

BUENAS TARDES ELI:

Un Escenario de la Videopolítica

Tesis Modalidad Reportaje

Profesor Guía: Álvaro Cuadra
Alumnos: Carolina Muñoz-Farías
Benedicto Piñuñuri Chavarría





■ ÍNDICE

SECCIÓN I

1 Presentación	03
2 Planteamiento del problema y su contexto socio cultural	06
3 Objetivo general	13
4 Objetivos específicos	14
5 Supuestos teóricos	15

SECCIÓN II

1 Hablemos de Televisión, soporte de la <i>videopolítica</i>	37
La Televisión; De Partícipe a Protagonista	41
2 Del Aló? al ¡Buenas Tardes!: Haciendo Historia	44
Hugo Soto: Fundador y ex Director Programa Buenas Tardes Eli	44
Andrés Covarrubias Productor General Programa Buenas Tardes Eli	56

3 En el escenario de la <i>videopolítica</i>	67
---	----

Una Tarde con la Eli	67
----------------------	----

SECCIÓN III

1 <i>Videopolítica</i> : La Eli y los municipios, una alianza estratégica	78
--	----

Gonzalo Cornejo Alcalde de la comuna de Recoleta	79
--	----

Francisco Miranda Alcalde de la comuna de San Bernardo	86
--	----

Cristina Girardi Alcaldesa de la comuna de Cerro Navia	92
--	----

2 Coya: Donde la Televisión le indicó el Rumbo a la Política	98
---	----

3 La Eli en La Moneda o Los D.O.S. Amigos	109
--	-----

<u>A MODO DE REFLEXIÓN</u>	128
----------------------------	-----

<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	132
---------------------	-----



■ PRESENTACIÓN

Penetrar en uno de los programas de televisión más popular del país, de los últimos tiempos, era nuestro principal interés. Descubrir aquellos secretos que, desde la intimidad televisiva, se entretajan y que en definitiva dan cuerpo a lo que conocemos como el Buenas Tardes Eli, un programa de servicio, de índole asistencialista, demandaron nuestros primeros esfuerzos.

Presenciar sus reuniones de pauta, empaparnos de la dinámica de producción periodística que les demanda llevar al aire el programa, formaba parte del desafío.

Sin embargo, aquello que en honor a la investigación constituía la etapa diagnóstica y de preliminares contactos, que nos permitiría configurar y determinar los elementos que compondrían, en definitiva, esta investigación, nos develaron otros antecedentes relevantes para el conocimiento e interés público, los cuales orientaron la búsqueda de datos y obtención de información, los que, en principio, constituyen la naturaleza de este estudio y

que bajo una mirada periodística la describiremos. Así recorreremos, paso a paso los diferentes hitos que se producen en dicho espacio, los cuales tienen por actores, ni más ni menos que a los propios realizadores del programa, al mundo político y por cierto la esfera ciudadana.

En esta investigación, daremos cuenta de la estrecha coordinación y colaboración mutua que existe entre los diferentes municipios capitalinos, con los cuales el programa trabaja y los acuerdos en los que se basa dicha relación. Todo a través de testimonios dados por los propios actores, que forman la esencia del programa televisivo, entiéndase por tal a los alcaldes y relacionadores públicos, productores y periodistas del programa, como también personas que se han visto beneficiadas por el accionar del Buenas Tardes Eli.

Otro elemento que expondremos y que forma parte de los descubrimientos de esta investigación, es que este es el único programa televisivo de nuestro país que tiene un convenio con un ministerio público, como lo es la Secretaría General de Gobierno, dependiente del ministerio del Interior, más específicamente, con la División de Organizaciones Comunitarias D.O.S, para canalizar las demandas ciudadanas, a las que el programa no puede dar soluciones concretas o efectivas. Por lo que podríamos decir, que el programa Buenas Tardes Eli, es una oficina más de La Moneda, o que al

menos, el Gobierno le reconoce o eleva a la calidad de entidad o departamento público.

Por último, y comprendida como un gran paraguas que contextualiza lo anterior, daremos cuenta de la denominada *videopolítica*, concepto comunicacional aplicado a la nueva realidad social, que implica las nuevas formas y modos de hacer política y del proceder de la ciudadanía en función de los efectos de esta.



■ PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y SU CONTEXTO SOCIO CULTURAL

“Nos guste o no y para bien o para mal, es la noción misma de cultura, su significación social, la que está siendo modificada, por lo que se produce en y en el modo de reproducir la televisión”

Jesús Martín-Barbero

Las grandes transformaciones tecnológicas, han producido cambios culturales en los modos de percepción y construcción de realidades en las personas. Todas ellas han dejado obsoletos varios conceptos, los cuales ya no dan cuenta del actual escenario social. Los conceptos de: ciudadanía, representación social, identidad, cultura y la forma de hacer política, entre otros, han variado en su connotación y definición, en tanto ahora, poseen dimensiones y sentidos, cuyos alcances aún son materia de estudio.

Al margen de cualquier discusión valórica, es innegable la importancia de la televisión en los procesos de transformación cultural, la que sin duda, en sí, también ha sufrido cambios relevantes en su forma y alcances. Hoy es la televisión la que preside el tránsito crucial desde una cultura organizada jerárquicamente, con puntos de acceso diferenciales y consumos divididos en estamentos, a una cultura que se distribuye masivamente.

Los cambios de percepción, de lo que es la televisión, son concretos para los autores J.J. Brunner y Carlos Catalán. En el libro *Televisión: Libertad, Mercado y Moral*, señalan que la televisión, en su formato actual, se parece más a un supermercado de bienes culturales que un bien cultural preciso. Mientras la pintura, la danza, la música, tienen un lenguaje especializado, la televisión admite mezclas de muchas expresiones culturales. *Su multidimensionalidad programática y estilística, está más próxima a la vida de la plaza o el supermercado, que a las experiencias del arte y sus obras; por eso mismo, puede decirse que la televisión es un puente de acceso a la cultura moderna, en toda su variedad, sus estilos, lenguajes y modalidades*¹. Los autores José Joaquín Brunner y Carlos Catalán, sostienen que la televisión antes se percibía como una autoafirmación de las capas superiores, en la pos modernidad ha llegado a ser un espacio de producción, intercambio y consumo de signos y bienes simbólicos, comunicados en su mayoría, por la industria de la cultura.

Por otra parte, la noción de ciudadano que radicaba en los términos ortodoxos, referido a los acontecimientos del ser político, ha variado. En esto, la televisión, como parte de las transformaciones tecnológicas, ha jugado un rol importante, por su carácter de receptor de cambios y creador de estos,

¹ Brunner J.J y Catalán C. (1995) *Televisión: libertad, mercado y moral*. Editorial Los Andes, Santiago. Pág. 21

contribuye también, al nuevo sentido de la idea de ciudadano, ampliado a la concepción integradora del concepto consumidor.

Desde este nuevo escenario entendemos la existencia de programas denominados asistencialistas, como Buenas Tardes Eli, que mediatiza las problemáticas de una parte de la sociedad, transformándose en un espacio de la *videopolítica*, coherente con las nuevas estructuras socio culturales, así como lo enuncia en su libro *Ciberculturas* el argentino, Alejandro Piscitelli, *soy porque estoy en la TV*;² se refiere a que de esta forma, los televidentes, *hemos pasado de ser unos espectadores pasivos, captando todo lo que nos ofrecía la pequeña pantalla, a exigir ser nosotros los protagonistas de la televisión*³ y esta producción nacional televisiva se enmarca dentro de estas características.

En este sentido, una parte de la ciudadanía, canaliza la obtención de beneficios o soluciones, a través de un medio de comunicación, poniendo constantemente presente la idea de ciudadanos y consumidores, ambas en un contexto integrador. Así, el exponer públicamente un tema, en un espacio mediatizado, se encuentran las condiciones, entre producto de consumo, TV y consumidor, para dar respuesta a las solicitudes o exigencias planteadas

² Piscitelli A. (1995) *Cibercultura: en la era de las máquinas inteligentes*. Editorial Paidós, Buenos Aires. Pág. 193.

³ Piscitelli A. (1995) *Cibercultura: en la era de las máquinas inteligentes*. Editorial Paidós, Buenos Aires. Pág. 186.

por un sector de la ciudadanía, vale decir el accionar mismo de la *videopolítica*.

Este tipo de programas, da cuenta también de cómo se valida la mediatización de los asuntos públicos, en espacios no tradicionales para estos efectos, como lo es la televisión. Esto, debido a que no sólo le da importancia el que requiere de una respuesta concreta a un problema, sino que también se suman, a estos espacios, quienes históricamente han dado respuesta a estos requerimientos ciudadanos.

La percepción de la gente es que para que un problema tenga el carácter de “solucionable”, debe ser mediatizado, “debe salir en la tele”, así el tema pasa a tener la condición de existente, de esta forma se reemplaza la definición de ciudadanía por la de consumidores y se desplaza a las pantallas de televisión, transformando al personero público encargado de buscar las soluciones, al nivel de una estrella o villano de la TV.

El interés de esta investigación se centra en que el programa Buenas Tardes Eli determina, en alguna medida, el actuar de ciertos municipios y los obliga a incorporar dentro de sus planes municipales los requerimientos ciudadanos recogidos por el programa.

Para obtener solución a los problemas, no es el municipio quien canaliza la demanda ciudadana, hoy también es un programa de televisión quien recepciona las problemáticas ciudadanas, debido a la credibilidad que ésta misma le otorga al espacio televisivo al tiempo que deposita en él la esperanza de una resolución.

En el quehacer actual de la televisión, existen parámetros de control de eficacia comunicacional y se mide a través del *rating*, este elemento se ha transformado en un indicador determinante y componente intrínseco de la televisión. Así como el *rating* es a la televisión, el voto ciudadano es al político, quien da cuenta de la supuesta eficacia de la gestión del mismo. Ambas instancias se asocian con intereses disímiles, pero con una estrategia en común. Hemos constatado que aquel efecto de eficacia comunicacional del programa Buenas Tardes Eli y la aparente eficacia en la gestión pública, no es más que un pacto consensuado entre ambas partes, en donde la denuncia es utilizada como parte, de lo que podríamos llamar, un *show* televisivo.

En esta especie de montaje político - televisivo, los actores, en términos boxeriles *"tienen la pelea arreglada"*, vale decir, la presencia o irrupción de las cámaras de televisión o de un equipo periodístico al lugar de la denuncia ciudadana es sólo en aquellos lugares donde el acuerdo y la promesa de una

solución están previamente acordados. Esto último, ocurre en aquellas instancias donde el municipio tiene injerencia y capacidad resolutive.

Es, sin duda, la televisión el medio que más ha sufrido una evolución, tanto en sus contenidos como en sus formas, lenguajes y formatos, y mediante la dilución de las fronteras entre lo serio y lo trivial, la información y la diversión, lo público y lo privado.

La televisión es el operador cultural más importante del siglo XX. Al menos durante casi medio siglo, generó subjetividad, sociabilidad, empatía y democracia.

Fundamentado en esto último, es que nuestro interés pasa por concentrar el estudio en el programa televisivo antes descrito, para dar cuenta de cómo los cambios tecnológicos, de percepción de la realidad, nuevos formatos, nos hablan de una nueva forma de hacer, ver y participar en política.

Creemos que cuando se analiza y define que la sociedad es apática con la política, sólo se está dando cuenta de una realidad evidente, si ésta es analizada a través de arcaicas teorías sociales. Pero si esta sociedad es concebida como una sociedad mediatizada y videoculturizada, en donde los medios de comunicación y los avances tecnológicos, como la televisión, han influido en los modos de consumo, entonces debiéramos definir que no es

desinterés por la política misma, tan solo, si no que hoy, existen nuevas formas de participación, del hacer, presenciar e involucrarse en política, de lo cual no siempre, el ciudadano, está conciente, ni los medios, ni el político, ni muchos teóricos de la comunicación.



■ OBJETIVO GENERAL ■

- ▶ Dar cuenta, mediante un caso concreto, del fenómeno denominado *videopolítica*, expresada a través de la estrategia de negociación que existe entre municipios y el programa Buenas Tardes Eli, de Televisión Nacional de Chile. Considerando que este último, a través de los años, se consolidó como un formato televisivo que actualmente genera dividendos, especialmente, a la clase política. Así mismo, es definido como un producto de consumo para un sector social, el cual analizaremos bajo los parámetros de la *videopolítica*, tomando en consideración los cambios socio-culturales y políticos, en un país mediatizado, objeto de las transformaciones tecnológicas y de los cambios en los hábitos de consumo.



■ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ▶ Demostrar que el programa en cuestión, es una forma de canalizar las acciones ciudadanas y sus problemas, dentro del contexto de las nuevas nociones de la *videopolítica*.

- ▶ Explicar cómo las afecciones y problemas de las personas son mediatizados y desplazados, desde el escenario histórico de la política, a un espacio mediático como la televisión.

- ▶ Señalar el contexto socio-cultural chileno, en su relación con las nuevas realidades mediáticas.

- ▶ Analizar y describir los componentes y estructura del programa Buenas Tardes Eli.

- ▶ Describir las características de la llamada *videopolítica*, la nueva lógica en el discurso televisivo.



■ SUPUESTOS TEÓRICOS

Las tecnologías derrumban ciertas formas de percepción e implantan nuevas configuraciones de la mirada sobre la realidad construida por ellas mismas, surgen de procesos, continuidades y rupturas de tecnologías que las precedieron y exigen para comenzar a comprenderlas, enfocar hacia atrás la visión considerando las condiciones sociales y materiales que las hicieron posibles.

Analizar las formas de experiencias, los modos de percepción y los efectos, inmediatamente después de la aparición de nuevas tecnologías que las provocaron, es muy osado, más aún, cuando a las impresiones que origina el fenómeno que se inventó recién se les pretende dar hoy el rango de teoría. Es lo que hizo Walter Benjamin cuando develó las transformaciones de la percepción sucedidas desde la pintura, la fotografía y el cine, poniendo estas formas de representación bajo la luz de la filosofía del detalle y la sociología materialista. Pudo ver en el cine no sólo su esencia técnica sino la naturaleza de los efectos sobre la receptividad humana. Así, el efecto de "choque" fue para Benjamin el producto de la ilusión creada por el montaje cinematográfico, y la necesidad de exposición a efectos de dispersión es una

acomodación del hombre a los peligros que lo amenazan. El cine responde a modificaciones de hondo alcance en el aparato perceptivo. Mac Luhan, desde otro lado y varios años después, describía el tránsito desde una tecnología de orden mecánico, a otra cuya naturaleza se había transmutado en electrónica: *Con los desarrollos de las técnicas eléctricas hemos prolongado nuestro propio sistema central en un alcance total, aboliendo tanto el espacio como el tiempo... estamos acercándonos rápidamente a la fase final de las prolongaciones del hombre, o sea la simulación técnica de la conciencia...cualquier prolongación o extensión ya sea de la piel, de la mano o del pie, afecta a todo el complejo psíquico y social...Nuestro mundo es comprimido por una impresionante inversión:... una contradicción causada por la electricidad...que hizo del globo una aldea.*⁴

La fuerza de estas imágenes hace aún más evidente la ruptura entre un mundo cuyos sistemas de representación no representaban y un mundo que encuentra, en las nuevas tecnologías, el mejor sistema para construir su realidad y contener sus nuevas experiencias. Mac Luhan analizó los procesos por los cuales se produjo la inflexión entre estos dos grandes órdenes tecnológicos, comprendiendo cómo la electricidad puso fin a la secuencia mecánica, haciendo que las cosas fueran electrónicamente instantáneas. Tanto como Benjamin, vio en el cine que: *la mecanización*

⁴ Mac Luhan M.(1995) Comprender los Medios de Comunicación: Las Extensiones del Hombre.Editorial Paidós. Madrid. Pág. 141

*nunca estuvo más vividamente fragmentada ni más en secuencia que en el nacimiento del cine, o sea el momento en que nos llevó, más allá del mecanismo, al mundo del crecimiento y de la interrelación orgánica. Por la sencilla aceleración de lo mecánico, el cine nos llevó del mundo de las secuencias y las conexiones al mundo de la configuración y las estructuras creadoras.*⁵

Para Mac Luhan, la nueva tecnología era el medio y su mensaje eran las consecuencias individuales y sociales sobre nuestros diseños y pautas, porque los amplía o acelera, es decir, provoca cambios en la estructura cultural debido a la prolongación de nuestro propio ser y debido a la invención de cada técnica. Propuso a la tecnología como aquello capaz de revolucionar la vida social y cultural y de revolucionarnos a nosotros mismos, no sólo a nivel de hábitos cotidianos, sino que también a nivel psicológico.

La realidad no nos está dada más que por la construcción de las tecnologías que son hegemónicas en los modos de producción de una sociedad histórica. Llegar a esta conclusión, implica reconocer que nuestras formas de ver vienen desde atrás, desde el fondo de la historia de nuestras percepciones. Aunque para revelar el carácter histórico de nuestro mundo "objetivo", sea necesario mirar también hacia adelante.

Para Paul Virilio, filósofo francés, *hoy asistimos a la reestructuración total de lo social provocada por la aparición de las nuevas tecnologías de la información y distingue claramente las consecuencias políticas y culturales de esta reestructuración. Estos resultados abren una nueva logística de la percepción, que inaugura una transferencia desconocida de la mirada, crea la telescopificación de lo próximo y lo lejano, un fenómeno de aceleración que suprime nuestro conocimiento de las distancias y las dimensiones.*⁶

El espacio se ha expandido a todo el planeta en las redes globales de comunicación, la cartografía tradicional de las regiones y países ya no tiene lugar porque ya no hay identidad de lugar: para la comunidad virtual de Internet da lo mismo Bruselas que Coyhaique. Ya no podemos atenernos a un mundo de la misma manera que no podemos remitirnos a la seguridad de una realidad: son varios mundos y múltiples realidades las que toman existencia, tan relativas unas de otras como el punto desde el cual se las observe. Y es una relatividad que se hace evidente, no sólo en la elección del punto de vista, sino también en el punto de producción o construcción de esa realidad; que es cada vez más inidentificable: ya que el acontecimiento,

⁵ Benjamín W. (1989) La obra de arte en la época de su reproductibilidad técnica en Discursos Interrumpidos I. Editorial Taurus. Buenos Aires. Pág. 235

⁶ Virilio, P. (1985) La máquina de visión. Editorial Cátedra. Barcelona. Pág.54

además de ser construido, está recubierto de muchos registros, en ocasiones visibles en los logos de los canales que dan la cobertura de una noticia.

El tiempo en el universo medial es un punto: los acontecimientos se perciben en el momento en el que suceden, se viven en el tiempo real. La velocidad del acontecimiento es la velocidad de la luz con lo cual ha llegado a su límite: no puede haber un más allá de la velocidad de la luz, y los efectos de este límite sobre nuestra percepción son por ahora invaluable. Conforme Virilio, *Einstein imaginaba viajar montado sobre un haz de luz para ver que aspecto tendría el mundo a esa velocidad: nosotros en el viaje virtual no somos viajeros ya que no nos desplazamos, es el mundo el que acude a la velocidad de la luz hacia nosotros, haciendo que el espacio sea ubicuo y el tiempo instantáneo.*⁷

El espacio medial o "ciberespacio", devino del estado de crisis en el que entró, hace ya tiempo, el espacio real: las dimensiones del espacio crítico comenzaron a fraccionarse por el desarrollo de las tecnologías de tiempo real, por lo que comenzaba a delinearse un espacio medial cuyo carácter en construcción se revela en esas ciencias y tecnologías. Según Virilio, *la velocidad absoluta de estas tecnologías de tiempo real nos libera del espacio real en beneficio del tiempo real, de la inmediatez, provocando una aceleración, ya no de la historia como sí de la realidad. Aparece un*

*planteamiento obvio: si la realidad se acelera, ¿qué sucede con su registro histórico?*⁸ Según el lineamiento teórico, el planteamiento puede ser en términos de registro, tanto como de representación, construcción, simulación o sustitución. Este último es el que sostiene Virilio en contraposición a la simulación encarnada en Baudrillard, que entiende la realidad como un referente allá afuera en torno al cual las tecnologías mediales crean un simulacro de ella. En la sustitución, las tecnologías construyen otra realidad; ya no hay una realidad que podamos pensar como dada una vez y para todos, hay generaciones de realidades y tantas como las formas históricamente para percibirlas.

La ciencia y la tecnología son algunos de los elementos que contribuyen a producir cambios en la sociedad. Desde los años cincuenta el fenómeno mediático se ha impuesto como un sistema de poder e influencia excepcional. Revoluciones como la informática y las telecomunicaciones están teniendo, desde hace veinte años, diversas manifestaciones y repercusiones en la economía y la política. Las nuevas tecnologías de la información han contribuido al proceso de internacionalización, y han alterado los cimientos profundos de la soberanía nacional y del poder. Han influido en el funcionamiento del sistema político internacional, contribuyendo a la apertura o liberalización de sociedades tradicionalmente cerradas. Los

⁷ Virilio, P. (1985). La máquina de visión. Editorial Cátedra. Barcelona Pág.42.

⁸ Virilio, P. (1985). La máquina de visión. Editorial Cátedra. Barcelona. Pág.40.

medios de comunicación han aumentado su capacidad para establecer las agendas nacional e internacional, operando cambios en el proceso de elaboración de las decisiones. A través de la televisión los ciudadanos pueden seguir acontecimientos en directo que se producen en zonas geográficamente alejadas, y pueden reaccionar más rápidamente de lo que pueden hacerlo oficialmente los gobiernos.

Los medios de información y de comunicación de masas tradicionales - prensa escrita, radio y televisión- juegan un papel de evidente importancia en la vida política de las sociedades actuales. El poder de los medios de comunicación cambia de naturaleza con la transmisión a distancia de las imágenes. Su medida exacta, la naturaleza precisa de las relaciones con la política, no son fáciles de discernir. Mac Luhan y Marcuse son referencias de un debate intelectual en el que el poder mediático se califica de generador de anestesia política, de uniformizar los gustos y los intereses, de trivializador de los problemas políticos ofreciendo información-espectáculo, y de hacer de los ciudadanos seres manipulados y pasivos, cuando no se hace referencia a la noción de la participación imaginaria.

Los principios de consenso, deliberación, representación y participación ciudadana articulados por la teoría política democrática moderna, están sufriendo transformaciones, debido a los todopoderosos nuevos y viejos

medios de comunicación de masas. En una época de confusión, donde no parece posible proponer una explicación de los grandes cambios, algunos autores ofrecen códigos de interpretación parciales que iluminan ciertos cambios.

Actualmente reconocemos que la democracia es representación, opinión y participación y si el siglo XIX fue el tiempo del parlamentarismo y la primera parte del XX introduce la democracia de los partidos políticos, hemos entrado en la era de la "democracia del público" o democracia de la opinión, caracterizada por el papel creciente de los medios y de los sondeos, aunque estos últimos sigan siendo sólo uno de los canales de expresión de la opinión, dando lugar a una nueva configuración política en la que encontramos una transformación del modo de selección de los gobernantes y de su relación con los gobernados.

*Mediacracia, videopoder, videopolítica, televisión del poder, son algunas de las nociones construidas durante las dos últimas décadas para dar cuenta de fenómenos radicalmente nuevos. Giovanni Sartori define la videopolítica como un reflejo, pero también espejo del videopoder más general que es el poder de la imagen.*⁹ Enfatiza aspectos negativos de un mundo progresivamente dominado por las imágenes, en el que el ojo se come a la

⁹ Sartori, G. (1992) Videopoder, en Elementos de Teoría Política. Alianza Editorial. Madrid. Pág. 351.

mente: *el puro y simple ver no nos ilumina en absoluto sobre como enmarcar los problemas, adecuarlos, afrontarlos y resolverlos. En realidad, sucede lo contrario: todo pierde su proporción y tampoco se comprende qué problemas son falsos y cuáles verdaderos.*¹⁰ La era de la nueva política videoplasmada conforma una nueva videológica que, por una extensa variedad de razones, no resulta positiva para uno de los objetivos esenciales de las democracias, la comprensión de los problemas.

Resulta ser cada vez más un lugar común el discurso sobre el descrédito de la representatividad, y el dilema de hasta qué punto es el Parlamento o son los medios de comunicación quienes representan la pluralidad de opiniones propia de la democracia.

La distancia entre el pueblo y sus élites produce el sentimiento de una crisis de la representación, causada entre otros factores, según algunos autores, por la sustitución del poder electivo por el poder mediático, o incluso por la transformación de su naturaleza misma. Los grupos mediáticos desplazan en algunas de sus funciones a los partidos políticos. La relativa independencia de los gobernantes con respecto a los gobernados se refuerza por el hecho de que las promesas electorales toman la forma de imágenes relativamente vaporosas o imprecisas. Los electores se guían menos por las ideas que por las imágenes aunque estas no carezcan de contenido político. Mientras el

¹⁰ Sartori, G. (1992) Videópoder, en Elementos de Teoría Política. Alianza Editorial. Madrid. Pág. 356

público no comprometido se retira al papel de espectador, la política queda en manos del efectista y del demagogo, así como bien lo expresa la autora argentina Beatriz Sarlo *a la televisión no le interesa registrar aquello que la política puede mostrarle siguiendo sus propias reglas, por el contrario, de manera cada vez más evidente la política monta el acontecimiento para que éste merezca el registro de la televisión, hasta el punto en que muchos acontecimientos políticos son producidos sólo para ocupar un lugar en la videosfera.*¹¹

Néstor García Canclini plantea en su libro *Consumidores y Ciudadanos*, la idea de vincular a éstos con la ciudadanía y a ésta con aquél, dice: hay que desconstruir las concepciones que encuentran los comportamientos de los consumidores predominantemente irracionales y las que sólo ven a los ciudadanos actuando en función de la racionalidad de los principios ideológicos. *En efecto, se suele imaginar al consumo como el lugar de lo suntuario y superfluo donde los impulsos primarios de los sujetos podrían ordenarse con estudios de mercado y tácticas publicitarias. Por otra parte se reduce a la ciudadanía a una cuestión política, se cree que la gente vota y actúa respecto de las cuestiones públicas sólo por sus convicciones individuales y por la manera en que razona en los debates de ideas.*¹²

¹¹ Sarlo, B. (1996) *Instantáneas: Medios, ciudad y costumbres en el fin de siglo*. Editorial Ariel. Buenos Aires. Pág. 156.

¹² García- Canclini N. (1995) *Consumidores y Ciudadanos; conflictos multiculturales de la globalización*. Editorial Grijalbo Ciudad de México. Pág. 121.

García Canclini analiza los cambios culturales que enfrenta el ciudadano inmerso en la globalización, dada dentro del marco neoliberal y explicados a partir de las transformaciones de la vida cotidiana en las grandes ciudades y la reestructuración de la esfera pública generadas por las industrias comunicacionales, entendiendo por ello también a la televisión. El autor reflexiona en torno a las razones por las cuales el consumo no se agota, ya que la sociedad siempre se encuentra generando nuevas formas de producción de consumo, en el contexto de un escenario socio cultural.

Alejandro Piscitelli, en una descripción histórica y evolutiva de lo que ha sido la televisión, señala *que la primera etapa de ésta, es la paleotelevisión, un momento en que la gente tenía una mirada ingenua: en los sesenta y setenta, lo que decía la TV era la verdad. El noticiero único de la noche mostraba imágenes de Vietnam y decía: "Así es la realidad", y la gente pensaba: Sí, claro, así es la realidad. Más tarde la neo-televisión adviene cuando el espectador se sofisticaba y alcanza lo que denomina mirada cínica: es decir, ya no cree que lo que dice la TV sea la verdad, ni la realidad. Es escéptico, está avisado. Al mismo tiempo, la TV se convierte en un mero repetidor de sus propios éxitos. Ya no hay programación, sino retroprogramación, autorreferencia constante. Para él, toda la TV es un gran canal. En el espectador se produce el cambio del soy porque veo TV al soy porque estoy en la TV. La existencia ya no pasa tanto por ver TV como por*

*estar allí. Si no estás en la televisión, no eras. Antes, si no veías televisión, no eras.*¹³

Por otra parte, Jesús Martín-Barbero, sostiene en su obra *De Los Medios A Las Mediaciones*, que en torno a la cultura y la televisión se han creado un pertinaz malentendido, por un lado, están los críticos que miran la televisión desde el paradigma del arte – para ellos, sería lo único que merece llamarse cultura - y que denuncia día a día, con los mismos cansados argumentos la decadencia cultural que entraña la televisión.¹⁴ Además agrega que por otro lado están los folclóricos que sitúan la verdadera cultura en el pueblo, o sea el que conserva la verdad sin mestizaje, es decir sin historia. La propuesta cultural de estos pasa por hacer televisivo el patrimonio de danzas y canciones e iconografías nacionales.¹⁵ El autor, afirma que hubo un tiempo en el que los medios de comunicación hicieron honor a su nombre: mediaron la experiencia de constitución de la ciudad.

Con la televisión toma forma otro *sensorium*: en la ciudad diseminada el medio sustituye a la experiencia o mejor constituye la única experiencia-simulacro de la ciudad global. Y ello porque la estructura discursiva de la

¹³ Piscitelli A. (1995) *Cibercultura: en la era de las máquinas inteligentes*. Editorial Paidós, Buenos Aires. Pág. 193.

¹⁴ Martín - Barbero, J. (1987). *De los medios a las mediaciones*. Editorial Gustavo Gili. Barcelona. Pág. 237

¹⁵ Martín - Barbero, J. (1987). *De los medios a las mediaciones*. Editorial Gustavo Gili. Barcelona. Pág. 237

televisión y el modo de ver que aquella implica “conectan” desde dentro con las claves que ordenan la nueva ciudad: la fragmentación y el flujo.

Hablamos de fragmentación para referirnos no a la forma del relato televisivo sino a la *des-agregación* social que la privatización de la experiencia televisiva consagra. Constituida en centro de las rutinas que ritman lo cotidiano, en dispositivo de aseguramiento de la identidad individual y en terminal del *videotexto*, la *videocompra*, el correo electrónico y la *teleconferencia*. La televisión convierte al espacio doméstico en territorio virtual: aquel donde todo llega sin que haya que partir.

Lo concreto, entonces no es el encerramiento, el repliegue sobre la privacidad hogareña, sino la reconfiguración de las relaciones de lo privado y lo público que ahí se produce, esto es la superposición de ambos espacios y el emborramiento de sus fronteras. Con lo que “estar en casa” ya no viene a significar ausentarse del mundo, ni siquiera del de la política, sino una manera nueva de verlo o, mejor, de mirarlo. De ahí, que lo que identifica la escena pública con lo que “pasa en” televisión no sean sólo las inseguridades y violencias de la calle. Pues al posibilitar su acceso al “eje de la mirada” la televisión puede convertirse en el medio que transforma en espectáculo de sí mismo la antigua teatralidad callejera de la política.

Del pueblo en la calle, al público de cine, la transición fue hereditaria y conservó el carácter colectivo de la experiencia. De los públicos de cine a las audiencias de televisión, el desplazamiento señala una profunda transformación: la pluralidad social, sometida a la lógica de la desagregación, hace de la diferencia una mera estrategia del *rating*. Imposible de ser representada en la política, la fragmentación de la ciudadanía es tomada a cargo por el mercado: ¡es de ese cambio que la televisión es mediación!

La estrecha simetría entre crecimiento urbano y expansión de los medios lleva a García Canclini a plantear que *si las nuevas condiciones de vida en la ciudad exigen la reinención de lazos sociales y culturales, son a su vez las nuevas redes audiovisuales las que efectúan, desde su propia lógica, una nueva diagramación de los espacios e intercambios urbanos.*¹⁶ Es señala Canclini, *en ciudades cada día más extensas y desarticuladas y en las que los partidos políticos progresivamente separados del tejido social de referencia, se reducen a ser sujetos del evento espectacular lo mismo que los otros.*¹⁷ Finalmente es la radio y la televisión quienes terminan siendo el único conector de comunicación capaz de ofrecer formas de contrarrestar el aislamiento de las poblaciones marginales y de establecer vínculos culturales comunes a la mayoría de la población.

¹⁶ García- Canclini N. (1995) *Consumidores y Ciudadanos; conflictos multiculturales de la globalización*. Editorial Grijalbo Ciudad de México. Pág. 89.

En este sentido, el francés Jean Baudrillard, en su *libro A la Sombra de las Mayorías Silenciosas*, alude a diversas temáticas como la crisis de representación política, la desaparición de las instituciones deliberativas o la emergencia del fenómeno de la *videopolítica* y afirma que es preciso comprender el concepto de masa, enunciar la imposibilidad de su representación en lo social y en lo político; en donde si bien se asume la crisis de representatividad política tradicional, se reconoce también el surgimiento de nuevas modalidades de representación medial de naturaleza audiovisual. Por ello, Beatriz Sarlo, ejemplifica *frente a los tiempos de las instituciones formales, los tiempos de la videopolítica se aceleran como una fantasía. Los problemas cuya definición misma supone una arquitectura discursiva compleja aparecen congelados en consignas que se adaptan mejor al ritmo entretenido de los medios, la videopolítica promueve un estilo discursivo donde las proposiciones son, al mismo tiempo, irreales e inmediatamente preformativas. En este sentido la videopolítica tiende cada vez a presentarse como un reemplazo de instituciones más lentas y cuya dramaturgia es menos interesante.*¹⁸

¹⁷ García- Canclini N. (1995) *Consumidores y Ciudadanos; conflictos multiculturales de la globalización*. Editorial Grijalbo Ciudad de México. Pág. 88.

¹⁸ Sarlo, B. (1996) *Instantáneas: Medios, ciudad y costumbres en el fin de siglo*. Editorial Ariel. Buenos Aires. Pág. 155.

Si analizamos los nuevos escenarios sociales, a los que no escapa Chile, la masa existe, *pero su representación no es posible, en tanto la masa no es el espejo de lo social, ni lo social es el espejo de ella.*¹⁹

No puede representarse porque ha dejado de ser referente, indefinida, como objeto, se ha transmutado en una esponja que lo absorbe todo, donde los signos pierden su significado y los discursos articulados desaparecen.

En la noción tradicional que conocemos de masa, Baudrillard afirma que *su único modo de aparición es la encuesta, que junto a los test y a los medios ya no pertenecen a la dimensión de la representación sino a la de la simulación. En otro sentido, esa representación puede ser construida sobre la base de una ideología, que es precisamente la ideología de la "representación" y a una ideología de la "objetividad", a partir de las cuales funcionan los medios masivos de información.*²⁰

Según el sentido común, los medios reflejan la realidad tal como sucede ahí afuera, por lo que la realidad actual o lo que sucede todos los días, y la realidad social o la masa, existen en tanto referentes reflexivos y en torno a los que el medio construye sus discursos de objetividad y representación. Los medios, entonces, reflejan con mayor o menor objetividad lo que sucede

¹⁹ Baudrillard J. (1978). *A la Sombra de las Mayorías Silenciosas*. Editorial Kairos. Barcelona. Pág. 11.

²⁰ Baudrillard J. (1978). *A la Sombra de las Mayorías Silenciosas*. Editorial Kairos. Barcelona. Pág. 23.

en ese referente exterior, al que es necesario "mostrar en directo" y con "transparencia".

Esta ilusión de que todo puede ser mostrado y en directo, también es la ideología de la *videopolítica*, que retoma viejas ideas sobre el poder de la prensa para vigilar a los poderes políticos y a las instituciones gubernamentales, erguidas como prerrogativa moral. Con la *videopolítica* se han instaurado además nuevas modalidades de presentación de las cuestiones públicas: como los sondeos de opinión y las encuestas de preferencia, que no son la verdad, sino efectos de verdad.

Es en la encuesta donde aparece la masividad, dado que su existencia es sólo estadística. Pero es en y a partir de la noticia donde el estado masivo de una sociedad se constituye y se construye. Es la información de todos los días la que pasa a integrar eso que entendemos por actualidad o realidad social, en donde la dialéctica entre estos dos registros en construcción, es constante y permanente.

Este carácter de continua construcción nunca quedó mas evidenciado que cuando se comenzaron a formular las hipótesis de agenda en el estudio de medios. Los medios de comunicación, al "describir y precisar la realidad externa", presentan al público una especie de lista de todo aquello en torno a lo cual tener una opinión; por lo que el presupuesto fundamental de la

agenda es que la comprensión que tiene la gente de gran parte de la realidad social, es modificada por los medios, fragmentada y parcial.

Porque, si bien la información no es capaz de decir a la gente qué pensar, sí lo es en proponer los temas en torno a los cuales pensar. De aquí que ningún espectador de programas televisivos puede controlar la exactitud de la representación social sobre la base de algún estándar al margen de los media, porque éste sólo existe a partir y en los medios masivos de comunicación ya que no hay nada para representar, sino todo para construir.

La no experimentación directa a nivel de vida cotidiana de esos "paquetes de realidad" hace que se vivan exclusivamente en función o a través de la mediación simbólica de los aparatos de información pública, en donde además el tratamiento de la información es fragmentado, inapropiado para formar un marco cognoscitivo adecuado, por lo que a veces estas características son más atribuidas a los hechos que aparecen que a la lógica de la representación televisiva, por ejemplo, no desarrollan conceptos articulados y definidos según su importancia, sino ámbitos simbólicos bien amplios y genéricos.

En este sentido, el poder de los medios en confeccionar la agenda temática, es el poder de establecer el contexto en el que los hechos son valorados, lo que conforma una modalidad de agenda medial que es la tematización de un

hecho, que es colocarlo en el orden del día de la atención del público, subrayando su centralidad e importancia con respecto al curso normal del conglomerado informativo no tematizado.

De acuerdo con Baudrillard, en su *libro A la sombra de las Mayorías Silenciosas*, el autor desarrolla la tesis de que *el poder (sin especificaciones) no manipula nada: las masas ni están mal dirigidas ni son mistificadas.*²¹ Sin embargo, no se puede desconocer que en el orden de la opinión pública hay grandes temas sobre los que se reconcentra la atención de la mayoría y en donde en algunos casos se la moviliza hacia decisiones, o que la tematización de los acontecimientos cotidianos fluye hacia la indicación de algún problema que toma significado público y desde el que se reclaman soluciones.

La masa ya no sólo aparece en la encuesta, evidenciando su naturaleza estadística, tampoco es hoy el único referente que funciona como mayoría silenciosa, ni lo absorbe todo. Porque hemos visto que es la materia con la que se construye la realidad social, porque su capacidad de absorción está supeditada a la tematización de lo que debe o no absorberse y porque se manifiesta a través, en y a partir de la dimensión massmediática y no rechaza que los medios hablen en su nombre, sino todo lo contrario.

*La estrategia de poder ha dado por largo tiempo la impresión de estar fundada sobre la apatía de las masas. Cuanto más pasivas eran estas últimas, más segura la primera. Pero esta lógica es sólo característica de la fase burocrática y centralista del poder.*²² Aquí Baudrillard comienza a desmitificar ciertos lugares comunes de la politología tradicional. El poder político no sólo no está reificado en esa apatía, sino que está lanzado obsesivamente a llamar la atención de la masa, a inventar nuevas estrategias de poder que funcionen sobre el ansia de espectáculo que reclaman las mayorías, a montar cada acto según las leyes que exige el *show* para que tenga su lugar en la pantalla. La *videopolítica* entonces *desacraliza* la política, crea la ilusión de mayor cercanía entre políticos y ciudadanos, inventa una proximidad que cambia la escala entre sistema político y esfera masiva, bajo la modalidad de lo audiovisual.

Así, el político aprende y ajusta su discurso a la semántica que exige el medio y ensaya los lenguajes de la gestualidad y de la apariencia, y reconoce las similitudes del teatro con la *videopolítica*, a la vez que se descubre a sí mismo bajo el nuevo ropaje de actor. Entonces, acude a programas de géneros diversos y ajenos al discurso político, en los que su peso simbólico de político se equivale al de cualquier *star* y su estilo se adocena a la liviandad propia de las estrellas. Sus recursos ya no son la

²¹ Baudrillard J. (1978). *A la Sombra de las Mayorías Silenciosas*. Editorial Kairos. Barcelona. Pág. 17

²² Baudrillard J. (1978). *A la Sombra de las Mayorías Silenciosas*. Editorial Kairos. Barcelona. Pág. 26

oratoria o la contundencia del argumento: la *televisibilidad* es su cualidad más alta y es la que define su permanencia o no en la esfera de la *videopolítica* de acuerdo a los índices de *rating* que haya marcado en las últimas escenas de lucha política sucedidas en la pantalla.

La televisión como nuevo espacio de lucha política pide a cambio nuevos estilos, formas discursivas sencillas y más directas que las de las instituciones del sistema, aceleración en el planteamiento de los problemas y en el diagrama de las soluciones. Hace desaparecer, tanto el contexto de los conflictos como la historia de los procesos e intensifica todo en un presente perpetuo en donde el futuro es imposible de vislumbrar y el pasado ha perdido su espesor. La progresión en la sucesión ininterrumpida de los acontecimientos hace que estos, a fuerza de repetición, se conviertan en leves imágenes que ya no reclaman para sí compromiso de ningún tipo por parte del que las ve.

Se entiende que lo político sobrevive por una hipótesis de credibilidad de que las masas son permeables a la acción y al discurso. En este sentido lo son, pero en el nuevo contexto de las transformaciones tecnológicas; es decir, que la *videopolítica* ha desencadenado consecuencias en la percepción de las realidades, cuyo impacto material y simbólico son irreversibles, ya que han redimensionado la cultura de la producción y del reconocimiento de las prácticas políticas, incorporándose al imaginario social en estilos que

aparecen como "naturales", y no históricos, fruto de un proceso y de una construcción. Y en el último sentido de *A la sombra de las Mayorías Silenciosas*, éstas retendrían *cierta fascinación por el medio en vez de la exigencia del mensaje. Una fascinación que las llevaría a neutralizar la verdad por el simulacro, la idea por el ídolo y al mensaje por el medio.*²³

²³ Baudrillard J. (1978). *A la Sombra de las Mayorías Silenciosas*. Editorial Kairos Barcelona. Pág. 37



■ HABLEMOS DE TELEVISIÓN, SOPORTE DE LA VIDEOPOLÍTICA

El gran sustento tecnológico de la *videopolítica* es la televisión, que para algunos es el gran misterio de nuestra época. Vivimos con ella desde hace cuarenta años y aún no entendemos lo que significa para nuestras vidas. Tenemos una idea práctica cotidiana de su uso, existe un conocimiento pragmático de su importancia y ventaja para el mercado, el comercio, la publicidad y la propaganda. Pero el espacio conceptual para su comprensión cabal está abierto.

A lo largo de décadas, algunos de los mejores pensadores de nuestro tiempo le han dedicado un momento de su talento, otros han evadido el bulto, la responsabilidad de enjuiciar lo colosal e impresionante. Tenemos una colección de lugares comunes sobre el sentido y la ubicación desde lo simple y lo complicado. Ha sido un objeto de mirada crítica, eso es indudable. Pero seguimos sin tener un argumento para vincularla con fondos y formas filosóficas y de sabiduría coloquial. La televisión está entre nosotros, pero su presencia es, en cierto modo, invisible, tan común como el techo de la casa o

la puerta de entrada. Ha estado construyendo la vida colectiva de más de la mitad del planeta, o colaborando en ello, necesitamos saber cómo lo hace y en qué nos transforma.

La historia de la televisión en Chile se remonta a mediados de la década del cincuenta. Nace como la extensión de las investigaciones iniciadas en los departamentos de ingeniería de las Universidad de Chile, Universidad Católica y Universidad Católica de Valparaíso, quienes fabricaron los primeros equipos y transmisores con estudiantes y profesores, principalmente provenientes de los departamentos de física, electrónica y electricidad. La primera transmisión de televisión ocurrió el 6 de octubre de 1957.

En el mes de agosto de 1959, la Universidad Católica de Valparaíso realiza la primera transmisión de televisión oficial de nuestro país, utilizando para ello la frecuencia 8, calculando que ésta sería vista por unas 30.000 personas.

En ese mismo mes, hace lo suyo la Universidad Católica de Chile en Santiago, usando la frecuencia 2. En 1960 se incorpora la Universidad de Chile en la frecuencia 9, poseyendo en ese entonces el transmisor más potente (10.500 *Watts*) teniendo un radio de cobertura de 30 kilómetros.

En aquellos tiempos no existían escuelas que se dedicaran a la formación de profesionales del ramo, por lo que la gran mayoría de los trabajadores de la televisión provenía del área humanista que desarrollaron el sentido comunicacional, creativo e informativo.

La televisión en nuestro país, comenzó a expandirse comercialmente el 1962, coincidentemente con la realización del mundial de fútbol de Chile, que con apenas cuatro cámaras, transmitió el evento en su totalidad al resto del mundo.

Desde entonces mucho ha cambiado, por ejemplo, la forma en que se ve la televisión. Antes, la familia se reunía en torno al único aparato de televisión de la casa o incluso el único del barrio. Hoy existen casi tantos aparatos como miembros y habitaciones hay en una vivienda. También ha variado la cantidad de señales abiertas y las privadas; de televisión pública a redes particulares. Estas últimas, desde el año 1989 y actualmente su principal exponente es el canal Mega, antes llamado Megavisión. Por otra parte, el mando a distancia ha cambiado los hábitos, así como también lo ha hecho la programación televisiva y, con perspectiva a mediano plazo, la llegada de la televisión digital a la carta. Es decir: todo queda por ver.

A comienzos del 2001, más del 95% de los hogares chilenos contaba con un televisor. Ello contrasta con el 30% del año 1970. La penetración del cable es más acelerada aún: el año 2000 existían 687.573 hogares abonados a este servicio, es decir, un 17% de los hogares chilenos. ²⁴

En cuanto a la oferta, en 1959 comenzaron a funcionar los primeros canales de televisión en Chile. Para 1970 eran cuatro, y el 2001 existían 23 concesiones otorgadas por el CNTV, cinco de ellas de cobertura nacional. En la televisión por cable, en 1994 se contabilizaban 71 señales disponibles y en el 2000 ya existían 198. ²⁵

La televisión tiene su propia historia en estos cuarenta años. Una trayectoria que se mueve por lo menos en dos aspectos, el que se refiere a la parte industrial - económica, y el que apunta a la parte industrial - cultural.

²⁴ PNUD (2002). Programa Sobre Desarrollo Humano en Chile: Nosotros los chilenos: Un desafío cultural. Pág. 157.

²⁵ PNUD (2002). Programa Sobre Desarrollo Humano en Chile: Nosotros los chilenos: Un desafío cultural. Pág. 157.

La Televisión; De Partícipe a Protagonista

La televisión pasó a ser de partícipe a protagonista, ahora son los que marcan las agendas del gobierno, fiscalizan al Congreso, promueven líderes y, en fin, suplantán las instituciones creadas con estos fines; ya no son contrapoder, pero son política.

No será difícil descubrir que, de los distintos medios, la televisión es la que mayor penetración tiene y, en consecuencia, su influencia es determinante para los ciudadanos, quienes constantemente se enfrentan al dilema de seleccionar una opción entre varias, ya se trate de un producto comercial, político o cultural.

Las narrativas políticas se nutren por elementos de la cultura popular, cinematográfico, televisiva. Las programaciones televisivas combinan géneros que hasta hace poco eran fácilmente diferenciables. Los patrones de comportamiento cultural y comunicación expresan componentes políticos e ideológicos, a la vez que se alimentan de modalidades de consumo material; en fin, todo está entremezclado.

Los ejes de lo político y lo público se transforman, espectacularizándose o moviéndose algo ligero, en el nuevo escenario de sobre determinación

mediática. No sólo han cambiado los informativos, sino la forma de entender y tratar la política en los medios. La construcción de la veracidad es una, la confesionalidad es otra, que se vuelve confesionalismo como si estuviéramos en una Iglesia.

Al limpiarse los restos del siglo XX, los arqueólogos del futuro sabrán que la televisión no es un objeto, sino un ídolo; más que un artefacto, un altar. Las marcas de su poderío están por todos lados; es reina de lo íntimo y soberana de lo político; se ubica en el núcleo de la casa, en lo alto de la habitación principal, como único punto de enlace de una familia, concentrando las miradas y los deseos, en el sitio que antes ocupaban los crucifijos.

La televisión, da y quita poder; el político le rinde tributo y hace todo para halagarla. La pantalla es escuela, confesionario, espejo, feria, mercado, circo y asamblea. Es la era de la telecracia.

La pertinencia de esta investigación radica en la contingencia de la escena comunicacional de la globalización, que da cuenta de los cambios socio culturales y de los conceptos integradores de consumidores y ciudadanos, cuyos tópicos son aún materia de estudio y de debate.

El analizar y describir un producto comunicacional como el programa Buenas Tardes Eli, nos permitirá dar cuenta de los anteriores enunciados,

relacionándolos con los nuevos escenarios de la sociedad de consumo, en donde toma sentido y valida la existencia y éxito de programas de corte asistencialista, es aquí donde el ciudadano - consumidor se torna protagonista y espectáculo.

Asumiendo la *videopolítica* como una realidad, bajo la cual hoy se pueden establecer nuevos parámetros de análisis social, con los cuales se puede definir las nuevas formas de participación política, como lo es el espacio televisivo, en programas que no responden al formato clásico de un programa político, pero que, sin embargo, en su esencia son eminentemente de carácter político.

Resulta necesario ejemplificar, a través de casos concretos, para su efectiva comprensión, la teorización de la comunicación en torno a las nuevas tecnologías, su impacto y transformación en la sociedad, sus alcances culturales y la integración de nuevos conceptos de: ciudadanía, identidad y sociedad de consumo, entre otros.

De esta forma la televisión siendo uno de los principales tópicos comunicacionales, nos permite dar cuenta de estas teorías, abordando un programa en particular, pero dimensionado bajo un prisma periodístico.



■ DEL ALÓ? AL ¡BUENAS TARDES!, HACIENDO HISTORIA ■

Se iniciaba la década del noventa y los chilenos observaban escépticos el surgimiento de las primeras redes privadas de televisión del país. Canal 4 se erguía como el experimento de un grupo de empresarios, entre los cuales se encontraba el ex Ministro de Educación del gobierno de Augusto Pinochet, Sergio Melnick. La idea era un canal versátil, audaz, lleno de rostros nuevos.

El programa Aló, aló? obedecía a las propuestas programáticas de este canal, conducido por un rostro desconocido y novicio en el área de las comunicaciones, más distante aún del medio televisivo. Todos en aquella estación se caracterizaban por ser muy jóvenes e inexperimentados, pero la idea de armar un canal de televisión era un proyecto que a todos alucinaba.

Hugo Soto Orellana; Fundador y Ex Director del Programa Buenas Tardes Eli

Hugo Soto, era un joven voluntario de Bomberos egresado de Comunicación Audiovisual, con cierta experiencia, al cual se le asignó el desarrollo y elaboración de una propuesta para un programa de servicio, para nada definido y muy distinto a lo que hoy conocemos como el Buenas Tardes Eli.



Se le destinó para ser el director del programa Aló, Aló? que conduciría Eliana de Caso quien hasta esa fecha se desempeñaba como corredora de seguros.

Luego de diez años, Soto afirma, recordando con notoria nostalgia, que lo más extraño es evidenciar que aquel insípido proyecto de antaño se haya convertido, con el paso de los años en un género televisivo. Cuenta parte de los inicios de programa: *realicé un catastro general de lo que había en el mercado o qué era lo más parecido a lo que se encomendaba y recordé una sección de Sábado Gigante que se llamaba Sábado Gigante a sus Órdenes, se trataba de un segmento de diez o quince minutos, en donde, un panel compuesto por un abogado, una asistente social y un médico, recibía a personas que iban a exponer sus problemas y Don Francisco les preguntaba acerca del tema y los profesionales los orientaban sobre una posible solución, era muy entretenido porque te permitía conocer realidades cotidianas en un programa que era eminentemente un show.*

Fue a partir de esa experiencia, de ese referente que se comenzó a construir el proyecto que Soto dirigiría por los próximos diez años la idea era innovar y para ello Hugo Soto recurriría a toda su experiencia, él había trabajado en *Canal Once al Despertar*, el primer programa matinal de Chile, donde también cumplía labores el hoy mítico Pepe Guiccé, quien hacía una especie

de periodismo denuncia de situaciones específicas, aparentemente nimias que afectaban a personas comunes, dueñas de casa, quienes lo llamaban para mostrarle una cuenta mal facturada, los hoyos en sus calles, los postes sin alumbrado público, etc. El tema de la denuncia ciudadana se hizo propio, y se incorporó al naciente proyecto, conjuntamente y en un salto de osadía, se le sumó la orientación médica. Así nace este proyecto que nadie fue capaz de dimensionar o determinar en lo que posteriormente se convertiría.

Partimos buscando la animadora, sabíamos que debía ser una mujer, recuerda Hugo Soto, gente desconocida, argentinas, españolas, modelos, actrices, de todo, se realizaron muchos casting y no dábamos con la persona y de coincidencia apareció la señora Eliana de Caso que era amiga del gerente de programación, se me pidió, prosigue Soto, hacerle una prueba de cámara. Honestamente no tenía mucho talento, hablaba con garabatos, mucho furcio, se sentaba muy mal, en realidad tenía la belleza y algo más que no se podía definir, no se podía permanecer neutral ante la presencia de ella, nos convencimos de que servía. Le hicimos varias pruebas más y la llevamos a conocer el Gran Santiago; la mujer no conocía más abajo de Plaza Italia.

Dentro de las dificultades que debieron enfrentar estaba el encontrar los panelistas, el bombero Soto, sonrío y rememora: *Usamos la guía médica de teléfonos, llegaron muchos, filas de médicos para explicarles el proyecto en*

qué consistía el programa, se asustaban ante la idea de un canal nuevo y una conductora que nadie conocía, más aún, los asustaba la idea de diagnosticar enfermedades o determinar alguna alteración de un paciente vía telefónica, muchos se cuestionaban el tema ético, si era serio o no otorgar asistencia vía telefónica sin ver a la persona, un elemento esencial en el desempeño de los médicos y nosotros los escuchábamos igual de asustados y sin poder darles garantías de que el programa resultaría.

En un acto desesperado, el equipo del programa, incorporó a algunas figuras como el Profesor Bandera para darle más interés televisivo. Pero a fin de cuentas se trabajaba con el ginecólogo y el pediatra de la Eli, el psicólogo de un conocido de un conocido, etc. Con el panel formado, comenzaron a funcionar en un programa de consultas telefónicas, sin teléfono, *¡era ridículo!* Dice Soto, pero el edificio donde estaban era nuevo y no llegaba la Compañía de Teléfonos (CTC), la Telefónica Manquehue sí, pero tampoco en las condiciones más óptimas ya que el cableado de dicha empresa no se extendía hasta esa zona. Salieron al aire sin teléfonos los cinco o seis primeros capítulos, ponían al asistente de producción, a los chóferes, tramoyas, maquilladoras, todos detrás de un panel, hablaban por un micrófono y hacían preguntas que ellos mismos inventaban, todo muy armado.

Lo que el entonces director del programa desconocía era que más tarde con la línea telefónica habilitada colapsaría la central de Telefónica Manquehue, de tantos llamados que intentaban ingresar durante el horario de transmisión del programa. Ese fue el primer indicio de que el programa funcionaba y luego lo sería la carta enviada por dicha empresa telefónica solicitando que no difundieran más el número del programa, porque en ese horario las líneas de sectores aledaños al canal sufrían diversos desperfectos.

Ahora, en términos de sintonía, rememora Hugo Soto, no nos veía nadie: tres o cuatro puntos de rating, no teníamos medición como hoy y nos enterábamos al día siguiente de cómo nos había ido. Hoy creo que era más la gente que comentaba el programa, que la gente que lo veía realmente y fue una llamada que se hizo al programa la que lo catapultó.

Una tarde, relata Hugo Soto, un tipo llamó diciendo que estaba muy complicado porque su pene medía treinta centímetros, por ello le costaba conseguir pareja y consultaba al sexólogo del panel para saber qué podía hacer. Al comienzo pensamos que era una broma, pero el tipo insistía que tenía un problema y bueno, lo sacamos al aire, el hombre contó su problema y el sexólogo lo aconsejó sobre el tema. Al otro día todos los diarios de Santiago mencionaron el caso pero ya no eran treinta eran cincuenta centímetros. Este fue un enganche involuntario, la única forma para constatar una llamada real era el nombre y el teléfono de quien llamaba, ese era el

único mecanismo de control con el que contábamos, que es el mismo que utiliza Bomberos.

Con notable aflicción, puesto que hace más de un año que salió de la dirección del programa Buena Tardes Eli y de Televisión Nacional, Hugo Soto no para de recordar, demuestra en sus gestos y palabras cuánto orgullo le provoca haber sido parte integral de este proyecto televisivo y cuánto dolor le causa no estar más en él. Durante la conversación hace varias pausas, desea ser preciso en su relato, se toma su tiempo y continua: *Con el transcurso de los años descubrimos que había una increíble necesidad de comunicarse por parte de la gente, de poder solucionar sus pequeños grandes problemas, así fuera una espinilla en la frente o una separación de pareja, quizás el tema le daba vergüenza o no tenían plata para ir al médico o al abogado, descubrimos que al responderle a esa persona le estábamos respondiendo a miles de personas que padecían el mismo problema.*

Con el programa ya en marcha, sostiene Soto, incorporamos las notas ciudadanas, desde lo micro, que puede ser insignificante para otros. Como la señora, que cuando llovía no podía salir de su casa porque se le formaba un charco de barro ya que la vereda estaba rota y quien querría escucharla por un pastelón roto o eran las ramas del árbol cerca de un poste que tapan la luz en la noche, lo cual era válido. Entrábamos en contacto con la gente a través de esos pequeños grandes detalles, porque las autoridades, un

alcalde, un diputado están preocupados de lo macro de la gran política, pero alguien tenía que preocuparse de lo otro, de la pequeña política.

Hugo Soto responde todo lo que se le pregunta, tiene miles de datos y es preciso en dar nombres y fechas, pero cuando se le consulta por sus “socios”, los alcaldes, utiliza la misma precisión para detallar y contar como se gestó este pacto de caballeros, entre el programa y las autoridades edilicias de la Región Metropolitana. *Cuando comenzamos a contactarnos con las autoridades, para pedir una respuesta sobre tal o cual caso empezamos hablando con los encargados de prensa de las autoridades y obviamente nadie, nadie nos escuchaba. Con el tiempo, ellos y nosotros nos dimos cuenta del tremendo impacto comunicacional que esto podría llegar a tener si ambos lo sabíamos aprovechar.*

El ex director del programa afirma, *fue en la segunda temporada, la iniciamos en el canal Megavisión, con mayor cobertura y recursos, ahí decidimos llevar a los alcaldes al set y exponerles casos de habitantes de sus municipios con diversos problemas. Con ello pretendíamos obtener una respuesta inmediata y solucionar el tema. Empezamos a utilizar esta suerte de muñequero desde el punto de vista comunicacional, nosotros les dábamos tribuna, pero después teníamos línea directa y nos solucionaban problemas. Esta fórmula la utilizábamos y aplicábamos de forma sistemática, los últimos años que dirigí el programa nos reuníamos con todos los jefes de gabinete o*

relacionadores públicos de todas las municipalidades de Santiago, en una reunión desayuno, en un hotel, al empezar cada temporada y les dorábamos la píldora que “ambos éramos socios en esto, lo que nos interesaba de ellos era tener línea directa con sus autoridades y a su vez, ellos tenían pantalla con nosotros”. Llegó un punto, recuerda con orgullo Hugo Soto, donde nosotros les decíamos a los alcaldes...ustedes deben pavimentar esa calle e incorporar ese trabajo en el presupuesto anual del Departamento de Obras, les indicábamos, que debían pavimentar tal pasaje en un plazo máximo de ocho meses. Pero esa forma de operar, al interior del municipio, no lo sabía nadie más que el alcalde y su jefe de obras, porque estaba dentro de su proyecto comunal.

Soto, ya a estas alturas sin pelos en la lengua, explica: las personas reclamaban ante nuestras cámaras porque querían pavimentar hacía años, por detrás, contactábamos al municipio, lo arreglábamos con ellos y luego aparecía el alcalde comprometiéndose que en no más de ocho meses se iba a pavimentar el pasaje. Quedaba bien el alcalde, la gente resultaba satisfecha y quedábamos bien nosotros, cerrábamos el círculo en tres patas y eso funcionó como reloj.

Un poco incómodo después del relato, Soto habla como queriendo justificarse: *Buscábamos ser más eficientes y nos dimos cuenta del enorme poder del programa, esta triquiñuela, y mueve ambos manos al mismo*

tiempo indicando comillas, era, en alguna medida, para tener más validez, no en todos los casos se operó así, pero fue el mecanismo que se validó y nos permitió tener una llegada efectiva con quien nosotros no teníamos ni un poder. No teníamos ni una capacidad para solucionar problemas, no íbamos a pavimentar ni podar un árbol ni nada de eso, pero en el minuto nos vimos resolviendo muchas cosas y haciendo feliz a muchas personas. Finalmente, sonríe Soto, y un poco sarcástico comenta que eran los políticos quienes nos tenían a nosotros como referente. Muchas veces terminábamos una nota y las camionetas municipales llegaban con sus cosas a arreglar una calle o lo que fuera, en ese instante.

Existían comunas donde comunicacionalmente se manejaban mejor y otras donde las necesidades eran menores, y que claramente no era nuestro público objetivo, aclara Soto, a ese sector le cuesta reclamar, porque problemas hay, pero los hablan menos, en cambio el sector sur, norte, poniente de la capital las necesidades son mayores. Con Jaime Ravinet ex alcalde de Santiago hubo siempre muchos problemas, nos costaba llegar a él, en cambio con alcaldes de comunas como La Pintana, Cerro Navia o Conchalí estaban felices que le diéramos tribuna y aprovechaban la pantalla para descargarse y reclamar. Llegó un punto donde los alcaldes nos decían que tenían que tener a un funcionario o alguien del gabinete viendo el programa de lunes a viernes para ver si aparecía una denuncia de su comuna.

Hugo Soto es tajante en señalar que el interés de los políticos por aparecer en el programa era alto y claramente se incrementaba en el período de elecciones, pero lo sabían administrar, asegura, *para no aparecer siempre favoreciendo a uno u otro*. Aunque reconoce que en Megavisión se les pidió que tuvieran mayor delicadeza, considerando que el canal es de derecha. Cuenta cómo, en pleno período electoral, se trajo desde la octava región a la actual alcaldesa de Concepción Jacqueline Van Rysselberghe, pero en su rol de Directora de la Fundación Amparo y Justicia que presidía entonces, *digamos que esa fue la excusa, afirma Soto, en realidad; ella se vino a mostrar y se le pagaron los pasajes de avión exclusivamente para que asistiera al programa. La trajimos a hablar de su tema en período de elecciones. Pero Soto reconoce que pudo ser peor, que el canal podría haber intervenido más y no lo hizo*. En el caso de TVN, Soto señala que sólo se les pidió pluralidad.

Pero el actual director del área matinal de canal 13, Hugo Soto Orellana, es enérgico al señalar que este tema va más allá de la cosa política, *se trata de ayudar a la gente y en esta pega descubres que con dos minutos en pantalla le cambias la vida a las personas, como cuando pavimentamos una calle en la población Los Nogales de Quinta Normal, un barrio completamente estigmatizado, un lugar en donde se iniciaron trabajos de pavimentación y al poco tiempo los dejaron abandonados. Nosotros insistimos y sacamos el*

compromiso del SERVIU, porque era tema de ellos, no del municipio y en una semana resolvimos un trabajo que estuvo botado durante siete meses. La gente agradecida y feliz, los niños en bicicletas, en patines, los vecinos, literalmente saltaban de alegría. ¿Qué nos costó a nosotros?, cinco minutos de programa y ¿qué logras? Logras una enorme satisfacción por ayudar a los otros.

Recuerda la buena relación con el actual alcalde de Recoleta Gonzalo Cornejo, como con los ediles de Huechuraba, Conchali, Renca y muy particularmente con el alcalde de La Pintana y su Jefe de Gabinete (un ex rodriguista) Gastón Muñoz, quien era muy crítico del sistema que el programa utilizaba pero tiempo más tarde, logró dimensionar el valor que tenía y sin quererlo se convirtió en el mayor propagandista del Buenas Tardes Eli.

En esta investigación, nos interesaba saber no sólo la complicidad que existía entre las autoridades y el programa, si no entender cómo un medio logra indicarle el rumbo a los gobiernos locales y ante la interpelación si se sentían que les agendaban, de cierta manera, a los municipios, Hugo Soto responde: *De todas formas hay, desde el punto de vista de la gestión, una injerencia en la política, porque obligas a modificar o generar políticas y exiges a quienes tienen la responsabilidad de hacer cosas por los otros a que sean más eficaces, porque es la forma en que se mide y evalúa a las*

autoridades, es mediante la efectividad de su gestión. El programa era el cable a tierra y potenciaba a la ciudadanía, le daba voz. Yo siento que la gente no tiene un cauce de expresión, podemos tener cien personas frente a un consultorio protestando, llegan los pacos y chao se acabó, pero sí llega la tele adquiere impacto y deja constancia de que esa manifestación existió, sentencia el comunicador.

Hugo Soto, es un convencido que en trabajos como éste, uno como ser humano y no como profesional comienza a entender el valor que tiene el hecho de mostrar, sólo mostrar, sin siquiera dar juicios de valor u opinar, empiezas a generar también cambios de conducta, tienes injerencia sobre el comportamiento de las personas y de las autoridades. Dentro de un aspecto netamente corporativo. Programas como estos son los que le dan identidad a los canales, acerca a los medios de comunicación a la gente, porque puedes darle entretenimiento, baile y ¿qué más? creo que la gente valora el sentirse escuchado, independiente de si eres o no, capaz de darle solución a sus problemas, concluye.

Otro de los destacados profesionales que ha participado de forma integral en el desarrollo del programa y que aún permanece en él, es Andrés Covarrubias, actual productor general y encargado de coordinar las acciones de colaboración entre los municipios y el programa, quien también con su relato develó interesantes pormenores, que se suman como antecedentes importantes a esta investigación.

Covarrubias recuerda que: durante el primer año nos fue muy mal, era el primer programa con llamadas al aire, enteramente de llamados, no había notas, no habían móviles sólo llamados y encuestas. Era un programa destinado a responderle a la gente sus preguntas y consultas médicas por especialidad y en la mitad del cuento llegaron utilidades públicas que era también un tema nuevo, que pedían sangre, que pedían una prótesis, una silla de ruedas y también nos dimos cuenta que si tú pedías esto en la tele llegaba la prótesis, llegaba la silla de ruedas. Todo este contexto en la región metropolitana porque Canal 4, La Red, no se veía en otras regiones. El año noventa y dos Megavisión le ofreció a la Eli que se fuera con ellos y aceptó, pero a condición de contratar a todo el equipo que trabajaba con ella, en

cosa de dos años la Eli se convirtió en lo que es hoy en términos de impacto mediático, líder de opinión y estaba llegando a todo Chile.

Con un tono pedagógico, Covarrubias indica: aquí comienzan a rotularlo de programa de servicio, de orientación. Esa es la línea editorial hasta hoy, programa de servicio y orientación pública. Luego se incorporó el área de búsqueda de personas de hecho esa era mi pega en el Mega, yo soy periodista y esa era mi área, un año encontramos cuatrocientas personas a lo largo de Chile y Latinoamérica. Covarrubias relata una anécdota cierta picardía, durante mi pega tuve una informante que trabajaba en la base de datos de una multitienda, ella me enviaba las bases de datos con todos los nombres cada vez que buscábamos a personas extraviadas y yo nunca supe quien era o para cuál tienda trabajaba, ella sólo decía que se sentía muy útil ayudando de esa forma.

En relación al formato, el productor general asegura que el programa se ha renovado de acuerdo a las exigencias de la televisión actual y *si antes eran sólo llamados, hoy son dos o tres llamados al aire, y sólo relacionados con el tema que se está hablando en el panel, ya no es una consulta gratuita al aire a la gente eso ya no le interesa por ser asuntos muy individuales, puntuales y específicos que no necesariamente reflejan a la mayoría*, relata el joven profesional.

Covarrubias nos cuenta la llegada del programa a TVN, lo cual se tradujo, básicamente, en la incorporación a dicho canal de la rubia conductora y diez personas más del equipo proveniente de Megavisión, el resto del personal se quedó para luego formar parte del equipo de lo que se convertiría en la actual, competencia del Buenas Tardes Eli, el programa ¡Hola Andrea!. Para el joven productor, este cambio a la estación estatal, representa un hito relevante para el programa puesto que esta casa televisiva cuenta con señal internacional, lo que les permitiría llegar a todo el mundo, afirma que los ejecutivos del canal evidenciaron esto, cuando en un solo día se registraron dieciocho mil llamadas, de los cuales entraron mil quinientas y doscientas fueron contestadas efectivamente, dentro de éstas un interesante porcentaje eran llamadas internacionales.

Andrés Covarrubias enfatiza: la Eli es todo un acontecimiento en el extranjero, el 50% de los correos electrónicos que llegan al canal son para este programa. En Miami la colonia chilena la adora en Europa no todos tienen señal satelital así que graban el programa y hacen correr la cinta, sin contar que cuando se necesita algún tipo de ayuda ellos se ponen con plata. Yo estoy encargado de ver cuales casos salen al aire y cuando me veo complicado por algún tema, típico el llamadito a los amigos del extranjero y se colaboran de inmediato.

Covarrubias es concreto y señala: *La competencia que nosotros tenemos, ¡Hola Andrea! es una máquina de solidaridad, ellos solucionan y solucionan. Nosotros tratamos de darle un perfil más bajo y tratamos de ayudar, nos cercioramos que la persona cumpla todos los pasos y si no le resulta tratamos de ayudar. Vemos quien puede colaborar, llamamos a quienes puedan donar plata o a cualquiera que pueda hacer algo. Nosotros no hacemos grandes campañas, no juntamos diez millones de pesos, somos de campañas pequeñitas, no más de un millón de pesos. Lo otro es engañar a la gente, para qué decirles que puedes, si sabemos que no se puede. No damos falsas esperanzas. Nuestro cuento es el tema social es decir la ayuda directa, otro tema es mejorar la calidad de vida mediante el asunto de salud mental, tenemos sicólogos, siquiатras, sexólogos, terapeutas familiares, independientes de los que están en el panel. Lo hacemos de forma entretenida, de forma creativa, para enganchar traemos famosos para que cuenten sus experiencias.*

El productor general hace referencial a los tópicos que hoy aborda el programas tales como: *mejora en la calidad de vida, discutir sobre identidad nacional y de cómo las personas pueden superarse individualmente y como país, lo anterior significa un esfuerzo de producción increíble porque si no lo haces de forma entretenida, la gente prefiere ver el atropello que muestran en el ¡Hola Andrea! así que debes hacerlo entretenido, por el estudio a la*



semana pasan veinticinco a treinta invitados, todos para hablar de distintos temas. El esfuerzo de producción es tremendo.

Otro tema que aborda este periodista dice relación con las municipalidades y el programa, siendo ésta un voz más que da cuenta acerca de lo que esta investigación intenta develar, y contado por sus propios protagonistas. En ello el productor cuenta sobre la citada relación: *se dio en el Mega con el Hugo Soto a cargo de la dirección y lo hicimos formal, es decir, antes de partir con la temporada se nos ocurrió invitar a todas las municipalidades a una reunión, porque anteriormente se nos había acusado de tenerle buena o mala a tal o cual municipio.*

La primera reunión fue bastante dura, cuenta el productor, porque obviamente los municipios se quejaban de que los tiráramos a partir, a sí que hicimos un acuerdo de caballeros y convenimos en que antes de salir al aire siempre les íbamos a avisar y le explicamos que lo que queríamos de ellos era una respuesta no una solución, para aclarar que hay veces en que el alcalde no corta ni pega en un tema y ahí entendieron, porque la gente no sabe pero hay cosas que depende de los ministerios, no de ellos y claro le estamos dando la chance de que se expliquen y además de que publiciten sus asuntos con nosotros. Hubo un caso también, en que el alcalde de Recoleta denunció a unos vecinos quejándose que dos veces había limpiado

el basural y ellos volvían a botar basura y la Eli hizo el llamado que había que ayudar al alcalde.

Cuando tuvimos más presupuesto, prosigue Covarrubias, los invitamos a un hotel y justo hubo cambio de administración municipal y los relacionadores públicos antiguos le explicaban a los nuevos como operábamos y el tipo de relación que teníamos con los municipios y claro, algunos tenían que defender lo que habían logrado con nosotros porque no todos los nuevos alcaldes estaban de acuerdo con el asunto.

Siempre ha habido un pacto de caballeros, reflexiona Covarrubias, nosotros jamás iremos a un municipio sin avisar primero y este pacto a funcionado impecable, incluso con alcaldes que no les agrada la Eli como persona, como el caso del alcalde de San Joaquín, Ramón Farías, que detesta profundamente a la Eli pero ningún problema con nosotros como programa y yo me atrevería a decir que es lejos uno de los mejores alcaldes de la Región Metropolitana.

El poder que tiene un medio de comunicación es tremendo, argumenta el productor general, aquí hay algo claro el alcalde sabe que saliendo en televisión dando una respuesta tiene una tribuna inmensa, es decir, me ayudas a la viejita de Cerro Navia, te ganas la tribuna y 10 minutos de gloria. Nosotros fusionamos la necesidad con la solución, estamos en el medio.

Creemos que en todo conflicto el problema es de comunicación promovemos a la organización social. Que venga la señora a pedir una silla de rueda no es bueno para nosotros, apostamos a que todos quienes necesitan sillas de ruedas se organicen y hagan algo. Vayan al municipio que éste les dé las herramientas para que se constituyan, instalen la sede para que funcionen mínimamente y puedan buscar soluciones con forma de organización social, esa es nuestra apuesta.

Covarrubias afirma que en todo conflicto se escucha a ambas partes y utilizan al municipio como moderador y es, mediante un caso, que se ejemplifica y se educa a las personas para que aprenda qué y cómo es lo que se debe hacer antes de agarrarse a palos. Nosotros tratamos que no nos vean como los solucionadores y la gente va aprendiendo, hoy llegan a nosotros con su carpetita bajo el brazo. Este canal nos dio la oportunidad de habilitar una oficina pequeña para recepcionar a las personas, pues veíamos que todos los días había una fila de 30 personas sólo para este programa.

Tenemos un convenio, relata el productor General con cierto orgullo, con la División de Organizaciones Sociales (D.O.S.) del Ministerio Secretaría General de Gobierno y ellos, en conjunto con TVN, tienen en la planta baja del canal a dos alumnos en práctica que selecciona la gente de la D.O.S, un asistente social y un periodista, que todos los días suben a mi oficina a entregarme los mails. El periodista los lee y luego envía aquellos que pueden

ser resueltos en pantalla y los casos que no son resueltos se derivan con una ficha a la División de Organizaciones Sociales del gobierno. No es un tema que se publicite puesto que nos llenaríamos de gente y no daríamos abasto. Pero queda la constancia, hay estadísticas de cada una de las personas que vinieron al canal, cuál fue su consulta y cuál fue la respuesta que se les dio y en algunos casos en cual situación se encuentran hoy.

Una vez al mes nos juntamos con la División de Organizaciones Sociales, cuenta Covarrubias, me traen las estadísticas y de ahí yo saco temas además, si es que veo que hay muchas consultas sobre, por ejemplo, becas de estudios nos percatamos que hay desconocimiento e interés y lo convertimos en tema, educamos e informamos sobre el asunto. Funciona como un barómetro para nosotros. Lo interesante es que todas las personas que llegan acá el caso se deriva a la D.O.S si es de salud se va al subsecretario, el subsecretario le manda un oficio con una respuesta y le dice señora Isabel López, su caso fue recibido y atendido a tal parte y se resolverá en tal lugar. Ese gesto para las personas que estuvieron tanto tiempo buscando una respuesta es impagable. Esa gente se va feliz porque la escucharon ¿cuánto? ¿diez minutos?

Debemos entender, afirma Andrés Covarrubias que, en la medida que menos personas concurran a nosotros, quiere decir que a más personas hemos educado, esa es la lectura que yo le doy. En cambio para la Eli es que cada

vez nos quiere menos. ¿Cómo le puedes decir a una señora váyase para su casa? Por ello, Jaime de Aguirre (ex director de programación de TVN) me señaló que no quería tan sólo, que las personas depositaran en un buzón sus inquietudes, dijo que quería que cada persona que viniera al canal viera una cara, que lo recibiera, que la pudiera orientar. Hoy existe un promedio del orden del 70% de casos que se solucionan efectivamente, en aquella pequeña oficina de la D.O.S.

Andrés Covarrubias admite que independiente del gobierno de turno ellos siempre recurrirán a la autoridad y señala: a mí me da lo mismo la ayuda de la esposa de Lavín o la de Lagos. El canal nos impone sólo que nos apeguemos, al igual que todos los programas, a las orientaciones programáticas y que en casos de denuncia tengamos la contraparte siempre, si no es así, no sale al aire.

Cuando llegamos a TVN arrasamos en términos de rating, dice contento el actual productor general del programa, pero la Eli desapareció cuatro meses sin explicaciones, nos cambiaron director y sumado a especulaciones de la prensa, bajamos el promedio de audiencia y eso lo capitalizó la competencia (Hola Andrea) lo capitalizó tan bien que bajamos a tal nivel de tener nosotros dieciocho y ellos cuatro puntos, a tener nosotros cuatro y ellos dieciocho puntos. Hoy es muy parejo un día ganan ellos otro día nosotros.



Uno de los datos que para esta investigación resultaron clave, para su desarrollo nos la cuenta de este modo Andrés Covarrubias: *una llamada de La Moneda lo cambió todo y me hizo magnificar este cuento, ellos querían avisarnos que a raíz de una denuncia nuestra realizada, tiempo atrás, hoy se inauguraba un conjunto habitacional en un lugar llamado Coya, el Presidente en persona iría al evento, la Eli estaba con licencia. En el acto inaugural le tiró cientos de flores a la Eli y les decía a los pobladores de esa localidad ...ya saben ya, cualquier cosa o si tienen un problema van donde esta chiquilla y ella me lo cuenta a mí. La prensa atacó al Presidente Ricardo Lagos, acusándolo de usar espacios de servicio para exhibirse y mostrarse. El caso; las viviendas sociales más cara de la historia de la Chile, se tuvo que pagar algo así como un millón y medio de pesos por casa para arreglar el desperfecto de las viviendas, cuando el Ministro de Obras Públicas le contó al Presidente Lagos lo caro que salía el arreglo, el actual mandatario dijo páguelos nosotros nos equivocamos, nosotros pagamos. Para que decir cómo quieren a la Eli en esa población, le tienen una estatua.*

La gente de Coya llegó con todo el papeleo, habían agotado todas las instancias y cuando nosotros llamamos al Ministerio de la Vivienda, ellos ya sabían perfectamente de que tema estábamos hablando. Un asunto que se arrastraba por años cuando Lagos estuvo en el programa, le mostramos el caso y posteriormente él leyó la carpeta con los antecedentes y dio el vamos para solucionar el problema y eso habla bien de nosotros porque no dejamos

votado a nadie por eso no nos comprometemos con quien sabemos no podemos cumplirle, por eso hacemos pocos casos pero con seguimiento, cosa que la competencia no tiene, porque nosotros recepcionamos casos que la competencia no ha terminado.

Me han hecho tonto mil veces, admite el periodista, y ahora no hay caso social que no pase por mi escritorio, los miro, los olfateos, le miro los ojos, los llamo, los interrogo, pero si nos quieren cagar igual lo pueden hacer, yo me comprometo y les cumplo hasta el final. Acá nadie puede decir que le engañamos o no le dimos una respuesta.

Varias veces han llegado casos que alguna vez fueron un tema nuestro y que gracias a nosotros la vida les cambió y hoy los ves como personas normales les cambias la percepción de la vida, pero al fin de cuentas esto es rating es tele, pero a veces te llama esta señora que se ganó la lotería y te da un millón de pesos y tú vas y solucionas el problema. Eso lo aprovechamos a través de la señal satelital, ellos son una parte fundamental de lo que hacemos, de la ayuda que ellos nos dan hemos resuelto muchos casos tremendos, yo les tengo fe a la gente del extranjero confío mucho en ellos, concluye el productor general.



■ EN EL ESCENARIO DE LA VIDEOPOLÍTICA ■

Indagar en la elaboración de un programa televisivo es siempre una experiencia sorprendente, que seguramente, para quienes se desenvuelven en el medio no es más que una actividad cotidiana, que no reviste mayor trascendencia de la descripción panorámica y general de lo que es *hacer televisión hoy*. Pero escrutar en uno de los programas más exitosos de la última década es sin duda más de lo que cualquiera pueda imaginar. La diferencia aquí la constituye la aparente intención inocua de realizar un programa de corte asistencialista, que de forma predeterminada o no, termina siendo una muy bien planeada transmisión televisiva de cuatro horas diarias, los cinco días de la semana, que no hace ni más ni menos que poner en práctica todos los elementos que constituyen la forma más visible de *hacer política hoy*. La *videopolítica*.

Una Tarde con la Eli

Cada día se repite la misma rutina frenética en las oficinas del programa Buenas Tardes Eli de Televisión Nacional. Una veintena de personas comienzan a brotar por todos lados cuando el reloj surca las nueve de la



mañana, dispuestas a dar inicio a otra jornada más de uno de los programas más célebre de la televisión chilena.

Así lo han hecho los últimos diez años y para ellos lo primero es lo primero, la insoslayable y necesaria reunión de pauta. En ella se pretende coordinar los contenidos de la presente edición y diagnosticar cuál es el panorama para ese día. Cuál será el tema a tratar en el capítulo de hoy, quiénes son los invitados, desde dónde se harán los despachos, si están o no confirmados los panelistas, qué club deportivo, centro de madres o grupo de la tercera edad asiste como público invitado. Demasiadas interrogantes para esa hora de la mañana que se mezclan con tazones de café y cigarrillos tempranamente encendidos, y se suman a los ruidosos teléfonos que serán la tónica obligada del día.

Todos sentados y apretados en una mesa redonda, diario en mano buscan con miradas exploradoras si hay algo en el periódico que pueda servir como complemento a la pauta del programa. Poco o nada oyen al productor general que trata de empezar la reunión y sondear *como se viene la mano*. Interroga a cada uno de los integrantes del equipo sobre sus responsabilidades, se habla de cancelaciones y confirmaciones, la secretaria grita desde su escritorio, a la entrada de la oficina, que el director del programa tiene teléfono, una llamada importante de cierto alcalde, algunos rezagados se incorporan a la mesa haciendo preguntas que ya han sido



contestadas y minutos más tarde se retoma la reunión entre ruidosos paquetes de galletas que se abren, más café y más cigarrillos.

Aún no se hacen presente los rostros visibles del programa, Carla Tafall, *la carlita*, la periodista más antigua, el co - animador Pablo Millas o la propia Eliana de Caso; parecen tener licencia para incorporarse más tarde.

Ya son las once y varias cancelaciones y temas en el suelo obligan a cambiar totalmente de propuesta, ante la frustrada participación de algunos invitados que no podrán asistir por equis motivo o la cuña de alguna autoridad que no se logró contactar.

Hay que pensar rápido, el programa debe salir como todos los días al aire, no por nada se hacen llamar *los panaderos de la televisión*, se aproxima el mediodía y no existe claridad sobre qué se hará en las tres horas que dura el programa. Se lanzan propuestas de todo tipo que sacan aplausos o abierto rechazo. Una de las propuestas consiste en traer al set a un joven bombero que perdió una pierna tras sufrir un accidente cuando concurría, a lo que sería una falsa alarma. La propuesta resulta atractiva para el equipo. Se quiere hablar acerca de la importancia de bomberos, la falta de reconocimiento a su labor, los pocos recursos que poseen, etc. ¿todos de acuerdo? Todos de acuerdo. Partieron. Manos a la obra, a colmarse de información y a contactar al joven bombero lisiado, unos buscan imágenes de

archivos, otros información legal, dos o tres miembros del equipo telefonean y se contactan con personal de algunos cuarteles de bomberos históricos, otros investigan incendios ocurridos y enraizados en la memoria de los chilenos. Todo parece marchar bien, cuando la tímida voz de una estudiante en práctica, pide atención para informar que el *personaje estrella*, el bombero minusválido es inubicable, en su antigua compañía nadie sabe de él y que *llamemos el sábado par ver si saben algo*. Los rostros lo dicen todo, nadie lo cree son la una de la tarde y en tres horas más se sale aire y no hay nada. Y tal como el Rey Arturo y sus caballeros todos a la mesa redonda otra vez. Se piensa, se habla, se discute, los ánimos se temperan, un par de gritos por ahí se reparten las culpas de la actual situación. Cuando aparece por el pasillo *la Carlita*, quien con rostro despreocupado y completamente ajena a la tensión que se vivía en ese instante propone, casi como juego, hablar de las fondas *como estamos en septiembre*, argumenta y claro sin pensarlo mucho, se concluye hablar de la venidera celebración de fiestas patrias.

Primera misión simular una fonda en el parque O'higgins, conseguir a la gente del SESMA (Servicio de Salud Metropolitano del Ambiente) que hable de las medidas higiénicas; por supuesto contactar a algún amigo alcalde que cuente las actividades que su municipio realizará en este mes dieciochero, tal vez un grupo folclórico que baile cueca en el estudio y un conocido chef criollo que enseñe cómo preparar un buen asado, un pebre picante, los anticuchos y las infaltables empanadas de pino. El tema de conversación

será la Identidad del chileno hoy, se pretende dar respuesta a la pregunta ¿Qué es ser chileno, en estos días?

Ya con la película más clara, con las tareas delegadas, que por cierto nunca dejan satisfechos a todos, se terminan de dar las instrucciones, de repartir las obligaciones y en cosa de segundos la mesa está vacía, todo el mundo a sus labores, a buscar imágenes de archivo, hablar por teléfono, hacer libretos y coordinar despachos. Queda poco tiempo y mucho por hacer.

Nos volvemos a encontrar a las dos de la tarde, en la segunda reunión de pauta que tiene el grupo de trabajo, en esta oportunidad el progreso en materia de producción debe ser significativo y no se acepta un no como respuesta o malas noticias, todos quienes lleguen con negativas deben tener a esas alturas una propuesta concreta en reemplazo.

A este segundo encuentro del día se integra para informarse y ponerse al corriente de todo la conductora del programa, Eliana de Caso, quien se incorpora ignorante de lo ocurrido horas atrás cuando todo parecía colapsar. Un cierto aire de seguridad reina ahora en la atmósfera, algunos integrantes del equipo entregan sus libretos listos con notas de apoyo e imágenes, algunos, aunque los menos, aún no liquidan lo que se les designó.

La conductora comenta en voz alta cierto caso de un menor muy enfermo y solicita a algunas personas del grupo le ayuden, en ese instante, a contactar a la gente de la institución La Vaca que encabeza María Estela León, esposa del actual edil de Santiago Joaquín Lavín, que probablemente puedan ayudar al pequeño, reclama que hace semanas que tiene este caso, pero pocos acusan recibo de la solicitud, se lamenta de no ser escuchada y en un acto insólito advierte que *llamará a la Andrea (Molina) para que la ayude seguro querrá ayudar, continua,...Oye si es en serio. Si para eso estamos... pucha! Si yo no puedo que otra lo haga, si esta cuestión es así. Se queja y ante la extravagante amenaza, aunque todos saben que es una ironía aquello de llamar a la competencia, un par de personas se sientan y la oyen mientras de a poco se completa la totalidad del personal que se acomoda en la misma mesa redonda que los vio llegar esta mañana y se evalúa por última vez, antes de salir al aire, la totalidad de los contenidos y la confirmación y asistencia de los invitados. Se reitera el tema a tratar, el objetivo es adelantar el espíritu dicióchero a los televidentes, a lo que la rubia conductora responde, ¡que rico, buena honda!*

Más tarde, entre cepillos, secadores de pelo, encrespadores de pestañas, pinzas y un enorme espejo rodeados de luces, la *Eli*, como todos le dicen, es maquillada con dedicación por quien, durante los últimos diez años, tarde a tarde, se ha preocupado de mejorar su imagen. En un ambiente muy distinto al que se vive en el set y a pesar de los escasos minutos que restan para

salir al aire, la animadora parece obsesionada por el orden de una de sus cejas. La secretaria interrumpe, aunque tímidamente, y le avisa que el Ministro de Justicia, José Antonio Gómez, la requiere vía telefónica, rápidamente toma el auricular saludándolo muy cordialmente. Se trata de un llamado en respuesta a una solicitud de la animadora en que le pidió al personero de gobierno acelerará los trámites de la creación de una Fundación que coordine y agrupe a las instituciones de beneficencia más importantes del país, con la finalidad de obtener más recursos, optimizarlos y encauzarlos correctamente. Por cierto la Fundación llevará su nombre. En medio de esa explicación abren la puerta del camarín y gritan *¡...Eli al aire en cuatro minutos!*

En el estudio la situación es distinta; focos que se encienden y se apagan, decenas de cables que son dispuestos en el piso por hombres que gritan frases indescifrables, mientras los cuatro camarógrafos intentan ubicarse con sus asistentes en los lugares designados, el director desde arriba micrófono en mano grita (no habla, grita) preguntando por la *Eli*.

Una novata asistente de producción intenta sentar al público, en la pequeña galería con cupo para quince personas, hoy el público lo componen las abuelitas de un club adulto mayor de Cerro Navia, su tarea parece compleja, sobre todo cuando aparecen una veintena de niños de todos los portes y edades dispuestos a bailar un pie de cueca en cualquier instante.



Los cuatro minutos de advertencia parecen haber pasado hace mucho, el estudio parece mínimo, cuando ingresan las telefonistas a situarse en el tablero que desde ya, muestra varias luces rojas parpadeando, que indican llamados en espera. De los tres panelistas de hoy sólo uno está sentado en su puesto: el geriatra; la nutricionista y la sicóloga no aparecen. Los niños del grupo folclórico yacen sentados en el suelo y la misma asistente de producción les pide silencio, porque falta poco para que comiencen. Corriendo desde la sala de maquillaje entran las panelistas extraviadas evitando despeinarse.

La conductora ajena a toda esa vorágine, parece haber entrado en una disputa personal con su ceja izquierda, se acaba cuando una voz agitada le grita por la ventana *¡treinta segundos!* Y al segundo treinta y uno se oye la cortina musical del programa y la animadora con sonrisa impecable saluda *¡Hola buenas tardes y bienvenidos! Hoy tenemos un programa espectacular adelantándonos al dieciocho. Como cada martes nos acompañan nuestros especialistas en geriatría, nutrición y psicología. Hoy queremos hablar con ustedes sobre ¿qué es ser chileno? Vamos a comenzar con un contacto con la Carlita desde el Parque O'higgins, adelante nuestro móvil dieciochero... y comienza la función.*

Ahora la tensión es trasladada a lo alto, arriba del set, en la sala de control donde están el director del programa, el asistente y los perillistas además de los monitores del *people mater*, que indica el *rating* minuto a minuto, y pantallas sintonizando cada canal, mostrando su respectiva programación, pero la atención se concentra en el Mega, en la competencia, en el programa ¡Hola Andrea! que comienza media hora antes y eso es una desventaja. Desde arriba se le indica a cada camarógrafo cómo moverse, dónde situarse si abre o cierra planos. El nerviosismo que se siente es distinto al vivido en el estudio o en la sala de reuniones, es un nerviosismo de precisión, de gritar *vamos dos puntos arriba*, o refiriéndose a la competencia. ...*se fueron a comerciales salgamos en quince segundos a comerciales.*

En la pausa se les avisa que el móvil con el alcalde está *en veremos* porque el edil de San Bernardo está ocupado en otra actividad, les piden que esperen y se adelanta el despacho del Sesma con las recomendaciones de salubridad para este dieciocho. El grupo folclórico se desarmó entero en el paréntesis, las abuelitas se quejan del calor, las telefonistas no paran de pasar llamados a los panelistas y el coordinador de piso les grita a todos que vuelven en diez segundos al aire, *en silencio y sentados por favor!*

Desde arriba, le avisan por micrófono interno, a la animadora, que tienen un llamado. *Hemos vuelto de la pausa y tenemos un llamado para darnos su opinión sobre ¿qué es ser chileno? ¿Aló? ¿Hola? ¿Aló?* Y pasa lo que no debería pasar jamás; se les cae el llamado. Pero la *Eli* se maneja, sabe como

salir de esos chascos que desde arriba el director interpreta repartiendo garabatos al mundo y mirando el *people mater* diciendo *estamos abajo cuatro puntos ¿qué tiene la Andrea?*, alguien mira muy de cerca uno de los monitores y contesta *un accidente, dos muertos, parece que es un atropello.*

Así transcurre el programa, los niños del grupo folclórico Los Charcharitos de Maipú, se lucen frente a las cámaras, en la que probablemente será su única aparición en televisión, por vía interna le indican a la conductora que los convide a bailar otro pie de cueca porque están marcando doce puntos por sobre los ocho de la competencia. Finalmente sale al aire el móvil con el alcalde de San Bernardo quien relata con fingido entusiasmo cómo su comuna celebrará estas fiestas patrias y pasa el aviso de haber regalado varias canastas familiares a una población *muy marginal de nuestra comuna* aprovecha de invitar a la *Eli* a la inauguración de un semáforo que *gracias a la oportuna visita de tu equipo nos enteramos que tenía problemas y que ahora claro está, solucionamos como nos comprometimos, para que vean que nuestro municipio cumple.*

La llamada de unos compatriotas residentes en Suecia, que ven el programa a través de la señal internacional de TVN incrementa el espíritu patriota en el estudio y brevemente rememoran cómo celebran el aniversario patrio en tierras escandinavas desde hace veinte años.



Con el chef criollo desde el parque O'higgins que tiene el asado, el pebre, las empanadas y los anticuchos listos se acerca el término de la transmisión. Las tres horas ya pasaron y la conductora se despide de su público y los invita para mañana al tiempo que les envía un montón de buenas vibras a *todos los que nos están viendo de Arica a Punta Arenas y en el extranjero por supuesto.*

En cosa de minutos todo se apaga, no hay focos ni cámaras ya no hay público y el equipo entero ha desaparecido sólo las persistentes luces de los teléfonos que aún parpadean.





■ VIDEOPOLÍTICA: LA ELI Y LOS MUNICIPIOS, UNA ALIANZA ESTRATÉGICA

Mientras se teoriza acerca de *videopolítica* y se da cuenta de ejemplos concretos de los elementos que la componen, sus actores (políticos y ciudadanos) desconocen que son protagonistas de esta nueva forma de hacer política.

Un sondeo a ciertas autoridades edilicias de las comunas sobre las cuales el programa opera o se interesa, nos permitió comprobar el desconocimiento del concepto, no así de la forma de poner en práctica el mismo y de validar sus estrategias.

En relación al contexto Latinoamericano, una de las autoras que más ha reflexionado y ensayado en torno a la *mediacracia*, *videopoder*, *videopolítica* o *televisación del poder* ha sido la periodista y socióloga argentina Beatriz Sarlo, quien elaboró lo que denominó *Las Siete Hipótesis de la Videopolítica*, en su libro *Instantáneas: Medios, ciudad y costumbres en el fin de siglo*. En

él, establece tajantemente que la *videopolítica* es la forma actual de la política en las sociedades occidentales, aunque existan otras modalidades políticas que no se inscriban en ella. Estas modalidades, precedentes, anteriores o externas a la *videopolítica*, se producen de todas maneras en un espacio reorganizado por la nueva estética y regido por sus leyes de legitimación. Si bien es cierto, señala la autora, es posible pensar una forma no audiovisual de la política, incluso es posible que esas formas sean defendidas como alternativas mejores a la esfera pública mediática, no obstante todos los cambios contemplarán el régimen ese nuevo espacio.

Gonzalo Cornejo Alcalde de Recoleta

Gonzalo Cornejo es abogado, casado y sin hijos, tiene cuarenta años y es alcalde de Recoleta hace dos.

De histriónico hablar, se apasiona cuando le preguntan por su trabajo, los expertos dicen que posee un gran manejo televisivo y el propio edil se define como un político telegénico. Dice entender la existencia de los programas de corte asistencialista ya que se trata de programas que operan con temáticas similares con las que él está acostumbrado a trabajar y además, asevera con firme convicción, que sirven de complemento a la gestión que los servidores públicos realizan en los municipios.

Y de esta forma describe su arribo al cargo edilicio: *cuando asumí como alcalde, lo primero que hicieron algunos de mis colegas más antiguos, fue*

más probable es que a nadie le hubiera importado. En este caso la TV tuvo un gran impacto y logró sensibilizar a la opinión pública porque la imagen de las máquinas sobre un enorme cerro de basura, los camiones acumulando los desechos, eran imágenes tan potentes, que sin duda el desempeño de los medios, en especial de la televisión fue muy útil para apurar el cierre del basural y terminar el tema.

A pesar de su postura crítica frente al aporte de la televisión en relación a los municipios, el doctor Miranda, *reconoce una especie de deficiencia por parte de las comunas del Gran Santiago, éstas, señala, han sido incapaces de interactuar con los medios y especialmente con la televisión, generando noticias que tengan algún grado de importancia, se lamenta y afirma, nosotros no podemos hacer mucho porque las líneas editoriales de los medios no se interesan por nosotros, porque los criterios de los medios son de carácter nacional y a ellos no les importa tratar problemas locales y si lo hacen, se hace en programas muy específicos que trabajan el tema comunal pero más bien como una denuncia permanente de la carencias y situaciones dramáticas de personas que no han sido ayudadas o no han tenido respuestas a sus demandas.*

Frente a esta acusación puntual la periodista argentina Beatriz Sarlo explica que *estamos frente a un nuevo tipo de acontecimiento público y asegura que a la televisión no le interesa registrar aquello que la política puede mostrarle*

*siguiendo sus propias reglas. Por el contrario, de manera cada vez más evidente, la política monta el acontecimiento para que éste merezca el registro de la televisión, hasta el punto en que muchos acontecimientos políticos son producidos sólo para ocupar un lugar en la videoesfera.*³¹

Miranda sostiene, que *con estos programas (de corte asistencialista) ha tenido buena acogida las veces que han recurrido a él o le han reclamado algún hecho y explica: nosotros atendemos miles de casos como los que ellos denuncian cada día y esos casos no aparecen en ninguna parte ni estadísticas ni en la prensa, enfatiza ¿Cuándo aparecen? y se responde, cuando hay ausencia o incumplimiento, ahí se hace evidente y obligan a la autoridad a actuar compulsivamente por el temor de ser estigmatizado, públicamente, de ineficiente. Muchas veces es injusto porque toman casos puntuales, un caso entre muchos casos iguales y logran solución a ese hecho en particular y los otros pasan al olvido. Las personas están constantemente amenazando que van a ir al Eli o que la van a llamar, nosotros ofrecemos soluciones en la medida de lo posible.*

Curiosamente, por parecer más bien un detractor de la televisión, este alcalde reconoce su vínculo con el programa y cuenta cómo opera él y su municipio con el Buenas Tardes Eli: *en mi caso el departamento de prensa*

³¹ Sarlo, B. (1996) Instantáneas: Medios, ciudad y costumbres en el fin de siglo. Buenos Aires. Editorial Ariel. Pág. 132.

mantiene relaciones y se entiende directamente con los productores del programa, quienes ya se han comunicado con mi gente previamente y le avisan con anticipación (para que el tema salga redondo) que están siguiendo un caso social o colectivo, tampoco se trata de lanzar una denuncia y que nos encuentren desprevenidos, se trata de armar un cuento para la tele donde todos quedemos conformes.

*Apelando a los conceptos de la autora del libro *Instantáneas: Medios, ciudad y costumbres en el fin de siglo* Beatriz Sarlo, la videopolítica, pretende ser un relevo de instituciones más lentas y más ineficientes. Frente a los tiempos de las instituciones formales, los tiempos de la videopolítica se aceleran.³²*

Francisco Miranda, con cierta resignación, admite: así se arma el cuento de la televisión, exige ser muy rápido: se muestra el caso y al otro día está la solución, esto le da crédito al programa, hay un poco de montaje en el asunto sin duda, eso de resolver el tema en pantalla. Debo reconocer que existe un acuerdo tácito entre ambas partes en donde primeramente se evalúa la situación y después se muestra. Esa ha sido mi experiencia, la producción del programa me ha avisado con tiempo que existe tal o cual problema y me dan tiempo de arreglar el asunto y no mostrarnos siempre como que no estamos cumpliendo con nuestra labor. En lo personal no me cuestiono

³² Sarlo, B. (1996) *Instantáneas: Medios, ciudad y costumbres en el fin de siglo*. Buenos Aires. Editorial Ariel. Pág. 130.

mucho este asunto, creo que responde a la forma de cómo hoy se hace televisión, con el rating, la forma de enfocar los programas con casos dramáticos y humanos, hacen que la gente se conmueva y captan la atención del espectador apelando muchas veces al morbo.

La televisión, según Francisco Miranda, es sumamente superficial hace las denuncias y no da la posibilidad de dialogar temas de opinión enfatiza y agrega que si quieres aparecer en televisión y marcar presencia, se debe hablar de otras cosas no de dramas (y si es de dramas tienes que aparecer resolviendo el drama obviamente) algo simpático, alegre, distinto, quizás una estupidez y en más de una ocasión ir a uno que otro programa que no tiene relación con lo que haces pero que te otorga cobertura de todos modos.

Siguiendo la lógica de Sarlo y entendiendo el juego de la videopolítica, la autoridad se incorpora naturalmente a programas televisivos cuyo género y formato son ajenos al discurso político: eso refuerza el cambio de estilo, justamente porque la idea de desplazar la política hacia el entertainment tiene que respetar las regulaciones del entertainment. Del político-periodista, que fue una figura típica de la modernidad, se pasa al político-animador. La "televisividad" decide la presencia o ausencia de la esfera política - electrónica: quienes son los políticos con o sin rating.³³

³³ Sarlo, B. (1996) Instantáneas: Medios, ciudad y costumbres en el fin de siglo. Buenos Aires. Editorial Ariel. Pág. 154.

El doctor Miranda sostiene que *siendo alcalde ha aprendido que las personas se informan mediante la televisión, para ellos si no aparece en la tele no existe y lo que en la tele ocurre es lo real, lo verdadero y relata: las veces que he ido por estos temas a las poblaciones, a resolver algún cacho que salió en la Eli, por ejemplo, toda la comuna ve que estamos resolviendo un tema o inaugurando algo. La gente nos siente, a nosotros los alcaldes mucho más cerca de ellos, nos visualizan de vez en cuando, el gobierno local está más cerca de las personas, nos acercamos más y nos preocupamos sinceramente de las cosas de los vecinos, de las cosas de primera necesidad, vamos a la feria, a la plaza, inauguramos centros de madres, a pesar de no tener mucha capacidad de resolver problemas, como el caso de los parlamentarios, la gente desconoce lo que ellos hacen, es más, piensan que lo que hacen no es mucho, tienen muy mala imagen de ellos y los sienten más distantes que a nosotros los alcaldes.*

Beatriz Sarlo, señala que *en la estructura de la videopolítica se establece una distancia aparentemente menor entre ciudadanos y políticos profesionales. Bajo la presión de la inmediatez, los políticos profesionales se muestran con los atributos del hombre y la mujer común: una familia, pasiones, una vocación como cualquier otra, defectos y virtudes cotidianas. Este acercamiento del político a las dimensiones triviales de la vida, tiene su precio. El equilibrio paradójico entre la familiaridad extrema y la seguridad de*



*que, a pesar de y por esa familiaridad, el político puede ser un representante adecuado de sus votantes, impone un conjunto de estrategias singularmente complejas: soy como ustedes y no soy como ustedes es el mensaje que debe ser comunicado al mismo tiempo. No siempre se lo logra y la llamada "crisis de la representación política" tiene que ver con este dilema.*³⁴

Cristina Girardi Alcaldesa de Cerro Navia

Es una de las figuras políticas con más éxito, en términos de triunfos electorales, ha ganado todas las elecciones municipales a las que se ha presentado y en su comuna se le aprecia, principalmente por su particular sencillez. Militante del Partido Por la Democracia, dirige una de las comunas más pobres de la Región Metropolitana y contrario a lo que se podría pensar, la alcaldesa Girardi, valora de modo casi impensado la relación entre la televisión y la gestión municipal.

A sus cuarenta años, Cristina Girardi, edil de Cerro Navia hace cuatro periodos, es tajante en señalar que: *frente a situaciones que el Estado no logra resolver, existen distintas formas de organización o de medios para apoyar a las personas. Opina que aquellas situaciones debieran ser*

³⁴ Sarlo, B. (1996) Instantáneas: Medios, ciudad y costumbres en el fin de siglo. Buenos Aires. Editorial Ariel. Pág. 157.

resueltas por el Estado de manera definitiva y cree que estos programas televisivos de corte asistencialista tienen voluntad de resolver y no poseen una mala intención, muchas veces, explica, te generan problemas porque como autoridad tenemos la opción de resolver el caso de una persona o familia que el programa, según sus mecanismos, consideró necesario resolver, pero al mismo tiempo como municipio tienes miles de casos de similares características.

La alcaldesa Girardi, confiesa que en lo personal este tema le genera una gran contradicción en términos de injusticias, porque efectivamente y debido a la acción mediática se movilizan una serie de esfuerzos y recursos en torno a una persona que tuvo la suerte de ser elegida por la televisión. Muchas veces parece un acto de injusticia de por qué a esa persona se le solucionan los problemas cuando otro poblador tiene igual o mayor cantidad de dificultades.

La alcaldesa de Cerro Navia, justifica la existencia de este género televisivo ante una situación de no solución, de un país, de una sociedad del Estado, que es, en definitiva, quien debiera solucionar casos como los que se plantean en estos programas, sentencia la edil.

Puedo discrepar, afirma, de la forma en cómo son mostrados los casos sociales, apelando muchas veces al morbo y al sensacionalismo y disentir



quizás de cómo cierta clase de políticos saca divisas con situaciones como estas y roba pantalla, apareciendo los cinco días de la semana en televisión. Cuando lo importante no es uno, sino el hecho de haber resuelto en cierta medida un problema.

Según la escritora argentina Beatriz Sarlo, *la videopolítica acepta los principios básicos del discurso televisivo: unidades de alto impacto y baja complejidad perfectamente adecuadas para alinearse en la cinta sin fin de una línea de montaje audiovisual. La política se adapta a un uso como música de fondo, en fade-in y fade-out, las imágenes deben poseer una cualidad operística de dramatización de los episodios más banales o de presentación aceptable de los hechos más terribles. La videopolítica necesita ser al mismo tiempo cotidiana, atenta a las formas más simples de las cuestiones y en este sentido la videopolítica es plebeya.*³⁵

Cristina Girardi con resignación afirma que: *nuestra red de apoyo social a personas de escasos recursos es tan precaria que sabemos que si alguien va al consultorio hoy con algún problema de salud no se le podrá solucionar su problema, esa es una certeza o situaciones de precariedad de viviendas en donde mucha gente vive de allegadas y en el hacinamiento le violan al hijo y no tiene donde irse. Existen muchos casos en situación casi primitiva*

³⁵ Sarlo, B. (1996) Instantáneas: Medios, ciudad y costumbres en el fin de siglo. Buenos Aires. Editorial Ariel.

en un país donde esto no se ve. Si bien, los programas, como el Buenas Tardes Eli, contribuyen a solucionar ciertos casos hay dos cosas que quedan absolutamente no resueltas: primero la constatación de la existencia de cientos de casos más y esta cierta injusticia y por otra parte la incertidumbre de no saber si esto sirvió para algo o no. Ejemplo: con cierto programa (Buenas Tardes Eli) que denunció un hecho de vivienda social, nosotros colaboramos con lo solicitado, la pintura, mano de obra, materiales y el asunto terminó en que la ayuda solicitada no era ni tan urgente ni tan necesaria. Hay casos que no son precisamente los que más ayuda necesitan. A veces las personas que han sido objeto de esa asistencia después no hacen ningún esfuerzo por aprovechar esa oportunidad y de eso no hay un seguimiento cabal por parte del programa que ejecuta la ayuda.

Lo anterior lo grafica bien Beatriz Sarlo quien asegura que en la *videopolítica*, se vive en un puro presente, su punto nodal está fuertemente anclado en el instante que devora, al futuro y al pasado. La continuidad del tiempo (el tiempo del proyecto, de la comunidad, de la historia) se amontona en las intervenciones de un presente seccionado del flujo denso de la temporalidad: las cosas aparecen y desaparecen según un ritmo que es completamente mediático.³⁶

³⁶ Sarlo, B. (1996) Instantáneas: Medios, ciudad y costumbres en el fin de siglo. Buenos Aires. Editorial Ariel. Pág. 175.

La “jefa” de Cerro Navia, como le dicen los pobladores de su comuna, afirma que *los programas como el Buenas Tardes Eli están, efectivamente, enfocados con un cariz asistencial y ese cariz es siempre bueno, la ayuda nunca es mala, el problema está en que a la larga serán sólo estos programas los que resuelven, aunque sea meridianamente, estas situaciones y eso es peligroso en un país, la culpa no la tiene la tele sino el Estado, que no se hace cargo de esos problemas y hoy existe, le duela a quien le duela, un poder mucho más fuerte que es la televisión la que, sin duda, está operando en esta esfera, que antes era reservada exclusivamente para los políticos, pero lamentablemente es el único poder operando. Enfatiza.*

Lo más graves de estos programas no es que los programas existan, sino que, ponen de manifiesto una precariedad del Estado y de las redes de apoyo a la comunidad, es un error culpar a los programas porque ellos sólo están ocupando un vacío enorme que existe donde nadie se está haciendo cargo, el peor error es ser autocomplaciente con nosotros mismos, admite la alcaldesa de Cerro Navia y continua: decir que el problema son ellos, o cuestionarse si nos agendan o no. Ellos hacen su pega, yo interpreto la intervención de estos programas como una señal para ver de qué forma podemos nosotros involucrarnos en la búsqueda de una solución equis pero claramente no solucionamos el tema de fondo ni ellos ni nosotros.

La autora del texto, *Instantáneas: Medios, ciudad y costumbres en el fin de siglo*, Beatriz Sarlo señala que en la *videopolítica*, por lo menos teóricamente, todos somos iguales. *En este espacio las opiniones se presentan como equivalentes y la especificidad del juicio experto retrocede ante la no especificidad del juicio legitimado por el sistema de estrellato. En temas que tocan las problemáticas de la vida cotidiana, los políticos, los "expertos" y los ciudadanos son equivalentes. Esta perspectiva democratista tiene consecuencias complicadas cuando de la opinión sobre problemas para los cuales no son necesarias destrezas particulares se pasa a otros cuya complejidad compromete saberes específicos.*³⁷

Vivimos tiempos en que es preciso volver a pensar la analogía entre sistema político, ciudadanía y opinión pública. Así como tiempo atrás la política cambió, en relación con las nuevas tecnologías y discursos de la imprenta y el periodismo, hoy está frente al dilema de someterse sumisamente a la dinámica de la *videopolítica* y practicar una devoción total por sus formas, modalidades y reglas, o pensarse nuevamente como una parte integral y activa, desde donde sea posible configurar formas de presentación ante la ciudadanía que, ya se sabe, no va a apagar el televisor para acudir todos los días a la Plaza de Armas o al Parlamento, pero necesita que en esa pantalla

³⁷ Sarlo, B. (1996) *Instantáneas: Medios, ciudad y costumbres en el fin de siglo*. Buenos Aires. Editorial Ariel. Pág. 169.

siempre encendida se instalen modos de información y transparencia que no sean sólo los estilos propuestos por el *show-business*.



■ COYA: DONDE LA TELEVISIÓN LE INDICÓ EL RUMBO A LA POLÍTICA

El caso Coya es considerado emblemático por el programa Buenas Tardes Eli. Allí en Coya, según el propio Presidente de la República se construyeron las viviendas sociales más caras de la historia del país.

Teníamos que conocer Coya, esa pequeña localidad de la comuna de Machalí, distante 30 kilómetros de la ciudad de Rancagua. Queríamos saber qué razones tuvieron esas cien familias para contactarse con un programa de televisión y buscar en él un camino certero de solución. Ciertamente era necesario oír los testimonios de los propios personajes que nos ayudarían a reconstruir, eslabón a eslabón, las nuevas formas de participación ciudadana, aquella que reniega de la política tradicional, la que está cansada de la burocracia de la urbe, pero que encuentra en un medio de comunicación un lugar para ser escuchado, o mejor dicho, que canaliza sus necesidades y problemáticas a través de un mecanismo que les permite ser autores y actores de su propia historia. Estas últimas consideradas banderas

discursivas sustentadas tradicionalmente por la política, la que está siendo desplazada y que hoy lo asume un medio como lo es la televisión.

Mientras ascendíamos por caminos sinuosos, entre cerros precordilleranos que nos conducían al pueblo de Coya, - la misma zona donde el mineral El Teniente tiene sus instalaciones-, se acrecentaba también nuestro interés por comprender, a través de un caso específico, por qué una parte importante de la ciudadanía cifra sus esperanzas, para obtener solución a sus problemas, en un medio de comunicación.

La reflexión, inspirada por aquel paisaje de montañas tupidas por un verde primaveral, arrojaba interrogantes en torno al caso Coya, que una vez dilucidadas nos serviría de pretexto para describir parte de las transformaciones sociales ocurridas en nuestro país y demostrar de paso, con otro hecho concreto, la asociación que vive hoy la política y la televisión.

¿Por qué ventilar un problema en la televisión? ¿Acaso no funcionan las instancias institucionales, que por estructura organizacional y legal del país están encomendadas a resolver o atender las dificultades de las personas y comunidades? ¿Es tal vez, un imperativo de los nuevos tiempos, que la televisión mediatice las decisiones públicas?

Como adelanto a una respuesta, consideramos prudente el último estudio del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, sobre Desarrollo



Humano en Chile, en el que se señala que: *La televisión parece cumplir varias de las funciones que habitualmente asumía la política. Más que los discursos políticos, ahora son las imágenes de televisión las que dan nombre a las experiencias cotidianas de la gente. Las imágenes parecen más dúctiles y seductoras que las palabras para dar cuenta de las vivencias afectivas y comunicar las emociones de las personas. Toda convivencia social se ve ahora atravesada por una cultura de la imagen. Ella motiva una creación vasta, aunque fugaz, de imaginarios colectivos.*³⁸

Para conocer parte de ese denominado imaginario colectivo, llegamos a una pequeña posada, en Coya, aquella que siempre es lugar de referencia de todo pueblo lejano a la ciudad. El entorno eran unos caseríos de madera que limitan por un lado con una callejuela y por otro con la quebrada o con la pendiente de un cerro. Ahí nos recibió, como lo habíamos acordado, la señora Isabel López. Junto a ella estaba su madre y también su abuela. Nos saludaron con timidez, pero con afecto y entre una cazuela de chancho y ensalada a la chilena que compartieron con nosotros, estas mujeres revivieron diez años de lucha por una vivienda, lucha que según ellos aún no termina, pero donde una batalla ya fue ganada y de la cual sindicaron al programa Buenas Tardes Eli, de Televisión Nacional de Chile, como sus verdaderos héroes.

³⁸ Desarrollo Humano en Chile. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Santiago 2002. Pág. 114.

A medida que se consumía el caldo y ya en un ambiente más distendido, nos entregaban con detalle y no faltos de pasión, pormenores de la historia que nos motivó llegar hasta Coya. El caso nace en 1989, con la formación del Comité de Allegados donde estaban representadas doscientas familias, que con el andar del tiempo se fue debilitando hasta quedar reducido a tan sólo veintidós hogares. En 1991 el SERVIU les dijo que comprarían un terreno para construir sus viviendas, pero necesitaban que el Comité contara con al menos cien familias asociadas, requisito que cumplieron. De eso pasaron cinco años y de las viviendas, nada.

Iniciaron entonces, una seguidilla de acciones en busca de apoyo para el problema que los aquejaba. Pidieron respaldo al Alcalde de Machalí, Juan Abud Figueroa, al Director del SERVIU VI región, Gonzalo González y al Diputado Juan Pablo Letelier. En resumen, utilizaron las instancias políticas formales existentes. Sin embargo, la solución habitacional no se concretaba ni siquiera con la presión que ejercía el Diputado Letelier, quien incluso le habló al propio Presidente Lagos acerca del tema, según afirman los afectados.

Pero como no hay mal que dure un siglo y ni ciudadano que lo resista, pasados los cinco años y con las cien familias en el Comité, por fin se inició la construcción de la ansiada Villa Los Cipreses. A este avance le sucedieron



reveses lamentables que mermaban, una vez más, las esperanzas de los socios del Comité, como por ejemplo, que la primera constructora que inició las obras, al poco tiempo de ejecución se declaró en quiebra, abandonando las faenas, acto que dejó también sueldos impagos a varios trabajadores, miembros del Comité, que laboraban en la Constructora Roca.

Estos últimos, naturalmente sin prever lo que sucedería con su salario, trabajaban contentos diciéndoles orgullosos a otros agrupados que acudían a ver la construcción: *“mire vecino, aquí estoy feliz trabajando y construyendo, porque estoy seguro que una de estas es mi casita”*.

Este traspie se superó con la llegada de la Constructora Rancagua, la que terminó de construir la Villa Los Cipreses. Pero esto, que parecía el fin de la espera, daba inicio a una angustiante dilación. Las casas fueron construidas sin conexiones a red de agua potable ni alcantarillado, razón por la cual la Villa permaneció dos años completamente deshabitada. Estructuras erguidas sobre la loma de un cerro, como un fantasma que todos los días les hacía recordar la repetida pesadilla por la vivienda propia. Aquí, ninguna figura de representatividad política pudo revertir la dolorosa situación que parte de la comunidad de Coya padecía.

Isabel López, afirma *“Juan Pablo (Letelier) nos ayudó los últimos seis años, resulta que él iba a hablar al municipio para que nos entregaran las casas,*

pero el alcalde le mentía, le decía que estaba todo solucionado. Nosotros le explicábamos que le mentía, que las cosas no eran así. El Diputado hizo gestiones con el Director del SERVIU, Gonzalo González, pero también le mentía”. Isabel agrega “los socios le tenían miedo a las autoridades, creían que si nosotros hablábamos o nos quejábamos no nos iban a entregar nunca las casas. Era una amenaza que hacía el Alcalde el señor (Juan) Abud”.

Esos dos años en que estuvo la Villa a merced de las inclemencias del tiempo, se le sumaba además el deterioro propio de las viviendas de precaria calidad, debido a la falta de mantención. Lo que a su vez mermaba también, la paciencia y esperanza de la gente. Eran los hogares de las cien familias, pero a la vez de nadie, pues carecían de la entrega formal y que por el tiempo transcurrido, hacía pensar a sus futuros dueños, que a nadie le interesaba solucionar a corto plazo el problema del agua y alcantarillado. Ahí estaban las casas de aquel sueño socialmente tan anhelado, pero faltaba la voluntad política de apurar los trámites, o quizás mediatizar el caso para resolverlo en la nueva ágora del debate ciudadano: la televisión.

Isabel López, decidió dejar de temer a las intimidaciones y ambigüedades del gobierno local y estimó prudente abandonar los conductos regulares que tanto papeleo y reuniones infructuosas le habían reportado. Creyó necesario dejar el pequeño enclave de entre los cerros y lanzar un último S.O.S, frente a un desolador futuro. Resuelta, Isabel, relató así su camino emprendido: “Yo

a Juan Pablo Letelier, le dije voy a llamar a la Eli (del programa televisivo) y me contestó el Diputado: - espera un poco más, voy a ir al SERVIU, a la Intendencia - Pero ya era suficiente la espera eterna”.

De este modo la señora Isabel, decidió acudir al programa Buenas Tardes Eli, cuenta que le costó quince días contactarlos para pedirles ayuda y así dio cuenta de su gestión. *“Era 1999, estaban todavía en el Megavisión, me comuniqué con ellos, me costó hartito, le conté nuestra historia y luego les junté todos los papeles, mandé a mi hermano y él los fue a dejar a Santiago y vinieron a hacer el reportaje. De ahí se apuró todo, quedaron de entregar en agosto del 2000 y en agosto no pasaba nada y entonces dije: una de dos, entregan a fines de agosto o nos tomamos la población. Gonzalo González (Director del SERVIU) nos cambiaba siempre las fechas. Después que llamamos a la Eli apuraron todo. La demora era por falta de agua y alcantarillado”.*

Luis Rojas, otro poblador de la Villa Los Cipreses, que se unió más tarde al relato en la posada, afirma enfáticamente que *“El programa representa al pueblo, fue la voz de nosotros de los que postulábamos a la Villa Los Cipreses. Y si no fuera por esa voz, todavía estaríamos esperando, pues íbamos al SERVIU y nada. Fue más contundente la presión de un programa por sobre la gestión de un Diputado, aunque estamos agradecidos de él, pero fue gracias a la Eli que el Presidente (Ricardo Lagos) dio la solución. En*

todo caso el Presidente reconoció que el Diputado Juan Pablo Letelier, le había hablado del caso en dos ocasiones”.

La aseveración de este poblador, se circunscribe claramente a las transformaciones sociales del informe del PNUD 2002, en la que se afirma *Ha sido a través de la prensa, luego de la radio y ahora de la televisión que los chilenos de distintas regiones y provincias han podido compartir experiencias, convirtiendo la idea política de nación en un sentimiento de pertenencia. En particular, la televisión contribuye, por su “realismo”, su carácter masivo y su creciente centralismo y cobertura territorial, a la nacionalización de las prácticas sociales.*³⁹ Lo que ratificaría que las nuevas tecnologías de información y la preeminencia del mundo audiovisual han cambiado los mapas mentales que usan los chilenos para clasificar y ordenar la realidad social.

La obtención de una vivienda es uno de los grandes sueños para una familia, esa alegría invadió Coya con la presencia del Presidente Ricardo Lagos y toda su comitiva, en septiembre del año 2001, pues el mandatario, meses antes, se había comprometido frente a una cámara de televisión y ante la mirada de miles de chilenos, durante la emisión del programa Buenas Tardes Eli, a dar solución a estas cien familias. Cuando lo hizo, el subsecretario de

³⁹ Desarrollo Humano en Chile (2002), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Santiago. Pág. 116.

vivienda le señaló a Ricardo Lagos que eso implicaba que a cada vivienda social de la localidad en cuestión, tendría que invertírsele un millón y medio de pesos más y que ante esa frase, según fuentes del programa, Ricardo Lagos habría dicho que si ese fue un error de gobierno, entonces había que reparar aquello.

Ese seis de septiembre de 2001, dice la señora Isabel López, *“estaba toda la gente contenta. Estaban Felices. Se abrazaban, sacaban fotos. Incluso la gente le besaba las manos al Presidente Lagos, también a la Kishna⁴⁰, porque ese día la Eli estaba enferma y no pudo asistir, así que vino su hija, la que la reemplazaba. El momento fue precioso”*. Los nuevos propietarios, habitantes formales de la Villa Los Cipreses, en forma de reconocimiento por la intervención del programa televisivo, se comprometieron a instalar una placa de agradecimiento a la persona de Eliana de Caso, figura y conductora del programa en cuestión, que se instalaría en la plaza de la Villa, que por cierto llevaría también su nombre.

Homenaje poco acostumbrado a una figura de la televisión y que antes, el nombre a una calle o una plaza, era patrimonio de destacados políticos o personeros de las ciencias y el arte, principalmente.

⁴⁰ Krishna Navas, hija de Eliana de Caso, quien en ese periodo reemplazaba a la conductora en la animación del programa Buenas Tardes Eli.

¿En qué radicaba la diferencia, que solicitara y exigiera la misma solución un grupo de cien familias o que lo hiciera un programa de televisión? ¿La posibilidad de disponer recursos públicos, para resolver un conflicto de esa envergadura, es factible siempre y cuando la televisión, el nuevo parlamento o foro político para algunos, toma la palabra? Ante esto, el estudio del PNUD 2002, entrega una señal *De manera similar a las ideologías políticas de antaño, ahora la televisión parece brindar a los chilenos las claves de interpretación con las cuales ver y leer sus vivencias. La televisión se vuelve así una herramienta privilegiada de auto-observación. A través de ella, la sociedad chilena puede reflexionar acerca de sí misma. Hay pues suficientes indicios para suponer que la televisión juega un papel crucial en la convivencia social.*⁴¹

El caso Coya es un ejemplo claro de lo que hemos consignado en puntos anteriores, en que afirmamos que en la percepción de la gente, para que un problema tenga el carácter de solucionable, debe ser mediatizado, “debe salir en la tele”, de esta forma el tema pasa a tener la condición de existente, así, se reemplaza la definición de ciudadanía por la de consumidores y se desplaza a las pantallas de televisión, transformando al personero público, al nivel de una estrella o villano de la TV. Es decir, Coya ya tiene sus propios astros y a quienes considerar miserables.

⁴¹ Desarrollo Humano en Chile (2002). Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Santiago. Pág. 114.

En tal sentido, una parte de la ciudadanía, en este caso los habitantes de Coya, orientó la búsqueda de beneficios o resultados efectivos a sus problemas, a través de un medio de comunicación, poniendo presente la idea de ciudadanos y consumidores. Cuya manifestación pública en un espacio mediatizado, genera las condiciones, entre producto de consumo, TV y consumidor, vale decir el accionar mismo de la *videopolítica*.

Este programa, Buenas Tardes Eli, da cuenta de cómo se valida la mediatización de los asuntos públicos, materias sostenidas en espacios no tradicionales para tales efectos, como lo es la televisión. A la que se suman, a estos espacios, quienes históricamente han dado respuesta a estos requerimientos ciudadanos. El programa, quiéranlo o no sus realizadores, es sin duda un espacio y un escenario de la denominada *videopolítica*. Ellos se saben con poder, un poder que se fortalece, no necesariamente por su formato magazinesco, de índole asistencialista, sino que por las nuevas formas en que la sociedad chilena encamina o enfrenta sus problemas reales, esos del día a día y que su principal referente es hoy la televisión.



■ LA ELI EN LA MONEDA O LOS D.O.S. AMIGOS ■■■■■

Durante el tiempo que se prolongó esta investigación y en los numerosos contactos realizados con los profesionales que día a día realizan el programa Buenas Tardes Eli, ellos, siempre se encargaron de señalar y dejar en claro su distanciamiento con el mundo político, insistiendo reiteradamente que su interés se enfoca únicamente en la asistencia social y la ayuda ciudadana. Pero, a pesar de sus esfuerzos por establecer una objetividad a toda prueba, pudimos detectar que dicho programa tiene estrechos vínculos con estamentos e instancias eminentemente políticas.

Lo anterior, no es una observación que radique en nosotros una mirada crítica a ese escenario, sino más bien, pretendemos reflejar, que en los miembros del equipo, existe un exagerado cuidado por las eventuales connotaciones políticas que se pudiera dar a la producción del programa.

Tampoco está demás señalar que el término *videopolítica* u otras acepciones que dan cuenta del mismo concepto, para ellos, resultan ajenos y desconocidos, lo que no significa, que la ignorancia de la teoría implique que no se ejerza, manifieste u opere en la realidad.

Una muestra de lo anterior, está reflejado en las formas y modos de operar del programa conducido por Eliana de Caso, el que mantiene un estrecho vínculo y concretado convenio de colaboración recíproca con el Ministerio Secretaría General de Gobierno, en específico con la Dirección de Organizaciones Sociales, D.O.S., a cargo de Nöelle Pascal.

El convenio tiene su génesis el año 2000 cuando se evidencia la enorme concurrencia de televidentes a las dependencias de TVN, con la esperanza de obtener algún tipo de ayuda a las distintas demandas requeridas.

El acuerdo se funda en que debido a este gran número de solicitudes y peticiones ciudadanas, de diversa índole que se reportaban al programa Buenas Tardes Eli, era imperioso realizar esta alianza, entre el Buenas Tardes Eli y una dependencia con las características de la D.O.S.

El primer vínculo se produjo derivando las cartas, que el programa recepcionaba, enviándolas al Buzón Ciudadano, programa dependiente de la Subsecretaría del Ministerio Secretaría General de Gobierno, pero que en realidad es un concepto de metodología de trabajo, más que una caja recibidora de misivas, que hoy se traduce en la presencia de dos profesionales, un periodista y un asistente social en práctica, que operan en una oficina habilitada por Televisión Nacional. Los estudiantes son

capacitados por la D.O.S. y son quienes, día a día, reciben a las personas que se dirigen a realizar sus consultas a TVN en busca de la Eli.

El Buzón Ciudadano tiene objetivos que explican la derivación de las solicitudes a las distintas reparticiones públicas y eso implica una coordinación con las contrapartes involucradas. Las solicitudes que tienen que ver con reparticiones gubernamentales pasan al procedimiento del sistema de Buzón Ciudadano, ellas se derivan a los estamentos pertinentes y a estos se les obliga a dar respuesta o chequear en no más de treinta días el caso emanado.

La instauración de este sistema, produjo para el aparato estatal representado en este caso en la Dirección de Organizaciones Sociales, la constatación de que no todas las personas se acercaban o escribían al programa solicitando, demandando o requiriendo algo, sino que también un número significativo de personas buscaba información en torno a lo que el Estado ofrece, pensiones, postulaciones a becas, cómo obtener una prótesis o cualquier tipo de beneficio estatal.

El 57% de las consultas eran orientaciones cívicas, vale decir que una vez resuelta dicha duda, esas personas no volvían más a la Oficina de Atención de Público del programa. Muchas veces, se reciben consultas en relación a los temas tratados en el programa, por ejemplo, si se habla de pensiones

alimenticias, los siguientes cinco días se recibirán, eventualmente, consultas de estas características.

Debemos señalar, que como parte del convenio establecido, el Ministro Heraldo Muñoz, visita el set del programa, cada quince días para dar charlas explicativas sobre proyectos gubernamentales. Otro aspecto del acuerdo lo constituyen las vistas quincenales a comunas, en donde distintos servicios públicos se trasladan a terreno para dar cobertura, asistencia y capacitación ciudadana a los habitantes de la comuna escogida, dicha actividad está encabezada por la animadora Eli de Caso quien se traslada con la totalidad de su equipo a realizar la transmisión del programa a terreno.

A continuación presentamos una serie de documentos que respaldan y dan cuenta del ciclo o proceso al cual son sometidas las solicitudes de las personas que acuden a la Oficina de Atención de Público de la Dirección de Organizaciones Sociales (D.O.S.) ubicada al interior de TVN. De este modo deseamos dar a conocer las distintas instancias por las cuales circulan las solicitudes recogidas por esta oficina y magnificar con esta documentación dimensión del programa Buenas Tardes Eli y todo el aparataje estatal que se mueve en función de las inquietudes ciudadanas que se recogen en el mencionado espacio de televisión.

Es importante señalar que quienes concurren hasta la oficina aludida, desconocen ni tampoco se les informa que están ante una instancia gubernamental, lo que en estricto rigor es, si no que como otra oficina más de la estación televisiva.

Dejamos en claro que la documentación obtenida y que se incluyen en las siguientes páginas, fueron de difícil acceso y obtenerlas para adjuntarlas posteriormente, aún más complejo, por tratarse, en algunos casos, de documentación de tramitación interna del estamento ministerial.



Carta de solicitud de una televidente del programa, recepcionada mediante la Oficina de Atención de Público, en las dependencias del canal. Como destinataria de la misiva, la conductora Eliana de Caso. Quien suscribe desconocía el rumbo que tomaría su carta.

HOLA ELI:

Antes que nada la saludo cariñosamente y la felicito por su «**EXITOSO PROGRAMA**» el cual tiene un objetivo muy importante.

La intención de mi carta es; solicitar de su ayuda la cual para mi sería algo muy gratificante.

Mi nombre es **PATRICIA MONTECINOS**, tengo 25 años, soltera, vivo de allegada en la casa de mi hermana eso es a causa de contar con los medios como para vivir en forma independiente. Tengo una **PRECIOSURA** de sólo **4 MESES DE EDAD**, la cual se encuentra hospitalizada en el "Servicio de Neonatología del Hospital San José", pues nació con los siguientes problemas de salud (leer Certificado Médico).

Contaba con un poco de dinero, pero he tenido que sobrellevar los gastos para locomoción cuando diariamente voy a ver a mi **NIÑITA** adorada al Hospital y también en los pañales que diariamente ella está ocupando.

Como con mi hija en el Hospital no puedo trabajar, para mí es muy difícil contar con dinero para comprarle lo que ella necesita.

Es por eso que recurro a Ud. para que me ayuden con lo siguiente: (si es que se puede por supuesto).

- **ALIMENTO ES ADN.**
- **PLACA DE COLESTOMÍA DE 44 MM. - ALGODÓN - JERINGA SUERO O AGUA DESTILADA Y UN REMEDIO EL CUAL NO SÉ SI SE LO DARÁN EN EL CONSULTORIO.**

Me hablaron del alta de la niña alo mejor es ahora en la semana.

Esta es una noticia que a la vez me alegra pero también me asusta, pues necesita de mi ayuda y temo de no poder atenderla bien. Me siento nerviosa de verle sus heridas, pero me doy ánimo y fuerza cada vez que la veo **SONREIR**.

Esperando me pueda dar alguna solución a mi problema el cual me ha hecho sufrir muchísimo y me tiene muy afectada.

Me despido afectuosamente.

PATRICIA MONTECINOS CORTEZ

DIRECCIÓN: VILLALOS JARDINES.
COCHABAMBA Nº 0496.
QUILICURA.

FONO (VECINA) = 6275394.
(MIO) = 09 - 2548409.

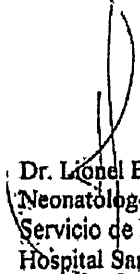
Según el caso expuesto por la televidente, ésta consideró necesario adjuntar un documento que avalara su solicitud al programa de televisión.

Certificado

Certifico que Alejandra Martínez Montecinos, hija de la Sra. Patricia Montecinos Cortés, nació el 17/05/2002, con anomalías múltiples que en la nomenclatura médica conforman el llamado Síndrome de Vacterl :- Cardiopatía congénita (Atresia tricuspídea, Comunicación interauricular, comunicación interventricular , por lo que se realizó un BANDING de la arteria pulmonar), Atresia esofágica con fistula traqueo-esofágica (operada cerrándose la Fístula y reconstituyendo el esófago), una malformación anorectal, con fistula recto-vaginal (por lo que se realizó una colostomía), una malformación renal (tiene un solo riñon y un reflujo vesicoureteral de la única via urinaria, por lo que está con profilaxis antibiótica permanente con cefadroxilo). Por problemas en la coordinación succión con la deglución, se realizó una gastrostomía una operación de Nissen para evitar el Reflujo gastroesofágico que se asocia la atresia esofágica.

Actualmente está en postoperatorio de su Gastrostomía, de su colostomía y además se operó de una Hernia inguinal bilateral. Ha cumplido mas de 109 días de hospitalización. Esperamos que con las intervenciones realizadas pueda ser dada de alta para su casa, se alimente por su gastrostomía y en una edad posterior pueda hacerse una reparación quirúrgica de su malformación anorectal y cerrar la colostomía. La corrección definitiva de sus defectos cardíacos se harán muy posteriormente.

Por todas las patologías que presenta, y su actual situación socio-económica, es muy importante que pueda apoyársela con la fórmula de alimentación y en cualquier otra forma que ayude a los padres en el cuidado de su hija.


Dr. Lionel Bernier V.
Neonatólogo
Servicio de Neonatología
Hospital San José


Septiembre, 02, 2002

Ficha de registro de la Oficina de Atención de Público, que completó la
 suplicante, a solicitud de los profesionales que la acogieron, cuando
 concurrió a la estación televisiva.

Nombre	PATRICIA HONTICINOS CORTES
Edad	25 años
Cédula de Identidad	
Dirección	KOCHABAMBA 0496
Comuna	BUVICURA
	6275394- 09-2348409
Tipo de Consulta	
Denuncia	<input type="checkbox"/>
Legal	<input type="checkbox"/>
Médica	<input checked="" type="checkbox"/>
Otra	<input type="checkbox"/>
Redes Utilizadas	HOSPITAL DE SAN JOSE
Diagnóstico	<p>Alyandira Martinez Moritercino 4 meses presenta Síndrome de Vaxterl. (verificado) se le realizó colostomía</p>



Papeleta resumida, completada y enviada por el encargado de la Oficina de Atención de Público del canal, a la Dirección de Organizaciones Sociales (D.O.S.). Este documento es despachado junto con los antecedentes de la interesada.



BUZÓN CIUDADANO

GOBIERNO DE CHILE
D.O.S.

Nombre: Patricia Romeros Cortez Edad: 25 años
 RUT.: _____ Dirección: Coehabamba # 0496
 Comuna: Quilicura Actividad u oficio: _____ Teléfono: 627-5394
09-2548409

Indique el tipo de solicitud que desea realizar:	Señor(es):
<input type="checkbox"/> Consulta	<u>Acudo a Ustedes pidiendo ayuda para mi hijo de 4 meses, hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital de San José</u>
<input type="checkbox"/> Opinión	<u>- Requiere Alimento ADN</u>
<input type="checkbox"/> Sugerencia	<u>- Flaca de Colostomia de 24mm -</u>
<input type="checkbox"/> Reclamo	<u>- Algodón</u>
	<u>- Suero.</u>

Informe abreviado, que resume la solicitud, elaborado por un sistema computacional de manejo interno de la D.O.S. que será, finalmente, lo que leerá y recepcionará la Subsecretaria del Interior. Sra. María Eliana Arntz.

INFORME

I.- ANTECEDENTES INDIVIDUALES

Nombre	PATRICIA-MONTECINOS CORTEZ
Rango de Edad	20 - 29
Cédula de Identidad	No Registra - N/
Dirección	No Registra
Comuna	QUILICURA
Teléfono	6275394

.- TIPO DE CONSULTA

Reclamo/Peticion

I.- DESCRIPCION

SOLICITA AYUDA PARA SU HIJA ALEJANDRA MONTECINOS DE 4 MESES PRESENTA SINDROME DE VACTERL. SEÑALA LA NECESIDAD DE ACCEDER A TRATAMIENTO MÉDICO, A TRAVES DE AYUDA EN MEDICAMENTO.

ADJUNTO PAPELETA DERIVADA DEL PROGRAMA TVN, BUENAS TARDES ELI

Oficio de derivación por parte de la Subsecretaría General de Gobierno, a la institución encargada de resolver la solicitud de la demandante, en este caso la Ilustre Municipalidad de Quilicura.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO ALCALDÍA
GENERAL DE GOBIERNO

OFICIO ORD. N° 104/3579 /

ANT.: No hay

MAT.: Solicitud de Respuesta Buzón Ciudadano

SANTIAGO,

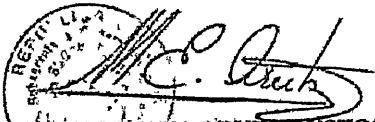
16 OCT 2002

DE : SUBSECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

A : **CARMEN ROMO SEPÚLVEDA**
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DE QUILICURA

1. El Gobierno del Presidente Lagos, esta favoreciendo la participación ciudadana y la capacidad de los organismos públicos de acogerla y responder a ella.
2. En este contexto, nuestro Ministerio está impulsando varias actividades de contacto directo entre autoridades y ciudadanos. Entre ellas destacamos: La Fiesta de la Cultura, jornada de información en terreno en conjunto con el Programa Buenas Tardes Eli de TVN, móviles de información ciudadana que recorre las principales ciudades del país; y diversas iniciativas de presencia de los servicios públicos en terreno. Todas estas actividades, informan sobre las ofertas culturales y sociales que el Gobierno brinda e interactúan con la ciudadanía y sus organizaciones.
3. Es nuestro objetivo, incentivar a ciudadanos y ciudadanas a comunicarse con autoridades de Estado mediante cartas, sugerencias, reclamos, peticiones y opiniones, a través de un sistema accesible que revisamos permanentemente.
4. Solicitamos dar respuestas a las notas que adjuntamos con los nombres y datos de las personas que nos hicieron llegar sus preocupaciones. Ello considerando el compromiso que se ha adquirido en cuanto a responder dentro de los 30 días posteriores a la recepción de las mismas (los días se contarán a partir de la recepción de este Oficio).

Atentamente,


MARIA ELIANA ARNTZ BUSTOS
Subsecretaría General de Gobierno

NOTA: SOLICITO A UD. ENVIAR RESPUESTA A USUARIO CON COPIA A LA SUBSECRETARIA

Carta enviada por la Subsecretaria Maria Eliana Arntz a la usuaria, Patricia Montecinos, informándole acerca de la derivación del caso al municipio correspondiente.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO SECRETARÍA
GENERAL DE GOBIERNO

Santiago,

28 OCT 2002

Señor (a)

PATRICIA MONTECINOS CORTEZ

Presente:

Estimado(a) Señor(a):

Hemos recibido su solicitud depositada en el buzón ciudadano de Sugerencias y Reclamos de la División de Organizaciones Sociales e informamos que hemos dado curso a la petición que Ud. nos propone. Dada las características de ella, ha sido derivada a la Alcaldesa de la Ilustre Municipalidad de Quilicura, señora Carmen Romo Sepúlveda con el Oficio N° 104/3579 con Fecha 16/10/02.

Aprovechamos la ocasión para comunicarle a Ud., que para una mayor Información sobre Beneficios y Programas Sociales Estatales; le invitamos a que nos llame al Teléfono de Información Ciudadana (TIC) 600-301-7000 o nos visite en Internet: www.preguntachileno.cl.

Agradeciendo su participación, se despide atentamente,



MARIA ELIANA ARNTZ BUSTOS
Subsecretaría General de Gobierno

Finalmente, carta respuesta proveniente de la institución encargada (municipalidad) de solucionar, en este caso, la demanda.



MUNICIPALIDAD DE QUILICURA

OFICIO ALCALDICIO N° 542/2002.

ANT.: Oficio Ordinario N° 104/3579 del
13.11.02 Subsecretaría General de
Gobierno

MAT.: Informa lo que indica

QUILICURA, 09 DIC 2002

DE : SRA. CARMEN ROMO SEPULVEDA
ALCALDESA

A : SRA. MARÍA ELENA ARNTZ BUSTOS
SUBSECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

Junto con saludarle me dirijo a usted mediante el presente, para informar sobre caso social planteado en el documento mencionado en el ANT., es decir de la Señora PATRICIA ALEJANDRA MONTECINOS CORTES, Cédula de Identidad N° 13.128.504-3, con domicilio en Cochabamba N° 0496 Villa Los Jardines de la comuna de Quilicura, quien solicita ayuda social para su hija Alejandra Martínez Montecinos, de 6 meses de edad, quien padece de Síndrome de Vacterl, informo a usted, que este Municipio, ha otorgado ayuda social en ADN y Pañales Desechables, en fecha que se detallan en documentos adjuntos, además en entrevista realizada por la Asistente Social de la Dirección de Desarrollo Social de esta Municipalidad, Doña Patricia, señalo que la menor ha sido intervenida en 10 ocasiones, una de ellas al corazón.

Cabe señalar, que por la situación de Salud de la Menor y los problemas económicos que la familia presenta, este Municipio tiene las puertas abiertas para Atender, Orientar y Ayudar socialmente, dentro de nuestras posibilidades, como lo ha hecho hasta ahora.

Por lo anteriormente expuesto y en espera que ese Ministerio pueda intervenir también con aporte, a través de la Red Social, me despido atentamente de usted,



Carmen Romo Sepulveda
CARMEN ROMO SEPULVEDA
ALCALDESA

I. MUNICIPALIDAD DE QUILICURA

CRS/CDE/LZR/smr.

Distribución:

- Ministerio Secretaría General de Gobierno
- Alcaldía
- Dideso

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUILICURA - JOSÉ FRANCISCO VERA 404 4400

El siguiente es el Informe General de las consultas recepcionadas durante el año 2002 por el programa, este documento fue elaborado por la Dirección de Organizaciones Sociales y representa la totalidad de los casos atendidos. La documentación anterior, es una muestra del curso que toman la mayoría de las solicitudes y está incluida (como caso) en este catastro.



GOBIERNO DE CHILE
D.O.S.

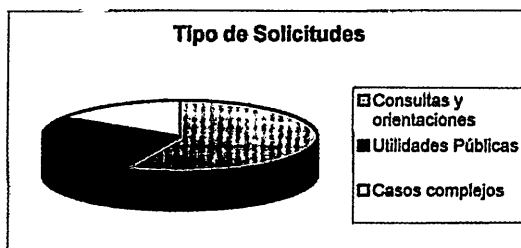
INFORME DE ATENCIONES RECEPCIONADAS EN PROGRAMA BUENAS TARDES ELI.

De acuerdo a los compromisos de trabajo realizados entre el equipo de producción del Programa de Televisión Buenas Tardes Eli y el Programa de Información y Comunicación de la División de Organizaciones Sociales (D.O.S.), en lo referido a la inserción de prácticas profesionales para la Intervención de casos sociales, atención y orientación a público (adjunto flujograma). El presente documento tiene como finalidad informar sobre los resultados obtenidos entre los meses de marzo- abril, mayo – junio, julio- agosto, septiembre- octubre- noviembre.

Para la intervención de las diversas demandas de atención establecidas en el Programa, fue necesario realizar una re- definición de los tipos de solicitudes atendidas.

1. **Consulta y Orientación:** Son aquellas atenciones directas, referidas principalmente a demandas de información y orientación. En este sentido, se refiere a entrega de información sobre programas sociales, derechos ciudadanos, trámites públicos, requisitos de postulación a beneficios sociales del Estado.
2. **Utilidad Pública:** Están referidas a solicitudes o requerimientos relacionados con desaparición de personas, animales domésticos, solicitud de ayuda en medicamentos, donaciones sillas de ruedas, monitores, entre otros.
Las utilidades públicas eventualmente son requeridas por el programa para solicitar ayuda a través del espacio de utilidad pública, en que las personas exponen su caso al aire. Aquellas utilidades, cuya respuesta o solución no ha sido posible, se envían a la División de Organizaciones Sociales para su posterior derivación.
3. **Casos Complejos:** Son aquellos referidos a situaciones o problemáticas que requieren más de una intervención y cuya resolución se encuentra estancada en alguna entidad pública. Por lo general, este tipo de casos da cuenta de más de una realidad o situación problema, lo que significa múltiples intervenciones y/o derivaciones.

I.- RESULTADO DE ATENCIONES RECEPCIONADAS EL AÑO 2002



Durante el presente año, la Oficina de Atención de Público inserta en TVN, recibió **1008** atenciones. El **57%** del total de las solicitudes acogidas corresponden a **consultas y orientaciones** específicas, que fueron solucionadas de manera directa a través de la entrega de información oportuna. En el caso de las **utilidades públicas**, la oficina de atención albergó 277 demandas, correspondientes a un **27%** del total recepcionado. Los **casos complejos** constituyeron el **16%** de demandas derivadas a la División de Organizaciones Sociales.

En lo referido a las principales temáticas demandadas en las atenciones realizadas, se señala las siguientes:

• Consulta y Orientación

Empleo: Información sobre programas de empleo, cursos de capacitación, inscripción en las oficinas de inserción laboral correspondientes a la comuna.

Legales: solicitud de orientación legal, información sobre Programa de Asistencia Jurídica, denuncias a Instituciones financieras por cobro excesivo de intereses.

Subsidio: Información sobre subsidio de asignación familiar, agua potable cesantía y rurales.

Educación: Información sobre becas de estudios.

Vivienda: tramites de postulación para programas jefas de hogar, solicitud de terrenos para mediataguas.

Salud: Información sobre obtención de tarjetas de gratuidad, programas de oftalmología, traumatología.

Educación: financiamiento de estudios (créditos) y problemas para seguir con estudios universitarios

• Utilidad Pública

Este tipo de atención esta referida a donaciones de carácter médico, tales como: la donación de medicamentos, implementación técnica para prótesis, sillas de ruedas, dadores de sangre, oxígenos.

Otro requerimiento demandado se refiere a extravíos de personas, como también animales domésticos. Así como también financiamiento para intervenciones quirúrgicas

- **Casos Complejos**

Legales: demandas laborales en trámites, estafas, juicios de demandas de alimentos, demandas por incumplimiento de contratos de arriendo.

Salud: denuncias por negligencias médicas, solicitud de intervenciones quirúrgicas, financiamiento de prótesis, licencias médicas impagas.

Pensiones: Solicitud de pensiones asistenciales de vejez, Invalidez.

Vivienda e Infraestructura: Solicitud de subsidios de viviendas, medlaguas, problemas de red alcantarillado, material de construcción y reparación, solicitud de ayuda por desalojo ilegal de viviendas.

II.- CUADRO RESUMEN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS ENTRE LOS MESES MARZO- ABRIL, MAYO- JUNIO, JULIO- AGOSTO, SEPTIEMBRE- OCTUBRE- NOVIEMBRE

Total de **atenciones a público**

Mes de marzo y abril		Mes de mayo y junio		Mes de julio y agosto		Mes de septiembre- octubre- noviembre		
Marzo 150	Abril 164	Mayo 177	Junio 78	Julio 107	Agosto 99	Septiembre 51	Octubre 119	Noviembre 63
Total 314		Total 255		Total 206		Total 233		

- Del total de **314** atenciones realizadas en el mes de **marzo y abril** del presente año, el 55% de las atenciones, corresponden a consultas y orientaciones directas. El 28 % de las atenciones son utilidades públicas y el 17% restante, corresponde a casos complejos.
- De **255** atenciones realizadas en el mes de **mayo y junio** del presente año, el 55% de las atenciones, corresponden a consultas y orientaciones directas. El 32 % de las atenciones son utilidades públicas. Del conjunto de atenciones, un 13 % de ellas corresponden a casos complejos que fueron derivados a la División de Organizaciones Sociales para intervención.
- De **206** solicitudes realizadas entre los meses de **julio y agosto** del presente año, el 54% de las atenciones, corresponden a consultas y orientaciones directas. El 26% de las atenciones son utilidades públicas y el 20% corresponde a casos complejos.
- El total de atenciones realizadas en los meses de **septiembre, octubre y noviembre** suman un total de **233** solicitudes, de las cuales el 63% corresponden a consultas y orientaciones. Las utilidades públicas constituyeron 23% del total de las atenciones recepcionadas y el 14% restante, corresponden a **casos complejos** derivados a la D.O.S.



III.- DETALLE DE TIPOS DE ATENCIONES

1. Total de consultas y orientaciones


Mes de marzo y abril		Mes de mayo y junio		Mes de julio y agosto		Mes de septiembre- octubre- noviembre		
Marzo 88	Abril 85	Mayo 84	Junio 56	Julio 66	Agosto 44	Septiembre 28	Octubre 77	Noviembre 42
Total 173		Total 140		Total 110		Total 147		

2. Total de utilidades públicas

Mes de marzo y abril		Mes de mayo y junio		Mes de julio y agosto		Mes de septiembre- octubre- noviembre		
Marzo 33	Abril 54	Mayo 71	Junio 11	Julio 28	Agosto 26	Septiembre 16	Octubre 30	Noviembre 8
Total 87		Total 82		Total 54		Total 54		

3. Total de casos complejos

Mes de marzo y abril		Mes de mayo y junio		Mes de julio y agosto		Mes de septiembre- octubre- noviembre		
Marzo 29	Abril 25	Mayo 22	Junio 11	Julio 13	Agosto 29	Septiembre 7	Octubre 12	Noviembre 13
Total 54		Total 33		Total 42		Total 32		


Paulina Rojas Mancujano
Trabajadora Social
División de Organizaciones Sociales
Ministerio Secretaría General de Gobierno

Si bien es cierto, el informe recién expuesto puede ser entendido como otro compendio más de estadísticas gubernamentales, la diferencia, con otras síntesis numéricas la constituye el hecho de que se está dejando registro no sólo de casos, si no que además se está dejando constancia de lo que ocurre en las vidas de cientos de chilenos que, ilusionados, cifran, en un escenario medial, las esperanzas de solución o mejoría a algún aspecto de sus vidas.



■ A MODO DE REFLEXIÓN

Como uno de los mayores hitos de la política en la televisión, en opinión de los expertos, fue el debate televisivo protagonizado por Richard Nixon y John Kennedy en 1960, el que tuvo una influencia decisiva para desequilibrar lo ajustado de las preferencias del electorado, entre los candidatos. Fueron cuatro presentaciones televisivas: Chicago, Washington, Los Ángeles y Nueva York. Cada debate fue seguido por unos setenta millones de espectadores.

Sin embargo, ya han pasado más de cuarenta años de aquel hecho trascendente para la política mundial, donde se comprendió los poderosos efectos que tiene, para un político, aparecer en la pantalla chica y los rasgos subjetivos en que la ciudadanía se ampara para inclinarse por un candidato.

El tiempo transcurrido ha llevado consigo numerosos cambios tecnológicos y sociales, tanto en el ámbito cultural como también en el terreno político. Hoy es el político quien se adapta a los formatos que impone lo audiovisual y no como en el ejemplo citado, en donde fue la televisión la que se adaptó a un hecho propio del terreno político. La cita entonces está expuesta como contrapunto que nos permite enfocar nuestras conclusiones.

Comprendemos que aún hay situaciones y hechos en que la televisión se adapta al acontecer político, a sus tiempos y formas, como en el caso chileno la Parada Militar, el acto del 21 de mayo, discurso presidencial, etc. Pero son casos estrictamente puntuales y nos atreveríamos a decir también folclóricos. La tarea del político en estos tiempos es adaptarse a la rapidez de la entrega de los mensajes, se traviste de estrella del espectáculo y convive entre la farándula y el parlamento. No necesariamente una opción, sino que una necesidad de ocupar los espacios en que la sociedad chilena invierte parte fundamental de su tiempo: la televisión.

El gran alero que ampara esta investigación es la *videopolítica* y analizamos ésta dentro de uno de los escenarios en que se desarrolla: el Buenas Tardes Eli. Sus elementos no son materia de juicio en esta indagatoria, sí lo son la forma que tienen de relacionarse entre sí quienes participan de esta alianza. Dentro de estos aspectos concluimos:

- La *videopolítica* es una realidad en Chile, quizá desde la última década, pero aún se desconocen sus alcances y repercusiones, por tanto podríamos señalar que existe una manifestación práctica de la misma, no así un reconocimiento de su existencia, como elemento paradigmático del mismo, por parte de quienes participan de ella, en mayor o menor medida. Léase alcaldes, relacionadores y asesores comunicacionales de

los ediles, periodistas del programa investigado y los ciudadanos de Coya.

- ▶ Existe, un cierto instrumentalismo con el que el gran aparato estatal observa a una instancia, concebida en un mundo medial, específicamente la TV; a pesar que la valida, en términos de estimar la gestión del programa Buenas Tardes Eli, logran, no obstante, capitalizar esfuerzos en pro de las demandas ciudadanas.

- ▶ Constatamos que bajo este gran paradigma, que es la *videopolítica*, se ha gestado una clase de político acorde con las exigencias mediales, carente de preceptos valóricos muchas veces, pero abundante en capacidad de figuración medial. Que se aclopa perfectamente a los parámetros de medición del videopoder que dice relación con la capacidad de gestión que pueda tener hoy el político y la habilidad de dejar registro gráfico de los mismo.

- ▶ Otra reflexión es aquella referida a todas las unidades integrales de la *videopolítica*: los políticos, los ciudadanos, los movimientos sociales etc., todos ellos han constatado que es en la videosfera el lugar donde se obtiene la mayor visibilidad, sin embargo es esta misma visibilidad la que rápidamente hace superar esas denuncias por otros hechos similares que se circunscriben a esta lógica.

- ▶ La singular armonía entre crecimiento de las ciudades y expansión de los medios nos lleva a afirmar que las nuevas formas de convivencia social exigen también nuevos lazos sociales y culturales, éstas son a su vez las nuevas redes audiovisuales que efectúan, desde su estructura lógica, un nuevo trazado de los espacios e intercambios civiles y por sus características técnicas, la televisión termina siendo el único conector de comunicación capaz de ofrecer formas de contrarrestar el aislamiento de las poblaciones marginales y de establecer vínculos culturales comunes a la mayoría de la población.

- ▶ La televisión en general y específicamente el Buenas Tardes Eli, se han establecido como nuevos espacios de lucha política, en ella se expresan parte de los cambios y nuevos estilos. Formas discursivas sencillas y más directas que las de las instituciones del sistema político actual, donde la aceleración de los planteamientos de los problemas redefine el diagrama de las soluciones.



■ BIBLIOGRAFÍA

- ▶ Ander-Egg, E. (1996) *Teleadictos y videoadictos en la aldea planetaria. ¿Qué hace la televisión con nosotros?* Buenos Aires: Lumen-Humanistas.
- ▶ Baudrillard J. (1978) *A la Sombra de las Mayorías Silenciosas*. Barcelona. Editorial Kairos.
- ▶ Benjamín W. (1989) *La obra de arte en la época de su reproductibilidad técnica, en "Discursos Interrumpidos I"*. Editorial Taurus. Buenos Aires.
- ▶ Brunner J.J y Catalán C. (1997) *Televisión: libertad, mercado, moral*. Santiago: Editorial Los Andes.
- ▶ García- Canclini N. (1995) *Consumidores y Ciudadanos; conflictos multiculturales de la globalización*. Ciudad de México: Editorial Grijalbo.
- ▶ Mac Luhan, M. (1996) *Comprender los Medios de Comunicación: Las extensiones del hombre*. Madrid. Editorial Paidós

- ▶ Martín - Barbero, J. (1987) *De los medios a las mediaciones*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.

- ▶ Negroponete, N. (1995) *Ser Digital (Being Digital)*. Buenos Aires. Editorial Atlántida,

- ▶ Ossa C. (compilador) (1999) *La Pantalla Delirante*. Santiago: Ediciones Lom.

- ▶ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2002) *Nosotros los chilenos: Un desafío cultural*. Informe Sobre Desarrollo Humano en Chile. Santiago. PNUD.

- ▶ Piscitelli, A. (1995) *Ciberculturas: en la era de las máquinas inteligentes*. Buenos Aires. Editorial Paidós.

- ▶ Sarlo, B. (1996) *Instantáneas: Medios, ciudad y costumbres en el fin de siglo*. Buenos Aires. Editorial Ariel.

- ▶ Sartori, G. (1992) *Videopoder, en Elementos de Teoría Política*. Madrid: Alianza Editorial.

- ▶ Vilches, L. (1993) *La televisión: Los efectos del bien y del mal*. Barcelona: Editorial Paidós.

- ▶ Virilio, P (1989) *La máquina de visión*. Barcelona. Editorial Cátedra.

- ▶ Wolton, D. (1992) *Elogio del gran público: Una teoría crítica de la televisión*. Barcelona: Editorial Gedisa.

