noticiosa.

## 4.4 Elecciones

### 4.4.1 Campañas electorales

Durante los procesos electorales o de referéndum, nuestro compromiso con la imparcialidad y la equi-

dad está bajo un intenso escrutinio y los partidos políticos o las organizaciones que promuevan una consulta popular, pueden tratar de influir en las decisiones editoriales de nuestros medios.

Los productores y presentadores de nuestro contenido informativo y periodístico deben tomarse en serio los reclamos y demandas de las partes y del público, siendo conscientes de que todo lo que se diga puede afectar la reputación de los medios públicos.

Todo reclamo que se nos realice en este sentido (y del que tengamos conocimiento) debe llegar a la consideración de los jefes correspondientes, para que le den el curso adecuado.

El SeCAN debe tomar decisiones editoriales, razonables e imparciales, que pueda defender ante el público, sobre la cobertura de la campaña.

Las ponderaciones periodísticas sobre los hechos de la campaña de los que se pretenda informar deben incluir un adecuado contrapeso de todas las partes involucradas, en el marco de un debate democrático.

#### **4.4.2 Día de votación**

Durante el día de votación y mientras se reciban votos, nuestros medios y periodistas reportarán únicamente hechos del día (como la concurrencia de autoridades o candidatos a votar, el estado del tiempo, datos de la marcha de la jornada electoral, etc.) que no perpetúen la controversia de la campaña precedente, de modo de evitar de forma concluyente cualquier intención de influir en el resultado, conforme a la legislación vigente.

#### **4.4.3 Encuestas y análisis electoral**

La información sobre encuestas de opinión pública, especialmente durante una campaña electoral, también puede poner en riesgo nuestra reputación de imparcialidad. Debemos proporcionar los datos necesarios sobre la encuesta y la empresa que la realiza, así como de la serie a la que corresponda.

Cuando un medio o programa de los medios de este Servicio, encargue encuestas de opinión pública sobre temas electorales, en solitario o con otra organización, debe estar en condiciones de responder al escrutinio del público sobre su calidad profesional e imparcialidad, y en ningún caso dejar la sospecha de que este Servicio compromete su opinión o expresa una preferencia o voluntad de influir sobre la marcha de la campaña.

Cualquier propuesta para encargar una encuesta de opinión pública sobre temas electorales, políticos,

institucionales o sobre cualquier tema de controversia pública de cualquier índole debe ser remitida al director periodístico para su resolución.

### **4.5 Redes sociales y opiniones del público**

#### **4.5.1 Las redes sociales**

Las redes sociales pueden resultarnos útiles para difundir nuestros contenidos en forma de primicias o promociones, pero también para acceder a información. Son herramientas de comunicación poderosas e importantes. En ambos casos, y aun reconociendo los desafíos específicos de estos medios, estamos obligados a aplicar los mismos estándares éticos y de calidad.

Todas las personas vinculadas a la institución, pero particularmente los periodistas y profesionales que son identificados como parte de sus medios, deben tener presente que sus actividades en las redes sociales pueden ser asociada a la institución, por lo que debemos cuidarnos de utilizarlas de una forma que no afecte estos principios.

Las referencias en nuestras cuentas particulares de expresiones sobre temas controversiales, especialmente políticos, sociales, deportivos, religiosos o similares, puede afectar negativamente la credibilidad de los medios públicos y la confianza del público. Por lo tanto, y en el entendido que nada de lo que se publica o difunde por Internet puede considerarse privado, debemos abstenemos de expresar tales opiniones en perfiles o publicaciones en las que se nos asocie con nuestro trabajo en los medios públicos.

#### **4.5.2 Opinión del público**

Las consultas al público, ya sea a través del teléfono, redes sociales, la web o en la calle, pueden ser una forma de interacción útil con la audiencia. No obstante, siempre debemos dejar en claro el procedimiento que utilizamos y que las respuestas sólo expresan la opinión de aquellos que opinan. El resultado de este tipo de consultas populares no representa un segmento significativo o porcentaje determinado del público y nunca debe ser utilizado en nuestros espacios noticiosos o periodísticos, fuera del programa en el que se realizó.

## Entretenimiento, ficción, arte y cultura

### 5.1 Entretenimiento

Nuestros medios deben ofrecer entretenimiento de calidad, en línea con nuestros valores y estándares, y en cumplimiento de nuestra misión, fomentando la imaginación, la cultura y la curiosidad por el conocimiento útil. Estos principios y estándares se aplican a programas y contenidos destinados a cualquier segmento de la audiencia, pero deben aplicarse con especial rigor cuando tengan por destinatario el público infantil.

### 5.2 Ficción

La ficción debe responder a criterios variados como el entretenimiento, la promoción del buen uso del lenguaje y de la creación audiovisual, la contribución al desarrollo y al seguimiento de la actividad cultural, la promoción de la industria relacionada con estas actividades, el descubrimiento de nuevos planteamientos y lenguajes y la divulgación de la historia o de determinadas situaciones sociales, entre otros. La ficción adquiere un valor singular cuando se contribuye a la reflexión en torno a los asuntos de interés general y/o al disfrute de unas propuestas creativas de calidad.

El acercamiento a las grandes obras de la literatura, la reflexión sobre aspectos sustanciales de la realidad, la divulgación de las artes y la ciencia y el conocimiento de sus máximos representantes son valores prioritarios dada su potencial contribución a la cultura contemporánea.

Los programas de ficción suelen ser un medio para conocer y reflexionar sobre estilos de vida y peculiaridades de las diversas comunidades de nuestro país, la región y el mundo. Debemos contribuir a que el conocimiento de tales realidades sea amplio y profundo.

Si bien la producción de ficción no tiene por qué respetar los rigurosos criterios con que manejamos la información y los contenidos periodísticos, es necesario que tenga presente que la pluralidad, el equilibrio, la proporcionalidad y el respeto por el público (especialmente por quienes integran grupos vulnerables) son valores que cruzan transversalmente nuestro trabajo.

Las situaciones y personajes de los productos de ficción que produzcamos o presentemos a consideración de la audiencia debe evitar la reproducción de estereotipos que pongan a grupos protegidos por la ley en circunstancias que vulneren su dignidad, salvo que tales expresiones procuren sensibilizar al público sobre su existencia.

### **5.3 *Arte y cultura***

Tenemos el deber de fomentar la calidad y el desarrollo de la producción cultural nacional, en sus diversas manifestaciones artísticas, científicas, filosóficas o de cualquier forma de expresión. Nuestro trabajo debe estar pendiente de la creación y la propuesta cultural, especialmente aquella que represente los más altos valores artísticos y del pensamiento, tanto nacional cuanto universal, sin perder de vista la innovación y las nuevas propuestas artísticas y culturales.

Nuestros vínculos institucionales nos acercan a un universo de propuestas artísticas y culturales a través de otros organismos públicos especializados. Debemos aprovecharla y servirnos mutuamente, pensando en la mejor manera de acercar esa producción a la audiencia, en los formatos específicos de los medios de los que disponemos, sin perjuicio de que podamos proceder con criterios de independencia crítica y valorativa de cada propuesta.

### **5.4 *Puntos de vista***

La audiencia espera que los artistas, escritores y personal artístico en general de nuestros medios ofrezcan sus puntos de vista en temas vinculados a la ficción (literaria, cinematográfica, televisiva, etc.), el entretenimiento y los productos culturales en general. Cuando estos se ocupen de temas políticos o sociales de cualquier índole que genere controversia, debemos considerar la posibilidad de reflexionar con un rango amplio de perspectivas disponibles sobre los asuntos que puedan emerger de la difusión del material.

Un producto de ficción basado en asuntos controversiales debe ser debidamente señalado como tal a la audiencia, existiendo la posibilidad de consultar a los jerarcas correspondientes en caso de duda y de enriquecer la controversia con abordajes periodísticos en nuestros programas.

## Conflictos de interés

### *6.1 Introducción*

Como medios públicos, debemos actuar de tal manera que siempre quede claro que nuestra lealtad es con el público.

Es nuestro comportamiento profesional y personal lo que puede garantizar la confianza de la audiencia, por lo que debemos actuar en toda circunstancia con independencia e imparcialidad.

Debemos evitar acciones que puedan dejar la impresión de que tenemos una mirada partidaria, confesional o corporativa sobre los asuntos de los que informamos.

### *6.2 Conflicto de interés y transparencia*

Tenemos la obligación de informar a nuestro superior sobre cualquier conflicto posible o cualquier interés o vínculo personal, que pueda exponer la reputación de independencia e imparcialidad de los medios públicos. Asimismo, tenemos también la obligación de evitar cualquier situación que pueda generar este tipo de problemas.

Este requisito se extiende a los presentadores, noteros, productores, investigadores, analistas y otros trabajadores que, por su exposición y notoriedad, puedan afectar la reputación de los medios públicos.

### *6.3 Involucramiento personal o familiar*

Nuestros estándares no cambian porque alguien de nuestro entorno (o la propia institución) estén involucrados en la historia que se cubre.

Las decisiones sobre tales coberturas informativas o periodísticas deben regirse por el servicio al interés público, con los mismos principios y prácticas consagradas en esta guía. Para evitar cualquier conflicto de interés, deberá separarse de la cobertura a aquellas personas que puedan estar involucradas personal o institucionalmente con la historia que se debe contar.

#### **6.4 Cobertura que involucre familiares u otros vínculos cercanos**

Todos los profesionales que integran nuestros medios se abstendrán de participar en historias informativas o periodísticas en las que algún miembro de su familia cercana o alguna persona, empresa u organización con la que se mantienen vínculos activos, tenga un involucramiento significativo. Es responsabilidad de cada trabajador informar a su superior de este posible conflicto.

#### **6.5 Expresiones Públicas de Opinión**

Las personas que por su trabajo sean claramente vinculadas con los medios públicos, como conductores, presentadores, periodistas y comunicadores que salen al aire, deberán tener siempre presente que cualquier expresión pública de opinión en áreas vinculadas a la temática que cubren, pueden comprometer la imparcialidad de este Servicio y dañar su prestigio y reputación.

#### **6.6 Uso personal de redes sociales**

No podemos desconocer que el uso personal de redes sociales es un ámbito en el que se cruzan derechos individuales legítimos (fundamentalmente el derecho a la libertad de expresión del pensamiento) con la necesidad y la conveniencia de que los medios públicos no vean afectada su imparcialidad e integridad.

La expresión de opiniones sobre temas controversiales de la agenda política, ideológica, social o religiosa puede minar la reputación profesional, tanto del involucrado como del medio en el que trabaja. Debemos abstenernos de expresar tales opiniones en perfiles o publicaciones en el que se nos identifique o se nos asocie directamente como trabajadores de los medios públicos.

Por todo esto, se plantea a nuestros periodistas, presentadores de noticias y presentadores y conductores en general, que sean conscientes de que sus publicaciones en redes sociales pueden generar una asociación en el público con nuestros medios, y se los exhorta a no publicar nada que pueda resentir la reputación o el prestigio de nuestros medios.

#### **6.7. Intereses personales**

Los intereses personales de naturaleza política, económica o de cualquier tipo que reporte beneficios a la persona involucrada, no deben influir en las valoraciones periodísticas de la que participa, ni ser percibidos por el público como que puedan estar afectando los criterios con los que se trabaja en nuestros medios.

Ninguna persona que esté involucrada en el proceso de diseño, realización y presentación de nuestros contenidos puede tener conexión material con los productos, negocios u organizaciones que aparecen en ese contenido.

#### **6.7.1 Consulta preceptiva**

Los presentadores de noticias y contenidos periodísticos no deben presentar campañas para organizaciones benéficas u organismos similares sin autorización previa.

Del mismo modo, cuando alguno de nuestros trabajadores considere que ha surgido un posible conflicto de interés, debe informar al productor de su programa o segmento.

#### **6.7.2 Excepciones**

En algunas áreas especializadas, como la cultura, el arte o la ciencia, puede existir personal artístico que tenga además intereses comerciales o profesionales en el área de su especialización. En tales circunstancias, debe informar previamente a su superior, para que se aseguren que se está cumpliendo con los principios consagrados en esta guía.

#### **6.8 Noticias y contenidos periodísticos**

No debemos dejar ninguna duda sobre la imparcialidad e integridad de nuestros equipos informativos y periodísticos. Por estas razones, hay limitaciones adicionales en aquellos involucrados en la producción y presentación de noticias del SeCAN y la producción de asuntos de actualidad.

#### **6.9 Actividades políticas**

Cualquier persona que trabaje en los medios públicos tiene derecho a ser miembro de un partido político u otra organización similar. No obstante, debe tenerse en cuenta que esta clase de pertenencia, especialmente cuando se ocupan funciones de jerarquía o notoriedad, puede dar lugar a un conflicto de intereses.

La participación en un partido político o cualquier actividad pública que signifique asumir un punto de vista político particular puede dar lugar a un conflicto de intereses. Es probable que esta actividad sea incompatible con algunas funciones en nuestros medios especialmente las vinculadas a la selección, producción o presentación de noticias y segmentos de actualidad o periodísticos en general, por lo que debe ser notificado desde el comienzo al productor del programa o segmento, quien deberá notificarlo al director periodístico.

Es incompatible con el desempeño profesional en nuestros segmentos informativos y periodísticos aspirar a una candidatura en una elección nacional, departamental o municipal. Cualquier persona que tenga la intención de hacerlo debe informar a su productor con el tiempo suficiente como para que se tomen las decisiones del caso.

#### ***6.10 Periodismo económico y financiero***

Las personas que trabajan con la temática económica, financiera, empresarial, bolsa o cotización de divisas, deberán informar previamente al productor de su programa o segmento su participación o intereses en negocios de este tipo, si es que lo tuvieren.



## Reclamos y correcciones

7.1 Debemos hacer nuestro mayor esfuerzo para evitar que se deslicen errores o información imprecisa o que pueda causar daños innecesarios a personas o instituciones, públicas o privadas, estar abiertos a reconocer los errores cuando los cometemos y aprender de ellos.

Es necesario como garantía para la audiencia que hagamos públicos los procedimientos adoptados para hacernos cargo de los reclamos que se nos plantean y, si fuera necesario, corregir eventuales errores en nuestros procedimientos habituales.

Cuando se presenten reclamos por alguna información o cualquier asunto que hayamos difundido en nuestros medios, el productor del programa o segmento deberá ocuparse de responder de manera rápida y satisfactoria y de dar cuenta al director periódico del Servicio. En tales circunstancias, hacerse cargo del reclamo y, si fuera el caso, corregirlo y disculparse, es esencial para nuestra credibilidad profesional e institucional.

Si debemos dar una explicación por un error que hayamos cometido, debemos disculparnos, mostrar con la mayor precisión posible cómo fue que ocurrió, explicar qué medidas vamos a tomar para evitar que algo similar vuelva a pasar y, de ser posible, corregirlo.

### *7.1.1 Correcciones en línea*

Cuando hagamos correcciones o aclaraciones en nuestros medios en línea, debemos incluir la historia reclamada junto con la nota explicativa.

El conocimiento de todas las directrices incluidas en esta Guía es una competencia profesional esencial para trabajar en los medios públicos. Todas las personas vinculadas directa o indirectamente a la selección, producción, elaboración o difusión de nuestros contenidos están obligadas a familiarizarse con ellas y cumplirlas.

