



La noción de Convergencia tecnológica del Consejo Nacional de Televisión a partir de la producción científica de su Departamento de Estudios (2013 - 2020)

El siguiente documento de trabajo (**agosto 2023¹**) elabora una reflexión sobre las distintas publicaciones realizadas por el Departamento de Estudios del CNTV durante los últimos 10 años (7 en total) con respecto al fenómeno de la convergencia tecnológica y sus implicancias para la institucionalidad reguladora.

CONVERGENCIA TECNOLÓGICA: INCIDENCIA E IMPACTO

Considerando la producción científica que ha generado el Departamento de Estudios del Consejo Nacional de Televisión, se puede afirmar que existe una comprensión amplia sobre lo que significa la convergencia tecnológica. La definición del fenómeno ha sido abordada por diversas perspectivas, tanto de la mirada y trabajo de especialistas como Henry Jenkins (2014), como de organismos internacionales: (OCDE, 2015; (UNESCO, 2018), entre otras aproximaciones.

¹ Documento preparado por Jorge Avilés. Periodista, investigador de ODC y ayudante de investigación del Fondecyt.

En síntesis, el Departamento de Estudios señala que la convergencia tecnológica ha provocado modificaciones transversales en la industria audiovisual, tanto en la cadena de producción (2018) como en los hábitos de consumo de los usuarios, lo que ha alterado la morfología de los contenidos audiovisuales (2013). A su vez, esto ha significado un quiebre en los paradigmas tradicionales de comunicación que se traduce, por ejemplo, en el efecto movilizador que provocan las redes sociales en las audiencias (2014). La convergencia tiene consecuencias a nivel de los mercados y de la conducta de consumo de medios entre los usuarios, así como incide en la definición tradicional de televisión e impacta en el abordaje de la calidad de la información (2015). Además, se observan nuevas prácticas: baja en el consumo de los medios tradicionales, aumento en el consumo de los servicios Over The Top (2019) y la disolución de la división rígida entre consumidor y productor (CNTV 2012, como se citó en CNTV 2019²), así como la multiplicación de proveedores de servicio que se han traducido en nuevos modelos de negocios y de circulación de contenidos audiovisuales y noticiosos (2020). También se distinguen cuatro tipos de convergencia: de redes y servicios, de equipos, fijo - móvil y regulatoria (2019). Por ende, también incluye la regulación de Internet o en las plataformas (2020) y cómo se resguarda la libertad de expresión en este espacio. En síntesis, este fenómeno incide en la cultura (2014), industria (2019), tecnología (2020) y la economía, especialmente en la producción, almacenamiento, distribución y consumo de los contenidos (2018).

En relación con su impacto en los mercados, los mecanismos tradicionales de medición de audiencias (rating) no dan cuenta de la fragmentación del consumo de las audiencias (2013). Por otro lado, se observa un tránsito de una audiencia pasiva a una activa: es decir, una audiencia que consume y produce contenidos. Esto se enmarca en un cambio cultural en el que los consumidores son una generación interiorizada con la digitalización que se caracteriza por sus habilidades de apropiación y reproducción, alentados a buscar nueva información y a realizar conexiones dentro de un contenido medial disperso (2014).

En esta línea, el Consejo señala que el poder de la comunicación se traspasa a la audiencia, entendiéndolo que los consumidores y reproductores de contenidos buscan expresarse, darse a conocer o llamar a la acción en las plataformas digitales (Ibid.). Si bien, existe una mayor capacidad de las audiencias de expresarse e incidir en el espacio digital (como por ejemplo comentar publicaciones en redes sociales), las audiencias no tienen las facultades o herramientas para incidir en dichas plataformas o participar activamente en la toma de decisiones que les conciernen en estos espacios.

Según el regulador, la convergencia tecnológica ha decantado en un escenario complejo que se pueden observar en al menos dos temas: la inteligencia cognitiva (a diferencia del perfil de “hombre masa” que apuntaba la TV tradicional: en un contexto convergente las audiencias son inteligentes y capaces de percatarse de los defectos de la producción audiovisual) y la cultura participativa (la audiencia quiere participar en historias desarrolladas en formatos transmedia). Sobre este último punto, enfocar una cultura participativa desde las audiencias únicamente a través de su interés en interactuar en contenidos más didácticos limita el debate ciudadano sobre cómo se convive con y se interioriza la convergencia tecnológica en el formato televisivo. Esto puede inhibir posibles

² El texto “Panorama del sistema regulatorio” de 2019 cita a otro documento del Consejo titulado “Regulación de Contenidos Audiovisuales en Entornos de Convergencia Audiovisual”, no obstante, tras una búsqueda por el sitio web del CNTV, no se encontró el documento.

espacios que promuevan la articulación de prácticas de autorregulación o acciones mancomunadas entre regulador - sociedad civil - gremios que se traduzcan en prácticas de correulación.

Sobre el impacto que tiene en los contenidos, la convergencia ha producido tres tipos de construcciones narrativas: mundo cerrado, mundo abierto y ficción participativa (2014). Mientras que, en el marco de su acceso, la penetración del cable, del satélite y especialmente de servicios de streaming ha ido en aumento entre la juventud (2018) (2023).

Pese a lo anterior, la televisión abierta continúa siendo el principal medio de información para todos los segmentos etarios, pero esto se acentúa en quienes tienen más de 30 años (2022). Por lo tanto, no es de extrañar que los jóvenes tripliquen el uso de las redes sociales como vías de información, ya sea de sucesos que ocurran a nivel nacional, regional o local (Ibid). Una reflexión importante que nace a partir de los datos levantados por el regulador es sobre qué comprende la ciudadanía por información de calidad y cuáles son los mecanismos o prácticas que efectivamente les permiten verificar la información que consumen, así también su comprensión de los procesos algorítmicos que filtran sus contenidos o su capacidad para diferenciar entre medios de prensa, medios de autoexpresión o medios de difusión. Bajo lo anterior, emerge la pregunta sobre cuáles han sido las medidas o acciones que han emanado desde el Estado que promuevan una alfabetización digital integral, entendiendo que ciudadanos mejor alfabetizados aumentan sus capacidades para discernir por sí mismos (2019). Además, en el marco de la convergencia tecnológica, ella no puede estar separada de una educación que incluya la comprensión, deberes y responsabilidades de los medios de comunicación. Esto es especialmente apremiante en el marco de la discusión actual sobre desinformación³, temática que el Departamento ha abordado en una publicación del 2019 titulada “Noticias falsas y regulación”.

En materias más específicas -y dispersos-, el Departamento de Estudios indica que el espectro radioeléctrico es un recurso escaso aun cuando las tecnologías de comprensión avanzan a gran velocidad e indican que el espectro no va a alcanzar para todas las demandas (2015). Transversalmente, la protección a los menores de edad es un tema recurrente en la bibliografía y, en un segundo orden, los discursos de incitación al odio. Mientras que la percepción de las audiencias sobre la televisión como fuente de información, existe un altísimo uso pero con un bajo nivel de confianza (2023).

DESAFÍOS REGULATORIOS

Desde hace una década el CNTV ha detectado diversos desafíos en materia regulatoria: un mismo servicio se ofrece simultáneamente por distintas plataformas tecnológicas; elementos de control de acceso para el televidente/usuario, basado en sistemas de empaquetamientos de servicios; asimetría regulatoria entre la industria televisiva y aquellas ofertas de servicio que operan en internet (2013). Mientras que los desafíos para reguladores de telecomunicaciones son tres: espectro, protección de datos e innovación e inversión (2015).

³ Ministerio de Ciencia, Tecnología, Innovación y Desarrollo. [Comisión Asesora contra la Desinformación](#).

En el 2013 la postura del Consejo era distinguir un marco regulador para los contenidos y otro marco regulador para las transmisiones por internet, afirmando que el regulador no debía preocuparse del ámbito técnico y económico. No obstante, a raíz del Foro Regional de Reguladores (IRF) y el Foro de Medios y Telecomunicaciones (TMF) del 2015, el Departamento reconoce la regulación en torno a la convergencia como un hecho, pero que ella debe ser lo menos intrusiva posible, con el propósito de fomentar la innovación y la inversión. Así, el Estado sólo debe intervenir y entregar soluciones para conectar aquellos lugares donde no existe interés comercial. Esto es un punto de discusión. Según lo señalado por Smith en 2006, citado en por Departamento de Estudios en 2019, la convergencia ha sido utilizada como una justificación para la desregulación, lo que ha significado la eliminación de barreras que limitan la concentración y reducción de la competencia a los sectores del *status quo* (Bizberge. 2017, citado en CNTV. 2020) mediante prácticas neo-corporativas y clientelares (Califano. 2018, como se citó en CNTV. 2019).

En esta línea, el documento del 2015 señala que el espectro radioeléctrico es un recurso escaso y, por lo tanto, factores técnicos, económicos y políticos también están involucrados en su uso. Mientras la publicación de 2019 afirma que “las limitaciones a la propiedad de los nuevos servicios audiovisuales para salvaguardar la pluralidad de medios ya no tendrían sentido en un contexto donde el espectro no escasea y el acceso al mercado es más fácil” (p. 27). Esto es debatible dado que: i) no es clara cuál es la disponibilidad de espectro que tiene el país para cada tipo de servicio; en el contexto del debate de la ley de TV digital se solicitó el mapa de espectro a Subtel a través de solicitudes de transparencia, pero esta información fue denegada por el organismo gubernamental, avalado posteriormente por el Consejo para la Transparencia y por la Corte de Apelaciones⁴: ii) han existido esfuerzos sistemáticos de las televisoras comunitarias por aumentar su número de concesionarios desde la promulgación de la ley 20.750 y siguen siendo a la fecha el sector con menos acceso a frecuencias, respecto del sector regional y local; iii) eliminar las limitaciones de la propiedad de los nuevos servicios podría significar un nuevo escenario de concentración del sector de las comunicaciones.

Uno de los puntos a destacar que ha descrito el regulador son los tipos de regulación: sectorial, multisectorial y convergente (2013; 2018; 2019) y los mecanismos de control: regulación, corregulación y autorregulación (Ibid.). Esta regulación deriva tanto en fines culturales como económicos, siendo buenas prácticas los principios de proporcionalidad, rendición de cuentas, estabilidad e incertidumbre, transparencia y mayor riesgo (2019). Esta última entiende que ante recursos que son limitados, el regulador debe priorizar la gestión de los problemas que impliquen un mayor riesgo.

A partir de lo anterior, se observan dos alertas interesantes que señala la bibliografía en torno a la regulación (2019): en la convergencia tecnológica la dimensión cultural (diversidad, pluralismo) puede tener un papel subyugado ante las discusiones sobre el mercado y la competencia. A su vez, desde el debate político pueden existir tensiones al momento de buscar aunar la regulación entre contenido y redes debido a la afectación que podría emerger respecto de la libertad de expresión y el control gubernamental de los medios.

⁴ Cfr. Amparo rol C-28-12 contra el Consejo de la Transparencia.

Por otro lado, se plantea que el acceso a contenidos sin regulación es un desafío en el cual es importante garantizar la equidad de las formas de acceso a medios y tecnologías (2018). En este punto, el Departamento de Estudios señala que en internet los contenidos circulan sin regulación y sin restricciones debido al principio de neutralidad en la red; esto sería un reflejo de la asimetría regulatoria entre medios de comunicación tradicionales y proveedores de contenidos que lo distribuyen a través de la red. Efectivamente, se observa diferencias regulatorias sustantivas entre los medios de comunicación y las plataformas digitales que producen, difunden y entregan contenidos (2019), pero estos últimos se han sometido a diversos códigos de autorregulación con diversos niveles de éxito y han existido esfuerzos por parte de algunas jurisdicciones nacionales o regionales por instalar regulaciones que involucren a ambos actores. También es posible afirmar que si bien a principio de estos debates había una comprensión de las plataformas como meras intermediarias, hoy existe evidencia suficiente para sostener que también cuentan con criterios de editorialidad, lo cual reduce la asimetría al momento de pensar en una regulación integrada. La pregunta es en dónde debe quedar depositada o cómo se distribuye el control o gestión de esta regulación a la luz de un enfoque que fomente la libertad de expresión, el pluralismo informativo y la diversidad audiovisual.

Los conceptos de regulación e Internet son centrales en la convergencia tecnológica, especialmente en lo referido a contenidos audiovisuales. En este cruce se observan tres puntos de interés: favorecer un mejor acceso a los consumidores digitales, la creación de condiciones adecuadas y de igualdad para acceder a redes digitales y maximizar el crecimiento que ofrece la nueva economía digital (2018). Cómo se involucra la libertad de expresión en este proceso se encuentra ampliamente abordado en el documento de 2020.

TENSIONES PARALELAS

En el marco de las expectativas regulatorias que el CNTV destacó (2015) en torno a la promulgación de la ley 20.750 en el año 2014, no está claro que efectivamente este cuerpo legal haya incidido positivamente en la entrada de más actores en el sistema televisivo, específicamente con relación a la reserva del 40% del remanente del espectro luego de ser asignadas las frecuencias de televisión digital u la obligación de los permisionarios de televisión de pagar el transporte de canales de televisión abierta de carácter local regional y comunitario. En torno a la diversidad de actores en el ecosistema mediático y la calidad del sistema televisivo nacional, no hay conocimiento con exactitud sobre cuántos canales de alcance regional, local y comunitario se encuentran efectivamente transmitiendo, así tampoco el nivel de acuerdos que tienen por separado con grandes y pequeños cableoperadores.

Con respecto al people meter, además del asunto de la incapacidad de los mecanismos tradicionales de medición de audiencias, existe el problema de que el sistema de medición vigente sólo está presente en algunas capitales regionales y no hay certeza de que mida en todas las zonas donde está presente la televisión de libre recepción en sus diferentes tipologías. Luego de que Kantar Ibope Media se adjudicará el sistema de medición de audiencias en Chile durante el 2021 (curso licitado por ANATEL), representantes de la empresa señalaron que desplegarán un sistema que permitirá la visualización de 15 millones de espectadores, en todas las zonas urbanas y que incluirá

dispositivos digitales como móviles, tablets, entre otros⁵. Si bien, la implementación de este proyecto tiene como fecha tope el segundo trimestre del año 2024, no hay certeza si esta ampliación de la cobertura integrará todas las zonas en que tengan presencia la televisión concesionada. El problema que surge a partir de este modelo de medición de audiencias privado es que inhibe los ingresos por motivo de publicidad en canales regionales, locales y comunitarios debido a la falta de información oportuna y accesible. Los costos de la información que produce la empresa y que vende a los canales de televisión abierta de alcance nacional exceden a la realidad material de los agentes más pequeños (Sáez et al, 2023).

Desde otro ángulo, parte del interés del Consejo en los datos de producidos por Kantar Ibope radican en su uso para la investigación, especialmente en los hábitos y tendencias de consumo de la audiencia, por lo tanto, es positivo que este nuevo sistema a ejecutar integre el consumo en dispositivos digitales. No obstante, es fundamental comprender que la prolijidad y calidad de estos datos, tanto los que emite el sistema vigente como los que emitirá el próximo, son fundamentales para la construcción de políticas públicas, programas o proyectos que implemente el regulador.

Otros de los puntos importante radican en el mandato legal del artículo 14 de la ley 20.740 relativo a:

“El Consejo deberá adoptar medidas y procedimientos a fin de asegurar que en los programas de noticias, de opinión y de debate político que se emitan por cualquier canal de televisión, se respete debidamente el principio del pluralismo”.

Actualmente no existen mecanismos de medición u observancia que sean aplicados de forma periódica desde el CNTV. Si bien, han existido iniciativas desde el regulador, la academia o de organismos internacionales, no se han instalado propuestas concretas que sean continuas a lo largo. Cabe destacar que el Departamento de Estudios publicó el texto “Regulación del pluralismo en la TV. Medidas a nivel internacional” (2022) donde problematiza este tema.

De esta forma, además de la discusión sobre la convergencia tecnológica, hay tensiones que el regulador debe evaluar, resolver e implementar en paralelo. Es recomendable que los esfuerzos o determinaciones ante estas temáticas sean en miras de una regulación convergente.

RECOMENDACIONES FINALES

Ya en 2018 el Departamento de Estudios hizo un llamado a discutir sobre estos temas, específicamente en torno al fortalecimiento de los sistemas democráticos, el estado de los medios públicos y los nuevos formatos de consumo y distribución, destacando que se debe dialogar sobre el uso de estas nuevas tecnologías en el marco de las políticas de comunicación a partir de la promoción de los derechos de los ciudadanos y su participación. Esta discusión incluiría el diseño de políticas públicas relacionadas con los contenidos audiovisuales que circulan a través de internet con el propósito de reducir la asimetría regulatoria entre la televisión y las plataformas digitales.

⁵ Diario Financiero. 10/02/2023. “[Kantar avanza en implementación del nuevo sistema de rating y advierte que los temas pendientes son entre los canales de TV](#)”.

Dicho lo anterior, es posible afirmar que el Departamento de Estudios produce conocimiento sustancial y relevante para la discusión, pero no queda claro el modo en que este saber se traduce en una hoja de ruta que orienta y define en el quehacer del Consejo en tanto institución reguladora. Si bien, estos documentos son buenos insumos para comprender los ámbitos de incidencia de la convergencia tecnológica, a saber: sus efectos en la industria audiovisual, el estado de las iniciativas internacionales y su impacto en las audiencias, no se aprecia una mirada estratégica en la construcción de medidas o vías de acción. El Departamento está observando el fenómeno de la convergencia, pero esto no lleva al Consejo a expandir su rol como organismo regulador o tomar un rol más consciente, activo e integral.

En este sentido, la recomendación es abrir un debate para evaluar tanto el alcance como la capacidad regulatoria del CNTV. Para esta discusión sugerimos considerar los lineamientos de la Unesco, la Directiva Audiovisual Europea y la OFCOM, a través de los documentos de 2019 y 2020 que el propio Departamento de Estudios cita. Abordando al menos los siguientes puntos: cuál es el marco de acción que hoy puede abordar el Consejo, cuál es (o son) las hojas de rutas que debiese abordar mancomunadamente con otras instituciones, qué competencias lo exceden actualmente y cuáles debiese incorporar en un escenario convergente complejo, pues como ha sido señalado: “El escenario de las comunicaciones-info-comunicación- y su contexto, requiere de un modelo regulatorio flexible y dinámico en sintonía con los permanentes cambios del sector” (CNTV. 2020: 22).

La convergencia tecnológica llama al Consejo Nacional de Televisión a problematizar las prácticas, acciones o enfoques habituales que ha desarrollado desde sus orígenes en 1989. Asumiendo que este nuevo escenario puede exceder sus actuales atribuciones legales (siendo esto también un punto importante a discutir: cuáles debieran ser las atribuciones legales del Consejo en el marco de la convergencia), es necesario avanzar hacia nuevos lineamientos a partir de miradas especializadas y coordinar vías de trabajo con otros actores significativos: el Estado, el sector privado, la academia y la sociedad civil organizada. Después de todo, este es un fenómeno que empezó hace décadas y en el cual la regulación chilena se encuentra al debe.

Estudios revisados

1. Estado de la regulación de los contenidos audiovisuales en entorno de convergencia digital (2013)

En primer lugar, el documento señala que la convergencia tecnológica “opera en muchas dimensiones que han generado evidentes alteraciones tanto en las fases de producción, edición, almacenamiento y distribución, como en las demandas y los usos sociales que harán las personas con los productos promovidos por la industria audiovisual”, lo cual altera la morfología de la circulación de los contenidos audiovisuales.

En esta línea, el CNTV señala que la convergencia tecnológica modifica transversalmente la industria audiovisual, tanto su cadena de producción cómo los hábitos de consumo de los usuarios. En consecuencia, los mecanismos tradicionales de medición de audiencias (rating) no dan cuenta de la

fragmentación del consumo de las audiencias en el escenario multiplataformas, afectando el acceso a los espacios publicitarios.

“La manera de ser audiencia es mucho más fragmentada en las formas de consumo. Las disposiciones tecnológicas de las plataformas permiten que los televidentes hoy puedan acceder a los contenidos en formas asincrónicas de la emisión de los programas. Así los modos tradicionales para conocer sus comportamientos, referidos principalmente a rating, no son capaces de comprender estos otros incipientes consumos y describir las trayectorias que realizan ya no sólo entre canales o distintos programas, sino también entre distintas plataformas” (p. 4).

El documento indica que la convergencia tecnológica es un tema que establece diversos desafíos en términos regulatorios, a saber: i) un mismo servicio se ofrece simultáneamente por distintas plataformas tecnológicas; ii) elementos de control de acceso para el televidente/usuario, basado en sistemas de empaquetamientos de servicios; iii) asimetría regulatoria entre la industria televisiva y aquellas ofertas de servicio que operan en internet; iv) el debate sobre “Gatekeepers” o quién es responsable sobre los contenidos; v) el rol de la exclusividad en la explotación de contenidos o el resguardo de aquellos contenidos que circulan desde servidores que están fuera de la jurisdicción del país y; vi) las regulaciones en contexto electora, que determinan tiempos y espacios sólo para las formas de difusión tradicional como la televisión, pero desconocen lo que circula en la red (p. 8).

En esta línea, se distinguen tres tipos de regulaciones: sectorial, multisectorial y convergente, así también tres tipos de mecanismos de control: regulación, corregulación y autorregulación. Además, expone los avances regulatorios sobre contenidos audiovisuales que han implementado diversos países en el marco de la convergencia digital: Estados Unidos, Europa, Reino Unido, Singapur, Australia, etc.

En relación con la regulación de contenidos, posiciona la protección hacia el menor como una de las principales iniciativas que ha sido regulada en otras jurisdicciones y que puede ser utilizada para abordar campos de acción en específico. En esta línea, señala que las limitaciones a la libertad de expresión ante una regulación convergente se centran en la perspectiva de la protección al menor y la seguridad nacional.

La postura del CNTV en el 2013 es distinguir un marco regulador para los contenidos y otro marco regulador las transmisiones dedicado a la red: “(...) una regulación de contenido no puede interferir en la regulación de la transmisión, pues esta entidad reguladora no debe preocuparse de aquello del ámbito técnico y/o económico”. (p. 21).

2. Los desafíos de la audiencia televisiva como sujeto de estudio (2014)

Al año siguiente, el organismo regulador publicó *Los desafíos de la audiencia televisiva como sujeto de estudio*, texto que aborda los nuevos hábitos del consumo medial en el marco de las audiencias activas y la cultura de la convergencia.

A partir de los resultados de la VII Encuesta Nacional de Televisión, uno de los principales puntos

que destaca el documento es la postura crítica que surge en las audiencias hacia la televisión abierta, acompañado en cambios en la forma de consumo medial y en la digitalización de los hogares chilenos. Este fenómeno muestra “cambios de paradigma, debido a que las audiencias se estarían comportando de manera distinta a como lo hacían hace sólo cinco años”. (p. 68).

Bajo lo anterior, el estudio instala el tema de la cultura de la convergencia, concepto que desarrolla Henry Jenkins en sintonía con el trabajo de Marshall McLuhan, que conlleva un quiebre en los paradigmas tradicionales de la comunicación y se observa, por ejemplo, en el efecto movilizador que provocan las redes sociales en las audiencias. El Consejo señala que para Jenkins (2008) (autor que es citado continuamente a lo largo del texto, sin contrapuntos, por lo tanto, se comprende que es una batería teórica aceptada por el regulador) la convergencia es:

“(…) el flujo de contenido a través de múltiples plataformas mediales, la cooperación entre múltiples industrias mediales y el comportamiento migratorio de las audiencias, que irán a casi cualquier parte para buscar las experiencias de entretenimiento que desean”. Por lo tanto, “la convergencia va más allá de lo tecnológico, debido a que tiene consecuencias culturales, sociales e industriales. Jenkins señala que la convergencia NO debe ser entendida como un proceso tecnológico que brinda múltiples funciones mediales a través del mismo dispositivo” (p. 70).

Este paso de una audiencia pasiva a una activa tiene varios efectos: i) un cambio cultural en el que los consumidores son alentados a buscar nueva información y a realizar conexiones entre contenido medial disperso; ii) el poder de la comunicación se traspasa a la audiencia y; iii) la convergencia se produce en la mente de las personas.

La idea del traspaso de poder consiste en que las audiencias buscan expresarse, darse a conocer o llamar incluso a la acción en las plataformas sociales, esto se ejemplifica tanto por el hecho en sí mismo como el contenido de los comentarios que deja la gente en las publicaciones de redes sociales. Mientras la idea de que la convergencia ocurre en la mente de las personas remite a que, en la interiorización de la digitalización de los nativos digitales, la cual se traduce en habilidades de reproducción y apropiación.

En esta línea, el Consejo señala que autores como Piscitelli denominan a las audiencias activas como prosumidores, es decir, “consumidores y productores de contenido” (p. 72), pero prefieren el término de audiencias activas “debido a los prejuicios que surgen del ámbito académico frente a la palabra consumo” (ídem).

Otro elemento interesante que el texto aborda es el paradigma de la complejidad que gatilla la convergencia. Según sus autores, programas como “Lost”, “Heroes”, “Mekano” o “Yingo” expresan una revolución en términos de producción de contenidos que se hace cargo de los cambios cognitivos de los nativos digitales y que tienen su origen en la hipertextualidad y el multitasking. Este nuevo paradigma implica la realización de contenidos y fórmulas dramáticas más complejas, en donde hay un tránsito de narrativas lineales, sencillas, personajes básicos y estereotipados a producciones que desafían el intelecto de las personas, incitan la formulación de hipótesis e incentivan la reflexión colaborativa. Esto lleva a dos temas: la cultura participativa y la inteligencia

cognitiva.

Aquí emerge el concepto de convergencia. Según Jenkins —citado en el documento—, “una historia transmedia se desarrolla a través de múltiples plataformas mediales, con cada nuevo texto creando una distintiva y valiosa contribución al todo. En la forma ideal de la narración transmedia, cada medio realiza lo que hace mejor”. Si bien, el texto asevera que los elementos centrales de la producción transmedia son variados, afirma que la idea principal que hay detrás es que la audiencia es inteligente y quiere participar en la historia.

El estudio plantea que lo transmedia es lo contrario a lo que hacen los canales de televisión chilena, dado que el sitio web de un programa es una repetición de lo que sale en la televisión y lo que sí hace una narración transmedia es crear un mundo complejo, con sus propias leyes, que incluye historia, geografía, lenguajes, derecho, religiones, ciencia y tecnología.

Se abordan tres tipos de narración transmedia:

- Mundo cerrado: consiste en la creación de un universo paralelo, con sus propias leyes, alto grado de complejidad y un mundo narrativo que tiene su propia historia, lenguaje, geografía o botánica. Se distingue por su atractivo inmersivo y entrega como ejemplos “Stars Wars”, “El Señor de los Anillos” y “Harry Potter”.
- Mundo abierto: usualmente utilizado en videojuegos, consiste en crear un mundo imaginario con sus propias leyes, pero sin ningún tipo de narrativa o guión. Entrega como ejemplo “The Sims”.
- Ficción participativa: consiste en contar una historia de manera fragmentada y no lineal para que la audiencia la rearme a su gusto. No hay exordio, desarrollo o clímax y la historia no tiene por qué empezar por el comienzo y terminar en el final. Ejemplos son “Lost” o “Rayuela”.

En esta línea, el texto menciona que “la idea que hay detrás de la narración transmedia es lo opuesto a las fórmulas dramáticas empleadas en los distintos géneros televisivos nacionales. En vez de apuntar a lo sencillo, el concepto de hombre masa, la narración transmedia apunta a crear inmersión a través de la complejidad” (p. 76). Esta idea se acentúa a partir de la mala evaluación que tuvieron los géneros televisivos como la farándula, reality shows o programas juveniles en la VII Encuesta Nacional de Televisión, a diferencia de lo que ocurre con los programas culturales, documentales o reportajes.

El texto termina afirmando que las audiencias son inteligentes y capaces de percatarse de los defectos de la producción chilena y que los nativos digitales dan a conocer su opinión y llaman a la acción. “Estamos en la era de Cuevana, en donde la audiencia elige qué ver, a la hora que desea ver. Pero fundamentalmente es que necesita empoderarse de lo que ve, participar tanto de manera intelectual autocompletar la obra, como de manera real al jugar (alternative reality games) u opinar sobre los contenidos que consume” (p. 77).

3. Regulación de televisión y convergencia tecnológica: discusión internacional (2015)

El documento trata sobre los puntos centrales que se abordaron en el Foro Regional de Reguladores (IRF) y el Foro de Medios y Telecomunicaciones (TMF), ambos organizados por el Instituto Internacional de Comunicaciones (IICOM) ese mismo año. Los temas que incluye el texto son el impacto de la convergencia, el espectro radioeléctrico frente a las nuevas plataformas de entrega, el valor de la economía creativa y la protección del consumidor o “prosumidor”. También se abordó el tema de los diferentes modelos de regulación, incluido la cooperación entre agencias y los modelos de financiamiento.

Preliminarmente, el documento define la convergencia tecnológica a partir de las consideraciones de la OCDE, la cual corresponde a un proceso en que:

“(…) las redes y servicios de comunicaciones, anteriormente considerados por separado, comienzan a transformarse y diferentes plataformas de red soportan servicios similares de voz, audiovisual y transmisión de datos; diferentes terminales de usuarios reciben y se crean nuevos servicios” (p. 3).

En esta línea, el documento señala que la convergencia tiene consecuencias a nivel de los mercados y de la conducta de consumo de medios y tecnologías entre los usuarios. Además, existen formas transmediáticas de producción, tanto los contenidos como la producción de los medios tradicionales se cruzan y mezclan en el formato audiovisual, inciden en la definición tradicional de televisión e impactan en el abordaje de la calidad de la información, llevando a nuevas aproximaciones sobre temas sociales.

Otro de los puntos importantes que instala el estudio es sobre el espectro radioeléctrico, el cual lo describe como escaso aun cuando las tecnologías de comprensión avanzan a gran velocidad. En esta línea, plantea el problema de la neutralidad en la red que abordó en su momento el FCC: pese a la búsqueda por evitar que los proveedores favorezcan cierto tipo de tráfico de contenidos, la realidad es que algunos generadores de contenidos, especialmente en el caso audiovisual, ocupan un gran ancho de banda, perjudicando el tráfico o entrada de otras empresas de datos o contenidos que para el proveedor de internet son más rentables puesto que no “acaparan” la capacidad del sistema. Por lo tanto, los proveedores de internet muchas veces dan prioridad a agregadores de contenidos que piden menos ancho de banda. Y eso es lo que la FCC quiso evitar. Se señala que es importante cómo se va usar el espectro, dado que las tecnologías de cable coaxial se complementan con las tecnologías móviles que utilizan el espectro radioeléctrico.

Según lo que rescata el CNTV a partir de los foros, la regulación en torno a la convergencia debe ser lo menos intrusiva posible, con el propósito de fomentar la innovación y la inversión. Así, el Estado sólo debe intervenir y entregar soluciones para conectar aquellos lugares donde no existe interés comercial. Entrega como ejemplo la política de Banda Ancha Mexicana y el fondo FITEL de Perú.

Se plantean varios puntos interesantes:

- Los desafíos para reguladores de telecomunicaciones son tres: espectro, protección de datos e innovación e inversión.
- La banda de los 700 MHz (4G) como un éxito y podría ser una banda global.

- La discusión sobre neutralidad en la red no es suficiente para abordar el tema de las OTT.
- Las leyes que se contradicen con este principio como el pluralismo en los medios o los derechos de autor.
- El Estado debe evitar la concentración de actores en el mercado y generar políticas públicas, resaltando al mismo tiempo el caso Mexicano en el cual el sector de las telecom está 100% abierto a la inversión extranjera.
- El espectro no va a alcanzar para todas las demandas.
- Recoge el postulado de la FCC según el cual se debería crear un mercado libre de espectro y proponer una política de uso flexible. Y a la vez, armonizar estas regulaciones a nivel internacional, para el uso de la movilidad.

Con respecto al espectador y el interés público, el documento menciona que la ley del 20.750 que Introduce la Televisión Digital Terrestre aborda un uso del espectro que garantiza la entrada a más actores al sistema televisivo, por ejemplo, en relación con el 40% del remanente del espectro luego de asignadas las frecuencias de televisión digital. Por otro lado, obliga a los permisionarios de televisión de pago el transporte de canales de televisión abierta. Así asegura el interés público, considerando las posibilidades que brindan distintas tecnologías.

También el texto deja instaladas algunas preguntas ante el tema: sobre las políticas de espectro, se pregunta ¿se debe entregar más espectro a las compañías de teléfono móvil? ¿Se restringe con eso la diversidad del sistema televisivo, al dejar al país o en algunas regiones, pocos espacios para más actores broadcasts? ¿O bien la telefonía móvil puede asegurar lugares remotos con contenidos televisivos?

Con respecto al acceso a contenidos sin regulación, se sostiene que es importante garantizar la equidad en las formas de acceso a medios y tecnologías, pero esto es un desafío, dado que los contenidos de Internet circulan sin regulación y sin restricciones (debido al principio de neutralidad en la red). “Así se constata que se profundiza la “asimetría regulatoria” entre medios de comunicación tradicionales, y proveedores de contenido que lo distribuyen a través de la red” (p. 7)

4. Televisión en tiempos de convergencia de audiencias y regulación (2018)

El documento es una presentación que busca debatir en torno a datos de la IX Encuesta Nacional de Televisión y otros estudios, bajo el foco en los jóvenes.

Entre los elementos que se entregan para la discusión se asevera que, si bien, la convergencia impacta desde lo tecnológico, también afecta a ámbitos como la economía y las formas de producción en general. Por lo tanto, la discusión busca centrarse en: i) formas de producción, almacenamiento y distribución de contenidos y ii) formas de consumo.

Según el CNTV, en el marco de un entorno convergente donde existe un acceso transversal a dispositivos, hay una emergencia de las redes sociales, una proliferación de las aplicaciones y el éxito de las OTT. Esto ha significado la modificación de las políticas de Telecomunicaciones y Radiodifusión en diversos países. Ante este escenario, se plantean las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las nuevas formas de ser audiencia?
- ¿Cuál es el sentido público de la televisión en este nuevo escenario?
- ¿Cuáles son las expectativas de las audiencias?

La preocupación que emana desde los reguladores en torno a la convergencia tecnológica radica en que en la población ya existe un consumo convergente, en especial entre niños y jóvenes.

Con respecto a equipamiento y consumo, los principales hallazgos son que los jóvenes de 16 a 29 años están más equipados, especialmente con dispositivos móviles. También usan diversas tecnologías para TV y Audiovisual, ven más eventos a través de streaming, opinan y recomiendan a través de redes sociales y comparten más contenido.

Otros hallazgos, acompañado por gráficos, son:

- El segmento de los jóvenes tiene más tecnología móvil: smartphones, tablets y notebooks. También tiene más consolas de videojuegos y aparatos para ver TV por Internet. La situación inversa se da con los celulares sin Internet.
- Los jóvenes usan estos dispositivos en mayor medida para ver TV: smartphones, tablets, notebooks, consolas de videojuegos y aparatos para ver TV por Internet.
- Los jóvenes tienen más televisores Smart TV y menos televisores tradicionales que las demás generaciones.
- La penetración del cable, del satélite y especialmente de servicios como Netflix es más alta entre jóvenes. En suscripciones a Netflix casi 20% de los jóvenes entre 16 y 29 años declara contar con el servicio.
- Este segmento ve más televisión o contenido audiovisual a través de canales de cable o satélite, de servicios por Internet (gratuitos o pagados) y de redes sociales. Para la TV abierta, la tendencia se invierte.
- Casi un tercio de los jóvenes usa las redes sociales para opinar sobre la televisión, el doble que en otras edades. También comparten más programas en línea, aceptan recomendaciones de redes sociales, ven eventos a través de streaming, etc. Otras edades: ninguna actividad convergente al ver TV.

Sobre los medios de información, los principales hallazgos son que la televisión abierta como principal medio de información para todos los segmentos etarios es en mayor medida para quienes tienen 30 años o más. Mientras que los jóvenes entre 16 y 29 años se informan más frecuentemente recurriendo a redes sociales como Facebook o Twitter.

El detalle de los hallazgos, acompañado por gráficos, son:

- Para informarse sobre el mundo, los jóvenes usan casi 3 veces más las redes sociales como Twitter o Facebook. Medios tradicionales como radio, diarios y revistas se mencionan menos.
- Lo mismo ocurre para informarse sobre eventos de alcance nacional.
- Incluso para informarse sobre la comuna, los jóvenes recurren mucho más a redes sociales

que el resto de la población.

- En el caso de una elección, como la de 2017, la tendencia es parecida: la TV abierta es el medio más usado para informarse, mientras que los jóvenes la complementan con redes sociales y otras fuentes de Internet.

Ahora bien, sobre lo público y nuevas tecnologías, la presentación señala que este tema:

“Es el comienzo de lo que debería ser un debate sobre el significado de la relación entre el fortalecimiento de los sistemas democráticos, la realidad de los medios públicos de comunicación y los nuevos formatos de consumo y distribución [...] Las Nuevas Tecnologías deben ser incorporadas en el debate de las políticas de comunicación poniendo énfasis en la promoción de los derechos ciudadanos [...] Por otro lado, se debiera fomentar la participación ciudadana en estos temas”. (p. 23).

Desde una perspectiva comparada, el documento indica que se observa un cambio de paradigma en torno a los medios tradicionales y de la televisión al audiovisual. En esta línea, el texto menciona que la directiva de medios audiovisuales europea (2010: Rev. 13; 16; 18) aborda los temas de: audiovisual bajo demanda, otras plataformas debido a consumo convergente, protección de niños y niñas y control de los discursos de incitación al odio. Según la presentación del Consejo, las formas de regulación emanan desde el interés público relativo a evitar los discursos de odio y proteger a la infancia, siendo las alternativas regulatorias la autorregulación, la corregulación y regulación con organismos convergentes. Mientras que, en el caso de la regulación de contenido perjudicial en internet, la gran mayoría de chilenos y chilenas (84%) considera que es importante algún tipo de resguardo y regulación de los contenidos audiovisuales que circulan en la web. Ante la pregunta sobre “quién debería regular contenido perjudicial de internet” existe una opinión consolidada de la regulación como una responsabilidad compartida entre el Estado, las audiencias y los privados.

Sobre las reflexiones finales, el documento menciona que la convergencia tecnológica y el consumo audiovisual convergente son una realidad en Chile y la definición de televisión cambia con la convergencia ya que se pierde la frontera entre medio de comunicación y tecnología. A su vez, se ha instalado el debate sobre regulación de contenidos, en particular en Europa y ello invita a pensar en la necesidad de un debate en materia de diseño de políticas públicas relacionados con los contenidos audiovisuales que circulan a través de internet, para equilibrar las reglas y aminorar la asimetría regulatoria, con el propósito de reducir los riesgos de la población usuaria, dar cuenta de las expectativas de la ciudadanía y resguardar la libertad de expresión, así como asegurar el acceso a contenidos audiovisuales de calidad que fortalezcan el espacio público.

La presentación no señala si este planteamiento se expuso en alguna instancia pública o privada, de ser así tampoco menciona cuáles fueron las reflexiones o análisis recibidos.

5. Panorama del sistema regulatorio (2019)

En palabras del propio Consejo este “informe propone una síntesis panorámica de lo que es este momento, una transición de un sistema de regulación acotado a sectores específicos (radiodifusión, televisión, telecomunicaciones y otros), a una concepción regulatoria que debe responder a un

sistema multiplataforma de contenidos y donde la industria de las telecomunicaciones parece fusionarse con la industria de la distribución de contenidos. A ello debe sumarse la emergencia de nuevos servicios que instalan nuevas formas de consumo y que termina por impactar el modelo de negocio” (p.4).

El texto señala un aumento del equipamiento de Smart TVs en los hogares chilenos, consumo de contenidos audiovisuales por Internet y de las plataformas de streaming (hábitos que preferentemente se observan en población joven y sectores socioeconómicos medios y altos) vienen acompañados de nuevas prácticas como la baja en el consumo de medios tradicionales y su traslado hacia los servicios over the top (OTT) caracterizados por una programación no lineal que entrega mayor libertad a los usuarios para acceder a contenido cuando ellos lo estimen.

Todo este fenómeno, señala el texto, ha decantado en un proceso de convergencia tecnológica, económica e industrial: “Entre los cambios acontecidos en este escenario se puede contar la multiplicación de proveedores de servicio, el consumo asincrónico, la disolución de la división rígida entre consumidor y productor, entre otras (CNTV, 2012)” (p. 3).

Según la propia bibliografía del CNTV (2012), existirían cuatro tipos de convergencia:

- Convergencia de redes y servicios: que permite acceder a múltiples servicios en una sola plataforma.
- Convergencia de equipos: o el acceso a distintos servicios desde un mismo aparato, como es el caso de televisores y celulares inteligentes.
- Convergencia fijo-móvil: es decir, tecnologías que permiten a los usuarios acceder de forma integrada a servicios de información y comunicaciones.
- Convergencia regulatoria “surge como necesidad a partir de la disolución de fronteras entre las distintas industrias de información y telecomunicaciones” (CNTV 2012, como se citó en CNTV 2019: p. 4)..

“Sin embargo, como señalaba García Castillejo (2016), si bien la convergencia se encuentra en nuestras manos y en nuestros bolsillos, la convergencia regulatoria es una ilusión, ya que la innovación tecnológica avanza más rápido que la política, lo que produce un atraso en la convergencia regulatoria respecto a la de redes, servicios y de equipos. Esto supone un gran reto para los entes reguladores de telecomunicaciones y de contenido audiovisual, y para las sociedades en general, las que deben adecuar sus legislaciones a las demandas del escenario actual. Tal es el caso de Chile, donde la convergencia es un fenómeno reciente y la discusión regulatoria en torno a ella aún es incipiente”. (p. 4).

Con relación a las políticas de comunicación el estudio señala tres fuerzas relevantes: el Estado, la sociedad y las empresas. Independientemente de cómo han mutado estas políticas de comunicación en sus diferentes etapas desde la segunda mitad del siglo XIX (van Cuilenburg y McQuail, 2003, citados en el informe), lo cierto es que, desde finales de los 90, la convergencia “ha servido como argumento para los intereses económicos que apostaban a la desregulación, eliminando barreras que limitaban su capacidad de expansión y concentración (Smith, 2006)” (p. 8), proceso en el cual los gobiernos han buscado promover mercados abiertos y dinámicos.

“La política, así, no desaparece, sino que se transforma para sentar bases para una estructura que favorezca los intereses económicos. Frente a esto, algunos autores argumentan que lo ocurrido no se trata de una simple desregulación, sino de una re-regulación (Califano, 2018). El concepto apunta al surgimiento de prácticas que acompañaron la desregulación, como las neo-corporativas (donde los reguladores intervienen para organizar y disponer soluciones para el sector privado) y las clientelares (donde las agencias regulatorias funcionan como voceros de intereses privados). ”. (p. 8).

No obstante, indica el informe, los consumidores / ciudadanos se han vuelto más activos y los gobiernos mantienen el acceso a los servicios de comunicación como un elemento importante, pero más enfocados en valores de consumo y el principio de igualdad social.

En este punto, el texto aborda los principios reguladores en cuestión, sosteniendo lo siguiente:

i) La justificación que tradicionalmente ha acompañado los intentos regulatorios por parte de los Estados se encuentra en la concepción del espectro radioeléctrico como un bien público escaso. No obstante, debido a su uso en múltiples ámbitos —a causa de la transición digital—, la escasez del espectro se ha convertido en una razón insuficiente para justificar la regulación.

ii) La tarea regulatoria ha quedado a cargo de una autoridad administrativa independiente, la existencia de este tipo de organismos contribuye a fortalecer la democracia y la libertad de expresión. Para que esto suceda, es necesaria una real independencia, es decir, que el ente funcione libre de interferencias y presiones políticas y económicas. Para ello, se espera que sus responsabilidades y competencias sean establecidas por ley, al igual que los mecanismos de designación y remoción de miembros, y su financiamiento.

iii) Aparecen la corregulación y autorregulación como nuevos principios coexistentes al de la regulación tradicional. La autorregulación se refiere a que “los actores (operadores, proveedores, usuarios) sean capaces de regularse a sí mismos, resolviendo las disfunciones que puedan surgir en su seno siguiendo sus propias lógicas. Para que ésta dé resultados, es necesario que los Estados y entes reguladores doten de libertades y flexibilidad a los actores involucrados, de los que se supone cuentan con los incentivos suficientes como para crear y cumplir las reglas del grupo (CNTV, 2013)” (p. 10).

iv) Bajo lo anterior, “la alfabetización digital y audiovisual aparece como un nuevo desafío que se debe asumir para que la auto-regulación sea eficaz. Ciudadanos mejor alfabetizados implica que los instrumentos formales de regulación se hacen menos necesarios. Se apunta, pues, a aumentar la capacidad de los ciudadanos a discernir por sí mismos hasta qué punto los medios de comunicación filtran las percepciones y las creencias; cómo configuran la cultura popular; y en qué medida influyen en las decisiones personales cotidianas” (p. 10).

El informe señala que, a pesar de las limitaciones de la lógica auto-regulatoria, la mantención de la regulación más tradicional no parece pertinente. De tal modo, la corregulación aparece como una segunda alternativa. Por corregulación se puede entender mecanismos de regulación que combinan

acciones legislativas con las medidas adoptadas por los actores sobre la base de la experiencia. Otra noción de corregulación es aquella donde el regulador actúa como relojero, fijando objetivos públicos para los actores económicos y sociales del sector, siendo éstos los responsables.

En esta línea, las lógicas auto- y co-regulatorias no son completamente excluyentes, sino que responden a distintos ámbitos de la regulación de contenidos audiovisuales, por lo que pueden ser complementarios. Así, por ejemplo, la autorregulación funciona mejor en situaciones en que se busque promover la competencia entre proveedores y mejorar la calidad del contenido. La co-regulación, en tanto, puede ser útil para salvaguardar derechos fundamentales ya que las plataformas en internet han sido poco eficaces en su cumplimiento. Lo fundamental acá es avanzar hacia un modelo regulatorio lo suficientemente flexible y capaz de adaptarse a las demandas que surjan desde la innovación tecnológica. (p. 10 - 11)

En este punto, el documento se refiere a los elementos que la UNESCO señala en materia de regulación, diferenciando entre:

- Fines Culturales: protección al menor; protección contra posibles daños o regulación sobre desnudez sexual, violencia explícita, la incitación de delitos y desorden social, incitación al odio, la violencia y la discriminación, o la intolerancia religiosa; protección contra el trato injusto; veracidad en las noticias; cobertura periodística de las elecciones, la cual debe ser imparcial y veraz; protección a los consumidores y; radiodifusión del servicio público.
- Fines Económicos: acuerdos comerciales internacionales, es decir, los Estados pueden tomar acuerdos que liberen o restrinjan la radiodifusión extranjera, dependiendo si el objetivo es aumentar la inversión extranjera en la industria audiovisual nacional o protegerla; promoción de la producción local mediante, por ejemplo, cuotas de producción original nacional; promoción de nuevas tecnologías y; competencia y pluralidad, dicho de otra forma, regulaciones contra las situaciones monopólicas o cuasi monopólicas.

En esta línea, el documento también introduce las prácticas regulatorias como factor central para garantizar la protección de los usuarios y la estimulación de los mercados, aseverando, en sintonía con el documento de la UNESCO (2018) sobre regulación, que un mal diseño puede tener costos excesivos y efectos negativos en la innovación. En este marco, se desglosa el diseño de los Cinco Principios Básicos de la Buena Regulación establecidas en la Ley sobre Aplicación del Marco Regulatorio y Sanciones (2008) que guía las políticas del regulador del Reino Unido (Ofcom), destacando los siguientes principios.

- Proporcionalidad: referido a que la acción regulatoria debe enfocarse en actividades que representen un mayor riesgo y cuya regulación signifique una mejor relación de costos y beneficios.
- Rendición de cuentas: responsabilidad de los reguladores de justificar sus decisiones y ponerlas al escrutinio público.
- Estabilidad y certidumbre: la regulación debe ser coherente y justa, es decir, deben ceñirse a principios claros que den certeza a los actores del sector.
- Transparencia: la regulación debe ser transparente y fácil de interpretar para los actores.

- Mayor riesgo: ante recursos que son limitados, el regulador debe priorizar los problemas que implique un mayor riesgo

Otras buenas prácticas que indica el informe (p. 13):

- Ser una herramienta para que los países generen regulaciones más eficientes en la persecución de los objetivos de las políticas públicas que se deseen implementar.
- Ser un apoyo para entregar una solución a un problema específico que se desee resolver y evitar que las regulaciones se conviertan en un problema.
- No generar obstáculos innecesarios al comercio y a las inversiones y deben ser una herramienta efectiva para apoyar la liberalización comercial a nivel mundial.
- Implementar mecanismos de transparencia y participación ciudadana a la hora de generar nuevas regulaciones.
- Desarrollar mecanismos que midan el impacto económico y social de las regulaciones, con el fin de que éstas no generen mayores costos a la sociedad en su conjunto.
- Implementar mecanismos de coordinación y control centralizado que permita hacer regulaciones más consistentes, donde puedan intervenir todos los actores del sector público y privado que se vean afectados por una regulación.
- Ser consistentes con otras regulaciones y no deben generar discriminaciones.
- Deben considerar la mayor cantidad de información técnica, tecnológica o científica disponible a la hora de formularlas.
- Promover la libre competencia y minimizar comportamientos como el abuso de posición dominante, la colusión y procesos de monopolización, entre otros.

Respecto a los modelos institucionales de regulación en torno a la convergencia regulatoria, se distinguen los siguientes:

- a) Regulación por sector: se mantiene la distinción entre la regulación de redes y la regulación de contenidos. Cada sector cuenta con una institución que regula de forma diferenciada, adaptándose cada uno a la convergencia. Uno de los aspectos positivos de este modelo es que permite avanzar hacia la convergencia regulatoria en países donde las posibilidades institucionales para converger están limitadas por tradición o por preceptos constitucionales (Bustillo, 2011). Para ello, sin embargo, se requiere un alto grado de coordinación y coherencia entre organismos reguladores, puesto que los avances en un sector pueden verse mermados por los atrasos en la otra. Un ejemplo de esto es el caso francés, donde el Consejo Superior del Audiovisual (CSA) se mantiene circunscrito a la regulación de contenidos audiovisuales, pero ha expandido su campo de acción hacia servicios interactivos y al consumo de televisión y radio a través de internet, incluyendo servicios de streaming.
- b) Regulación multisectorial: una sola autoridad se ocupa de tutelar múltiples sectores, estableciendo políticas transversales, que permiten reducir costos administrativos y favorecen aspectos de competencia y libre mercado. Entre los aspectos positivos de éste, Bustillo (2011) indica el mayor peso del regulador, la maximización de recursos técnicos y administrativos permite el intercambio de conocimiento entre sectores y aumenta la coordinación entre éstos.

- c) Regulación convergente: este caso, los sectores convergentes —el audiovisual y el de las telecomunicaciones— son regulados bajo un solo ente. Como argumentos para avanzar hacia este modelo se indica que el contenido y las redes no son independientes y por tanto es necesario ampliar la visión del mercado para responder nuevos desafíos respecto a las posibilidades de entrada al mercado o a la pluralidad de contenidos disponibles.

Dentro de esta última opción, algunos puntos interesantes son:

- Para los proveedores de servicios resulta favorable también, puesto que la reducción de reguladores permite minimizar costos regulatorios, reducir incertidumbre y falta de coherencia.
- Un tema que genera polémica respecto a la convergencia es que ésta podría oscurecer problemas de cultura, que quedarían en segundo plano frente a las discusiones de mercado y competencia.
- Hay consideraciones de orden político para mantener la separación de la regulación de contenido y de redes, pues podría comprometer decisiones respecto a temas como la libertad de expresión y control gubernamental sobre los medios (Bustillo, 2011).
- La mayoría de este tipo de organismos limita sus tareas a la radiodifusión y a las telecomunicaciones, pero en algunos casos las atribuciones se extienden a la administración del espectro (como la AGCOM en Italia) y la regulación de la competencia (como OFCOM en Reino Unido o la FCC en Estados Unidos). Desde julio de 2019, también la CRC de Colombia.

El informe plantea dos casos ilustrativos: la Directiva de servicios de comunicación audiovisual de EU y la OFCOM en Reino Unido.

Sobre la Directiva Audiovisual Europea:

Desde el 2018, la Unión Europea incluye las plataformas de streaming y expande sus atribuciones más allá de la televisión, en base a tres pilares: favorecer un mejor acceso a los consumidores digitales en todo Europa, la creación de condiciones adecuadas y de igualdad para acceder a redes digitales y maximizar el crecimiento que ofrece la nueva economía digital.

Además, se integra como principio fundamental que sustenta esta reforma el principio de “excepción cultural” que entiende el audiovisual como parte de la cultura europea (Crusafon Burgués, 2012) (p. 16).

En esta línea, el documento registra las definiciones que la Directiva Audiovisual Europea entrega a los conceptos de corregulación y autorregulación. Y entre las medidas importantes que se desprenden de la Directiva (CNMC, 2018; García Castillejo, 2016; Parlamento Europeo y el Consejo, 2018):

- Se extiende la normativa de la Directiva 2010/13/UE hacia plataformas de intercambios de vídeo, por lo que estas se convierten en responsables editoriales de los contenidos que alojan (dejan de ser consideradas solamente como intermediarias).

- Se extienden las exigencias sobre protección de menores de edad y acceso a personas en situación de discapacidad a los servicios de comunicación audiovisual a petición. Entre estas medidas se puede identificar:
 - i. Protección de datos personales de menores de edad.
 - ii. Establecer mecanismos de control parental y sistemas de verificación de edad.
 - iii. Proteger al público frente a mensajes de incitación al odio o al terrorismo.
 - iv. En virtud de la Directiva 2010/13/UE, se garantiza que los servicios audiovisuales sean gradualmente accesibles a personas con discapacidades visual y/o auditiva.
- Reforzar el rol de los reguladores audiovisuales como órganos funcional y efectivamente independientes de los gobiernos nacionales, garantizando “un acercamiento certero de la realidad a las necesidades regulatorias de cada uno de los estados miembros” (García Castillejo, 2016: p. 26, citado en CNTV 2019: 17).
- Se apunta al fomento de la producción audiovisual europea para así favorecer la pluralidad lingüística, cultural, política y social del continente. Este mandato está dirigido tanto a los medios tradicionales como a los prestados por servicios de comunicación audiovisual a petición, garantizando un porcentaje mínimo (a discreción de los Estados, pero de no menos de 30%, y con exclusión a prestadores con bajo volúmenes de negocios, baja audiencia y con especial naturaleza temática).
- Con el fin de solucionar la asimetría regulatoria, se busca una mayor flexibilidad para las empresas de radiodifusión en, por ejemplo, materia publicitaria. El máximo de interrupciones publicitarias pasa a ser un 20% entre la franja horaria de las 6am a las 6pm, más un 20% adicional en horario prime.
- Promoción de la alfabetización mediática por parte de todos los actores interesados.
- Las disposiciones de la Directiva deberán ser puestas en rigor por los Estados miembros a más tardar el 19 de septiembre del 2020.

“Cabe aclarar que la Directiva no busca regular la calidad de contenido. El foco de la regulación no está en la veracidad de la información, sino en ‘garantizar condiciones de pluralismo y diversidad para un consumo variado de contenidos por parte de públicos con tradiciones, estéticas e idiomas muy diferentes’” (Loreti & Lozano, 2018: p. 6, citado en CNTV. 2019: p. 18).

Sobre la OFCOM, se destacan los siguientes puntos del informe:

- Se crea como un organismo público y autónomo, con personalidad jurídica propia y que tiene competencia sobre los medios de comunicación públicos y privados, independiente de su plataforma de difusión, y sobre los contenidos difundidos en éstos.
- Destaca en su estructura organizacional el COMITÉ DE CONTENIDOS (Content Board), que se encarga de la regulación de contenidos audiovisuales, y que cuenta con relativa autonomía de la Junta, por lo que se mantiene cierta separación entre la regulación de telecomunicaciones con la audiovisual (Bustillo, 2011).
- OFCOM tiene como principios de regulación la mínima intervención, la cual se debe limitar a la consecución de determinados objetivos que los mercados no logren cumplir (Bustillo, 2011). Smith (2006) propone como hipótesis que este carácter no es sólo resultado de una

adaptación de mercados e industrias en rápida transformación, sino que también es producto de una reconfiguración en los intereses de los actores económicos (en particular el British Media Industry Group – BMIG) y políticos.

- La creación de OFCOM es resultado de la interacción de intereses de los actores involucrados, especialmente de la industria de los medios de comunicación, por un lado, y del Nuevo Partido Laborista, por otro, además de la evolución tecnológica en sí (Smith, 2006).
- OFCOM asume el principio de proporcionalidad, con el fin de darle mayor prioridad a la regulación que genere una mejor relación entre costos y beneficios.
- OFCOM realiza consultas entre sus stakeholders a la hora de tomar decisiones, tomando en cuenta sus intereses y los de ciudadanos y consumidores.
- Las iniciativas en este sentido son amplias y variadas, pero entre las más destacadas se encuentran la liberalización del espectro radioeléctrico, la reducción de las regulaciones de publicidad, el relajamiento de la normativa sobre placement, y la reducción de la regulación sobre televisión digital. Todo esto apunta a la adecuación de la normativa al nuevo escenario de convergencia, y se busca avanzar hacia un régimen de auto y co regulación.

El documento destaca que la OFCOM ha elaborado un plan para la inclusión y la diversidad, y de un código de radiodifusión:

Plan para Inclusión y Diversidad:

- Realización de informes anuales sobre diversidad e inclusión y en elaboración de un plan para avanzar en esas áreas, estableciendo metas para el período 2018-2022.
- Resguardar el acceso a servicios audiovisuales por parte de personas con discapacidad física o mental.
- Considerar y realizar evaluaciones del impacto de las políticas impulsadas por OFCOM sobre grupos minoritarios o vulnerables.
- Promover la diversidad y la inclusión en los programas de radiodifusión.
- Considerar la diversidad en el momento de entregar licencias radiales.
- Reforzar las reglas contra el contenido perjudicial y ofensivo en servicios audiovisuales.
- Promover la producción audiovisual británica fuera del área de Londres.
- Asegurar que las publicaciones y las comunicaciones externas de OFCOM sean accesibles para todos.

Por su parte, el Broadcasting Code y Reglas para Servicios de Programa On Demand, cuenta con 10 secciones, cada cual con uno o más principios rectores (OFCOM, 2019):

- Protección a menores de edad: Asegurar la protección de personas menores de edad.
- Daños y ofensas: Asegurar estándares que protejan a los miembros del público frente a contenidos de radio o televisión dañinos u ofensivos.
- Crimen, desorden, odio y abuso: Asegurar que los servicios de radio o televisión no incluyan contenidos que puedan incitar el crimen o el desorden público.
- Religión: Asegurar el apropiado grado de responsabilidad respecto al contenido de programas religiosos. Éstos no deben implicar explotación de ninguna susceptibilidad de la

- audiencia, ni dar trato abusivo a creencias y visiones religiosas de ninguna denominación.
- Debida imparcialidad: debida precisión e indebida prominencia de puntos de vista y opiniones: Asegurar que las noticias sean reporteadas con la debida precisión y presentadas con la debida imparcialidad.
 - Elecciones y Referéndums: asegurar los requerimientos de imparcialidad de la Communications Act (2003) para tiempos de elecciones y referéndums.
 - Trato Justo: asegurar que las cadenas de radiodifusión eviten el trato injusto a individuos u organizaciones en programas.
 - Privacidad: asegurar que las cadenas de radiodifusión eviten cualquier infracción a la privacidad de los individuos.
 - Referencias comerciales en programación de televisión. Asegurar: a) Independencia editorial, es decir, que las cadenas mantengan independencia y control sobre su programación; b) la distinción entre contenido editorial y publicidad; c) transparencia, o la protección de las audiencias frente a publicidad subrepticia; d) la protección de las audiencias frente a daño financiero; e) la prevención de patrocinio inadecuado.
 - Comunicaciones comerciales en programación de radio: asegurar la transparencia de comunicaciones comerciales, con el fin de asegurar la protección del consumidor.

No obstante, el informe destaca que ninguna de estas normas aplica para servicios no-lineales (excepto para el servicio VOD de la BBC). Con todo, en 2016, OFCOM estableció reglas para los servicios de programación On Demand (On Demand Programme Service Rules), la cual responde a la Parte 4A de la Communications Act, enmendada para responder a la reforma de la Directiva europea del año 2007. Estas reglas se pueden dividir en administrativas y editoriales.

Entre las reglas administrativas se cuentan:

- Notificar a OFCOM la intención de proveer un servicio on demand
- Notificar a OFCOM la intención de hacer cambios significativos al servicio
- Notificar a OFCOM la intención de dejar de brindar el servicio
- Pago de una cuota según lo señalado en la sección 368NA de la Communications Act
- El proveedor debe retener los programas por lo menos 42 días después de emitidos
- El proveedor debe entregar información, según lo establecido en la sección 368O de la Communications Act.
- El proveedor debe cooperar con OFCOM según lo establecido en la sección 368O de la Communications Act.
- Los proveedores deben cumplir con las notificaciones dadas por OFCOM
- Los proveedores deben entregar información sobre su empresa y sobre OFCOM (nombre, dirección y correo electrónico) a sus usuarios.

Las reglas editoriales, en tanto, son:

- Los servicios on demand no deben contener material que pueda promover el odio basado o en la raza, el sexo, la religión o la nacionalidad.
- Los servicios on demand deben asegurarse de que los menores de edad no accedan a material restringido.

- Los programas incluidos en servicios on demand no deben ser patrocinados por empresas relacionadas a la venta de cigarros o tabaco (incluyendo cigarrillos electrónicos), ni medicinas con prescripción. En Los programas de noticias y de asuntos de actualidad, el patrocinio no debe afectar la independencia editorial de los programas.
- Restricciones y excepciones al placement de productos en la programación on demand.
- Los servicios no deben incluir material prohibido, según la definición de la Acta de 1984 y la Communications Act. Por ello, el contenido debe ser guiado por la política del British Board of Film Classification (BBFC).

A modo de nuevos desafíos, el informe menciona que: i) las nuevas tecnologías digitales eliminan el problema del espectro radioeléctrico como un bien escaso; desde un punto de vista económico, UNESCO sostiene que el enfoque ha cambiado y ahora se centra en ofrecer acceso imparcial y no discriminatorios a nuevas plataformas y a guías electrónicas (UNESCO & CNTV, 2018). Las limitaciones a la propiedad de los nuevos servicios audiovisuales para salvaguardar la pluralidad de medios ya no tendrían sentido en un contexto donde el espectro no escasea y el acceso al mercado es más fácil; iii) la asimetría regulatoria es una de las preocupaciones de las autoridades y de los actores del sector. la que se produce debido a la falta de regulación de servicios digitales, lo que redundaría en una vulneración al principio de la libre competencia; iv) no hay razones para que los principios que guían la regulación tradicional no apliquen también a los nuevos servicios; v) se identifica tres posibles medidas en el marco de estándares razonables sobre los distribuidores de contenidos no tradicionales (los servicios de internet deben estar sujetos a la ley general, la ley de radiodifusión debe extenderse a los servicios de internet y que los servicios de internet deben autorregularse, lo que debe ir acompañado de programas de alfabetización digital; vi) protección de la libertad de expresión sin perder de vista a divulgación de información falsa, o aquella que promueve el odio, el daño o el terrorismo por vía de internet, entre otros.

“(…) un último desafío es el de la uberización de los servicios, es decir, de un nuevo modelo de negocios basado en empresas que funcionan —o declaran hacerlo— como intermediarias entre un proveedor de servicios y el consumidor final. El concepto de uberización es una referencia directa al ejemplo paradigmático de este modelo, Uber, la empresa de taxis más grande del mundo y que, sin embargo, afirma “no poseer autos, empleados ni conductores” (Onwurah, 2019, p. 14). Ante la ley, sus trabajadores son 8 IoT: Internet of Things y 28 emprendedores, no empleados. Estas circunstancias son permitidas por el carácter digital y poco territorializado de estas empresas, lo que las deja en una zona gris, donde no cae completamente ni bajo la regulación laboral, ni de la de transportes, ni de las comunicaciones”. (p. 27- 28).

6. Desafíos regulatorios en la época digital (2020)

El estudio propone reflejar la discusión sobre los desafíos que enfrenta hoy el Consejo Nacional de Televisión en el debate internacional de los múltiples aspectos de la convergencia digital, así también revisa y analiza políticas y marcos regulatorios del actual contexto medial y la emergencia de nuevos actores en el sector de las comunicaciones, particularmente por la dinámica escena que imponen los nuevos servicios por internet.

La reflexión se instala desde la necesidad de adoptar medidas para el resguardo de principios como la libertad de expresión, el acceso a la información y comunicación ante la falta de simetría de marcos regulatorios del sector y frente a las medidas de autorregulación que han establecido en las grandes plataformas de Internet.

En la era de la información y las transformaciones tecnológicas la convergencia es tanto cultural como económica, siendo la industria de los medios de comunicación una de las más afectadas, abriendo paso a nuevos modelos de negocios y de circulación de contenidos audiovisuales y noticiosos:

- Nuevos modelos de distribución.
- Innovación tecnológica para el desarrollo del sector.
- Nuevas empresas y corporaciones.

El estudio indica que dentro del ecosistema mediático se desarrolla la problemática de internet y su gobernanza; y discusiones recientes sobre concentración, temas que están directamente vinculados al quehacer de la regulación y la autorregulación.

Existe una caída en el consumo de televisión tradicional, abierta y de pago generalizada en el mundo, particularmente en el segmento de los más jóvenes. Además, se incrementa de manera sostenida la oferta y el consumo de plataformas digitales para acceder y consumir noticias y otro tipo de contenidos audiovisuales. Y en este sentido, las redes sociales pasan a ser redes de publicación y plataformas consolidadas de distribución de contenidos categorizadas como *news*.

Bajo lo anterior, hay por lo menos tres aspectos que plantea el nuevo escenario de la comunicación y medios:

Contenidos: “protección de niñas/os y adolescentes; la violencia (incluyéndola sexual); difusión de pornografía; discursos de odio; entre otros. También se incluye aquí la discusión sobre la protección o garantía mínima a los contenidos locales, culturales y educativos. En el marco de este aspecto, puede quedar consignada la emergente discusión para hacer frente a la irrupción y masificación de las “fake news”, aquellas noticias falsas generadas con propósitos específicos de desinformación pública”. (p. 8).

Ampliación del rol regulador: “la pregunta es si se debe ampliar el rol de los reguladores a los servicios de medios audiovisuales que circulan a través de internet, particularmente a las plataformas que funcionan como redes sociales en las que los contenidos son creados por diversidad de usuarias y usuarios. Para dilucidar la facultad regulatoria y cómo se pondrá en práctica este nuevo rol” (p. 8).

Base legal: “Definición de aspectos legales en relación a nuevos servicios e innovaciones tecnológicas relacionadas, desde los desafíos relacionados a aspectos como la concentración o monopolio de empresas o corporaciones a los modelos de funcionamiento, basados en la recolección de datos personales, por concepto de navegación online, entre otros”. (p. 8)

En relación con el interés que emerge de los reguladores a partir de la consideración de los relatores para la Libertad de Expresión de Naciones Unidas y de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (información que el documento aborda de forma extensa, sustanciosa e integral), emerge el interés por la regulación de los contenidos audiovisuales, en la medida que estos últimos se transforman en plataformas para la creación, producción, difusión y distribución de contenido audiovisual.

Ejemplo de lo anterior es como los canales de televisión extienden su alcance con sus comunidades de audiencias haciendo uso de plataformas como Facebook Live o Instagram, prácticas que impactan en las concepciones de servicios arraigadas en los marcos regulatorios tradicionales y entran en diálogo con las políticas de autorregulación de Internet. Se trata de implicancias directas, como las prácticas de censura previa/filtrado automatizado o limitación de las publicaciones que se realizan en las plataformas.

En el marco de una propuesta para América Latina, el texto señala que es importante debatir sobre los procesos de cambio y transformaciones de las organizaciones de regulación nacionales que existe en la región, especialmente, porque dichas entidades están pensadas o estaban focalizadas en la figura tradicional de los medios de transmisión o servicios específicos, como la televisión o servicios audiovisuales o la radiodifusión, o una concepción de protección a los consumidores de servicios tradicionales y no necesariamente digitales.

Un aspecto importante que resalta el texto es a partir de un estudio que “revisó las políticas de comunicación en materia de convergencia digital en América Latina a partir del análisis de las reformas normativas en Argentina, Brasil y México (entre 2009 - 2017), se postula que la decisión de hacer reformas en marcos regulatorios, pusieron a la convergencia entre la industria audiovisual y la de telecomunicaciones en el centro del debate. Y se concluye que “el discurso de la convergencia regulatoria enfatiza la promoción de la competencia. Sin embargo, ha servido como excusa para desregular las redes, profundizando en la concentración y reduciendo la competencia a los sectores del *status quo*” (Bizberge, 2017, citado en CNTV 2020).

En materia que es relativa el Consejo Nacional de Televisión, se instalan las siguientes preocupaciones emanadas de un nuevo escenario y transformación digital.

- “En esta nueva realidad mediática y digital, es un contrasentido que una entidad reguladora esté restringida a un solo ámbito del sector.
- El escenario de las comunicaciones-info-comunicación- y su contexto, requiere de un modelo regulatorio flexible y dinámico en sintonía con los permanentes cambios del sector.
- Se incluye entre estas preocupaciones, atender al cambio en la concepción de las audiencias - públicos, que debe o debería tener un organismo regulador. Así como los nuevos servicios de internet han sido disruptivos en la forma tradicional de comprender la relación entre medios o incluso la industria de contenidos y la audiencia - públicos. Esta relación no se puede situar desde una perspectiva comunicacional unilateral, y desde la recepción” (p. 22).

El documento señala que, para Chile, un punto de discusión es que el regulador está limitado a los contenidos televisivos. “Hay aquí una primera necesidad de ingresar de lleno a una discusión sobre

regulación convergente para luego ampliar sus facultades en el ámbito de la regulación” (p. 23) y que para esto es necesario “tener claridad sobre las oportunidades y desafíos para observar y fijar las bases y definir una política congruente con la convergencia digital de las comunicaciones y las actuales prácticas de consumo de las propias audiencias”. (Ídem).

Finalmente, el texto propone 15 ejes donde fijar una postura institucional del Consejo nacional de Televisión, los cuales se clasifican en institucionalidad y rol, vinculación con la ciudadanía y las audiencias y la vinculación conectores involucrados en la gobernanza del nuevo escenario:

Institucionalidad y rol

- En el marco de redefinir la institucionalidad, se requiere remirar los modelos existentes de regulación para ampliar, adaptar y/o transformar. En una nueva legislación o reforma legislativa, poner a la base, la convergencia tecnológica como dinámica y cambiante. Esto significa reconocer el sector de los contenidos audiovisuales en un ecosistema digital de dispositivos y servicios de innovación dinámica.
- Sopesar en este dinamismo del escenario convergente, las nuevas formas de consumo de contenidos audiovisuales y el carácter ‘prosumidor’ de las audiencias.
- Releva cómo se resguardan los derechos, tanto colectivos como individuales, de este nuevo ‘prosumidor’ –que produce y consume-.
- Considerar la balanza de la regulación para no generar sobre-regulación o regulación abusiva, en contraposición a la autorregulación, particularmente en relación con contenidos, pero también de servicios y medios en un mercado que está en transformación.
- Tener presente el rol y sentido de servicio público y de acceso abierto v/s el desarrollo de servicios de pago para medios digitales.
- Indagar en la jurisprudencia qué se puede establecer, particularmente con relación a moderación de contenidos en las plataformas digitales u online.

Vinculación con la ciudadanía y audiencias

- Promover el tránsito de un CNTV percibido como un ente para la “denuncia” a uno que ofrece alternativas proactivas a comunidades: madres/padres- comunidades escolares, entre otras (por ejemplo, la proyección y promoción de CNTV Infantil; y el fomento a la producción nacional, entre otros).
- Redefinir y ampliar el entendimiento del concepto de audiencias públicas, para dirigir la mirada hacia comunidades ciudadanas de intereses, reconociendo sus derechos en aspectos como libertad de acceso o la libertad de expresión.
- Levantar encuestas, estudios que identifiquen tendencias de cambio en las audiencias-públicas, tanto en el consumo de contenidos, como en sus preocupaciones y riesgos que permitan también delinear nuevas prácticas y tendencias en regulación y auto-regulación – en particular en relación a niñas, niños y adolescentes-.
- Fomentar un rol activo con las audiencias a través del desarrollo de una amplia alfabetización mediática y digital –por ejemplo, alianzas sector público - sociedad civil.
- Posicionar el desarrollo de plataformas de contenidos públicos, así como potenciar la circulación de los contenidos financiados por el CNTV; tanto de las producciones del FONDO

CNTV como las del CNTV Infantil; y promover el acceso de estos contenidos en las ‘app online’. Se trata de acciones implementadas en el marco de programas de política pública que tienen como beneficiarios a quienes no tienen acceso a servicios de televisión de pago.

- Fortalecer la conformación de audiencias críticas y activas, revisar la viabilidad de configurar y desarrollar un modelo de defensoría de audiencias y defensoría de comunidades.

Vinculación con actores involucrados en la gobernanza del nuevo escenario

- Promover la participación en foros, debates regionales e internacionales, no sólo relacionados con la industria audiovisual, sino también, en relación con la Gobernanza Internet, con el fin de tener una mirada más integral sobre los alcances que tiene en la actualidad el acceso a la información y la cultura -Derecho a la comunicación-.
- Identificar actores y sectores involucrados en el ámbito de la regulación que podrían tener voz y posición en este escenario. Estos actores deben estar a nivel nacional, regional e internacional” (p. 25 - 24).

7. TV, Convergencia de medios y cambio social (2022)

El documento describe, de forma somera, algunas tendencias en los usos, preferencias y opiniones de la audiencia televisiva en Chile, específicamente relacionadas con el consumo audiovisual y su expansión –o desplazamiento- a nuevas plataformas y espacios; las demandas, nuevas y recurrentes, que tiene la audiencia respecto de la televisión; la percepción de diversidad en la pantalla; y la actitud hacia la regulación, entre otros.

“El propósito del documento es más interpretativo que descriptivo: la intención es “hilar” los distintos temas, vinculándolos entre sí o ensayando hipótesis. Se proponen al lector afirmaciones, basadas en datos de las fuentes señaladas” (p. 2).

Entre las consideraciones iniciales del documento se encuentra: i) cambios en el consumo televisivo por parte de la teleaudiencia que estarían a la base de opiniones y actitudes hacia la televisión; ii) la situación país, en la que se ha puesto en duda la legitimidad de gran parte de las instituciones, incluido los medios de comunicación y su función informativa.

En primer lugar, el estudio señala la drástica caída de la satisfacción con la televisión (resultados de la versión 2021 de Encuesta Nacional de Televisión), lo cual incluye servicios de alcance nacional, regional y TV pagada, de cable o satélite, exceptuando los servicios streaming que presentan un altísimo grado de aceptación y que es medido por primera vez en la ENTV.

Un factor diferenciador que menciona el estudio entre las ofertas de streaming y de la televisión más tradicional, es la “probabilidad de elegir la programación de un amplio catálogo, el horario y el lugar. La variedad y flexibilidad que es capaz de ofrecer, comparadas con las opciones más clásicas” (p. 3). Entre las principales razones que los encuestados señalaron como causas de su buena evaluación, se encuentra la variedad de la programación, entretención y la información. De esta

forma, entre las principales críticas que caben a la baja de la satisfacción de la televisión se encuentra la poca variedad de la programación y, desde regiones, el centralismo.

Otro de los puntos que resalta el documento es el aumento de un consumo audiovisual extendido de carácter segmentado. En este sentido, el mayor equipamiento de los hogares está relacionado con cambios de hábitos y el uso de *smartphones* es “prácticamente universal”, los *Smart TVs* “se encuentran en un 70% de los hogares encuestados por la ENTV” (p. 4) y otros dispositivos también tienen un alto grado de penetración. Esto también se extiende a servicios gratuitos como YouTube, Pluto TV, Vimeo y otros. Un dato interesante es que la zona norte del país se encuentra levemente más equipada y es más “móvil” que otras zonas, siendo sólo superada (en algunas cosas) por la Región Metropolitana:

“El acceso a más tecnologías en la zona norte, parece incidir en que las ofertas audiovisuales del CNTV logren más usuarios en esas regiones, casi al nivel de la Región Metropolitana. Aunque es difícil afirmarlo con certeza, esta situación puede estar relacionada con la mayor movilidad de los encuestados del norte del país” (p. 4).

El estudio indica que existe una pérdida de televidentes a excepción de los adultos mayores, es decir, al “mismo tiempo que las posibilidades de consumo audiovisual se expanden, la televisión tradicional ha ido perdiendo audiencia de forma sistemática durante los últimos 10 años, incluyendo los servicios pagados de cable o satélite (p. 5)”.

Sobre la televisión como fuente de información, existe un altísimo uso, pero con un bajo nivel de confianza. Es más, según la información recopilada por el Consejo (ENTV 2021 y Estudio sobre la Confianza en TV 2022) la televisión abierta figura como el medio menos confiable para informarse. Entre los factores que más inciden sobre la confianza están: la percepción de pluralismo (variedad de contenidos + diversidad de voces); la capacidad de la TV para ofrecer futuros optimistas y la valoración de rostros televisivos opinantes.

“Es decir, la baja confianza indica que existe una demanda insatisfecha en relación con el pluralismo (variedad); y una percepción de que la televisión exagera o tiende a focalizar los aspectos negativos o violentos de la información que se entrega

(...) En una escala entre 1 y 10, la nota promedio de confianza es 4,09. En comparación con los demás medios que cumplen una función informativa, la televisión queda en la última posición, en términos de confianza” (p. 7)

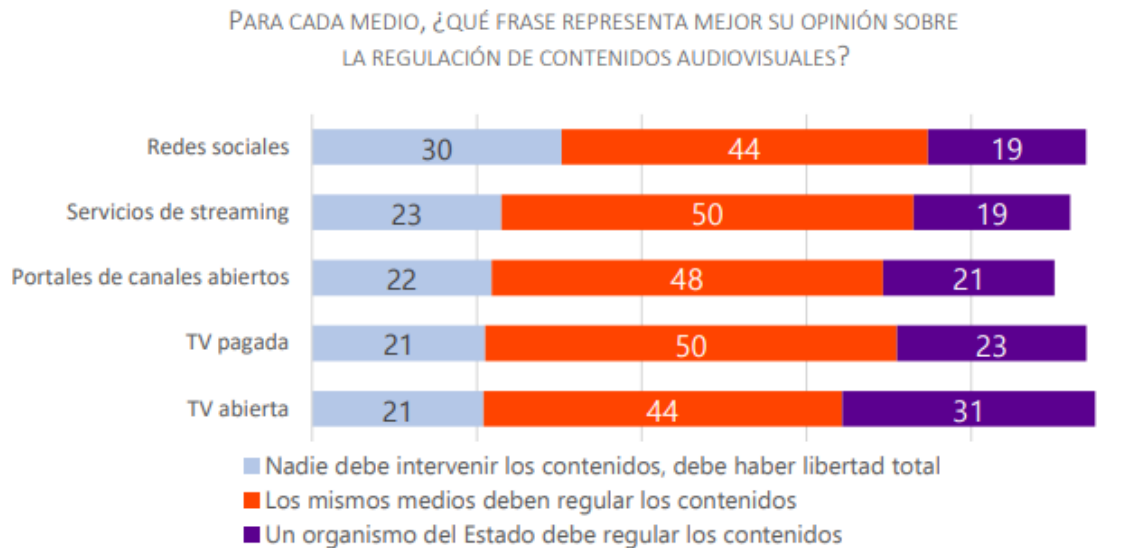
Cabe destacar que las redes sociales pasan de un 26% de uso informativo en 2017 a un 70% en 2021 (ENTV 2017 y 2021). En esta línea el estudio señala, según información de la ENTV 2021, que el medio que más influye sobre lo que piensa el común de las personas, son las redes sociales (61,5%), seguidas por la televisión (30,5), la radio (5,5%) y prensa escrita (1,75%).

Otros puntos relevantes que toca el estudio en relación con la percepción de las teleaudiencias son: i) mayor demanda por el pluralismo en la televisión, ii) menos centralismo y más diversidad, iii) mayor consumo de la TV Regional en el sur; iv) mayor calidad de la información y; v) más exigencia

a la TV y menos injerencia del Estado. Sobre este último punto, “la regulación por parte de un organismo del Estado ha perdido apoyo” y en “el estudio de 2021, para cada medio consultado, sólo la minoría de quienes responden considera que debe entregarse la regulación de contenidos audiovisuales a un organismo del Estado” (p. 14).

“Como nota metodológica, se debe señalar que estudiar un tema complicado y poco conocido, como la regulación de medios, a través de estudios de opinión pública, es difícil. Se trata de conceptos que admiten múltiples interpretaciones o que no forman parte de la agenda”. (p. 15).

Se adjunta gráfico:



FUENTE: ENTV 2021

Bibliografía

- Bustillo, R. (2011). Un modelo institucional para la regulación en materia de convergencia tecnológica en América Latina. Santiago: CEPAL.
- Califano, B. (2018). Políticas de comunicación. De sus orígenes a los desafíos de las tecnologías digitales. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, 13(25).
- CNTV. (2012). Regulación de Contenidos Audiovisuales en Entornos de Convergencia Audiovisual.
- CNTV. (2013). Estado de la regulación de los contenidos audiovisuales en entorno de convergencia digital
- CNTV. (2014). Los desafíos de la audiencia televisiva como sujetos de estudio.
- CNTV. (2015). Regulación de televisión y convergencia tecnológica. *Discusión Internacional*.
- CNTV. (2018). Televisión en tiempos de convergencia de audiencias y regulación.
- CNTV. (2019). Panorama del sistema regulatorio.
- CNTV. (2020). Desafíos regulatorios en la era digital.
- CNTV. (2022). TV, Convergencia de medios y cambio social
- Jenkins, Henry. *Convergence Culture: Where old and new media collide*. New York University Press. New York, USA. 2008. KL (Kindle location)
- Sáez Baeza, C., Fuente-Alba Cariola, F., & Avilés Rojas, J. (2023). Pluralismo en la TV local, regional y comunitaria chilena. *Voces tras las cámaras. Cuadernos.Info*, (54), 247–268.
- Smith, P. (2006). The politics of UK television policy: the making of Ofcom. *Media, Culture & Society*, 28(6), 929-940.