

## Comentarios

### Medios de comunicación y trabajo policial: una tensión ambivalente<sup>1</sup>

Roxana Martel<sup>2</sup>  
Universidad Centroamericana  
“José Simeón Cañas” (UCA)  
El Salvador  
pp. 1023-1028

El Foro Internacional “Convivencia segura” es un espacio necesario y esperanzador, cuando las distintas formas de violencia, las cuales se reproducen de forma global y local, dejan pocos motivos para la confianza en las utopías. El destino del proyecto de la gobernabilidad democrática del país se decide en la convivencia segura. Pero para ese proyecto, la relación entre los medios de comunicación y la policía es fundamental.

#### 1. Los medios de comunicación y la policía

La relación entre los medios de comunicación y la policía es ambivalente, porque en las lógicas institucionales de cada uno se encuentran puntos de encuentro y también puntos de distanciamiento. La relación de los medios de comunicación con las otras instituciones, en particular con la policía, se desarrolla en permanente tensión. Los valores y las rutinas institucionales de los medios de comunicación son la exigencia de visibilidad, tanto propia como de los hechos sociales; la búsqueda permanente de la espectacularidad, ya que cada medio pretende conquistar la atención del gran público en un espacio mediático hipersaturado, y la presión del acontecimiento. En este caso, el acontecimiento marca la pauta, lo cual daría mucho material para la reflexión<sup>3</sup>. Baste señalar aquí que como elemento que marca las rupturas de la cotidianidad y, por lo tanto, que se presenta como excepcional, es una de las premisas que con más fuerza determina la lógica periodística. La exigencia permanente de visibilidad, la búsqueda de la espectacularidad y la construcción

1. Este texto fue parte de la conferencia leída en el Foro Internacional “Convivencia segura”, organizado por la Secretaría de Seguridad Pública de la ciudad de México, 27-29 de marzo de 2006.
2. Profesora e investigadora del Departamento de Letras de la Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas” <rmartel@comper.uca.edu.sv>. Estas reflexiones son el resultado del diálogo con Javier Erro y Ferran Caum, investigadores de la comunicación y la cultura, en España.
3. Véase Niklas Luhmann (1998), *Complejidad y modernidad. De la unidad a la diferencia*, Madrid; Eliseo Verón (1999), *Construir el acontecimiento*, Barcelona.

de acontecimientos, referidos a momentos fugaces, marcan una lógica temporal, un *tiempo acelerado* en los medios de comunicación.

Frente a esta dinámica, señalada de forma general, el quehacer policial tiene sus propias lógicas. La investigación policial, de cara a la visibilidad periodística, exige mayor discreción. Un proceso de investigación no debería hacerse público sin tener pruebas del delito. El trabajo policial exige un proceso de acumulación de pruebas que no “contamine” la investigación judicial. Las investigaciones deben ser mantenidas en la confidencialidad, es decir, no deben ser visibles, hasta no tener los resultados que garanticen la eficacia. Este quehacer posee un tiempo distinto al mediático, es un *tiempo lento*.

Al mismo tiempo que estas dinámicas temporales generan tensión, también hay puntos de encuentro entre ambos quehaceres. En los medios de comunicación y en la policía tienen dos culturas que, en un momento determinado, cuando *buscan la legitimación social*, se encuentran. Se trata de la misma legitimación que todas las instituciones buscan. Por eso, los medios y la policía pueden colaborar al encontrarse en la frontera fluida de la búsqueda de la aceptación pública. No solo se trata de una demanda institucional, sino también de un deber, inscrito en la esfera de lo moral. Los resultados de las investigaciones deben hacerse públicos y es fundamental el proceso judicial.

Los protagonistas de esta relación, cargada de tensiones, son tres: la policía, los medios y la ciudadanía. La aparición del trabajo policial en los medios, lo cual proyecta a la institución en la sociedad, puede generar imágenes de la eficacia exigida a la policía, la cual se concreta en la asignación de partidas presupuestarias. La visibilidad del trabajo policial para “controlar” a las pandillas ha supuesto el aumento del presupuesto institucional, así como también la legitimación de las políticas y las acciones de los dos últimos gobiernos. Los medios de comunicación son instrumentos necesarios para proyectar en la sociedad la información sobre su quehacer y su “efi-

cacia institucional”, lo cual, a su vez, permite a esta apropiarse de ellos. Esa información no es solo una mera forma de conocimiento del quehacer institucional, sino que, además, proporciona a la ciudadanía las claves que le permiten moverse en la vida cotidiana. Por otro lado, esa información es fundamental para ejercer el control social sobre las instituciones públicas, ya que establece el límite de la ocultación. En este sentido, la información es un elemento necesario para el ejercicio de la ciudadanía.

De lado de los medios, la cobertura de las actividades policiales y la visibilidad de su trabajo, en la agenda mediática, legitiman su función social. La policía es la fuente privilegiada para la nota roja o la sección dedicada a la criminalidad. Esta presencia es aún más necesaria cuando la seguridad, tal como lo señalan las encuestas de opinión latinoamericanas, es una de las preocupaciones más importantes. De hecho, la seguridad es un tema con el cual se abren las propuestas electorales de los partidos. En cuanto fuente de esta información, la policía es telegénica, es decir, “produce” las imágenes espectaculares transmitidas por los medios. Así, la policía es producto y protagonista de muchas de las imágenes proyectadas, sobre todo por la televisión. En efecto, la policía es aliada privilegiada de los medios, a los cuales proporciona imágenes de archivo, almacenadas en sus gabinetes de prensa, así como también les filtra información “secreta”. Muchas veces, la investigación iniciada por la policía permite acceder a otras fuentes “no oficiales”, lo cual garantiza primicias a los medios, mientras que a aquélla le proporciona una información, inaccesible por las vías tradicionales. Esta forma de operar, sin duda, entraña sus riesgos. El uso de información de primera mano legitima socialmente a los medios, puesto que “da” información demandada y necesaria para la construcción de la ciudadanía.

La cuestión aquí es la doble convergencia de la institución mediática y policial. En el plano institucional, los medios y la policía se encuentran en la búsqueda de la legitimación social. En el plano social y político, entendido

este en sentido amplio, ambas coinciden en posibilitar u obstaculizar la democracia, a través del control social. Las dos son organizaciones poderosas. La policía utiliza la coerción legítima, mientras que los medios tienen poder para hacer circular la información. Ese poder les permite funcionar al margen del control democrático, ya que “cualquier crítica independiente dirigida contra ellos, cualquier solución de recambio, son desconocidas por el gran público, simplemente porque no tienen ninguna posibilidad de ser difundidas con amplitud y, por consiguiente, de alcanzarlo”<sup>4</sup>. Esto es cierto respecto de la policía, cuando ella no practica una política de comunicación orientada a garantizar información que posibilite el ejercicio de la ciudadanía.

## 2. Consecuencias institucionales y sociales

Estas relaciones institucionales entrañan varios peligros. El distanciamiento cada vez mayor de la eficacia social, la cual está siendo suplantada por las eficacias institucionales, es el mayor de todos ellos. La eficacia social construye el tejido social que consolida los valores democráticos y posibilita la convivencia segura sustentada en la tolerancia y la solidaridad. Pero la dinámica y la reproducción de la imagen institucional, tanto de los medios como de la policía, los lleva a distanciarse de la eficacia social.

El distanciamiento ocurre por la presión ejercida por el mercado y la espectacularidad sobre los medios. El medio que va más lejos—aquel que presenta las mejores imágenes, que busca las mejores declaraciones, que obtiene las primicias— gana más dinero y tiene más audiencia. La demanda política, por el otro lado, presiona a la policía. La seguridad es un tema prioritario en la agenda política y, por lo tanto, representa una ganancia para quien la gestiona, lo cual tiene muchas manifestaciones, pero la principal es la demanda permanente de acción eficaz.

Estas dos dinámicas crean un círculo de espectacularidad, donde los productores y protagonistas son los periodistas y la institución policial. Es una relación que garantiza acercamientos y distanciamientos coyunturales de corto plazo, pero es también una fuente de tensiones en el largo plazo.

En esta relación tan ambigua, tan contradictoria y, en ciertos momentos, tan conflictiva, la sociedad es la que más tiene que perder, por los obstáculos que se levantan al ejercicio democrático. En el plano institucional, la policía y los medios tienen mucho que perder a largo plazo, pero, a mediano plazo, la policía se juega su legitimidad y eficacia social. La policía corre el riesgo de “producir” mensajes y procesos “espectaculares” o de asumir lo que las ciencias sociales llaman “la puesta en escena”, en su afán por convertirse en una fuente permanente. La presión para generar información permanente para los medios somete a la policía a unos tiempos que no son los suyos. Los medios exigen cada vez más “hechos”, con los cuales ganar las preferencias de sus audiencias. En este sentido, son insaciables, puesto que necesitan tener la primicia todos los días y esa primicia puede ser generada por distintos sectores o instituciones. Pero la policía no puede producir “ficción” sin traicionarse ni juzgarse su prestigio.

Los medios también corren el mismo riesgo, aunque no a corto plazo. Al reproducir las imágenes producidas por la policía, al usarla como fuente privilegiada, los medios pierden la imagen de la independencia, pues pasan a convertirse en medios institucionales. Ahora bien, este proceso no es lineal ni automático. Los medios son ambivalentes. Necesitan proyectar la imagen de fiscalizadores del poder o de asumir el rol de policías de los policías. En cualquier momento, los medios, que utilizan a la policía como una fuente privilegiada de la nota roja y judicial, pueden volverse contra ella y colocarla en la pantalla

4. Paul Virilio (1996), *El arte de motor. Aceleración y realidad virtual*, Buenos Aires, citado por María Cristina Mata (2003), “Ciudadanía comunicativa: un desafío para la democracia”, en *Veedurías y observatorios*, Buenos Aires.

y acusarla con imágenes de abuso policial, corrupción, etc. Son imágenes a las cuales sus audiencias están habituadas. Tanto como caja de resonancia de las voces institucionales y como fiscalizadores de los escándalos puntuales, los medios se juegan no solo su imagen de independencia, sino que también comprometen la idea misma de la democracia y de su papel en ella. De esta forma, los medios traicionarían la confianza depositada en ellos para fiscalizar el poder y posibilitar la ciudadanía.

Los medios, la policía y la ciudadanía enfrentan algunos retos. La policía no debiera estar interesada en entrar en el juego de la espectacularidad con los medios, aunque debe ser cuidadosa a la hora de pensar la comunicación en clave de imagen. La policía no puede trivializar los fenómenos sociales complejos, ni tampoco los procesos que subyacen a las prácticas conflictivas o criminales. A los medios se les exige cada vez más una producción de información en su contexto, socialmente útil, para permitir a la ciudadanía construir el presente y el futuro de una sociedad que, si no apuesta por la convivencia, estará condenada a convivir con el miedo y la inseguridad.

### 3. Elementos para repensar las relaciones entre los medios y la policía

La policía debe pensar en proponer una comunicación “mediada”, es decir, diseñar políticas y estrategias de comunicación desde la lógica social y no desde la lógica mediática institucional. El desafío es desarrollar una política de comunicación que permita la participación de los distintos agentes sociales en las decisiones relacionadas con la seguridad pública y en su difusión. Es una política de comunicación que se plantea la construcción y la aplicación de programas, de políticas y acciones que garanticen la seguridad y la convivencia, a partir de los agentes sociales, es decir, de la ciudadanía, desde su lugar de residencia o de desplazamiento. La ciudadanía

debe controlar, evaluar y fiscalizar la aplicación de esta política. En tal sentido, se trata, por lo tanto, de la construcción de políticas, en términos de cohesión social y cultura democrática.

Asimismo, la policía debe “construir” y difundir mensajes que mantengan informada a la población, no solo del quehacer institucional, sino también de la problemática social que la preocupa, de tal manera que le permita actuar para superarla. Esto exige partir de situaciones o “hechos” que deben ser comunicados a la ciudadanía. En este sentido, no interesa un caso violento aislado ni la inseguridad, en sí misma, ni las dificultades de la convivencia, sino sus implicaciones sociales, lo cual remite a la complejidad de estos procesos. La discusión con la ciudadanía no debe versar sobre los efectos aislados de la violencia o la inseguridad, sino sobre sus orígenes. La violencia de los jóvenes, contra ellos y desde ellos es un buen ejemplo. No es procedente continuar con la construcción de la imagen del joven de los sectores populares como peligroso y depositario de nuevos miedos urbanos, sin tomar en consideración las dinámicas de exclusión y marginalización, las cuales forman parte de la problemática estructural de la sociedad<sup>5</sup>.

La policía debiera, como parte de su política de comunicación y de la relación con los medios, proporcionar ese contexto, que integra la problemática criminal en la dinámica social. El trabajo conjunto, la relación con otras instituciones y con la comunidad hacen de la policía *un agente mediador* interesante. Esto es posible, si la policía integra otras voces al discurso de los medios. Esta lo puede hacer, puesto que conoce las dinámicas predominantes en los barrios y zonas de la ciudad. Por lo tanto, puede poner a dialogar a los medios con sus distintos actores. Pero para ello, la policía debe renunciar a ser la fuente exclusiva, para pasar a convertirse en mediadora del diálogo entre los otros actores.

5. Rossana Reguillo (2003), “Ciudadanías juveniles en América Latina”, *Revista Última Década*, 19; “Los límites de lo nacional y las razones del desencanto”, en revista electrónica *Todavía* 10, 2005. [www.revista.todavia.com.ar](http://www.revista.todavia.com.ar)

Este desafío no debe plantearse en términos de la fuente de información para los medios, sino como una institución de servicio público, cuya obligación es dar cuenta a la ciudadanía de sus propios problemas y de sus preocupaciones, en términos de seguridad ciudadana. La policía debe propiciar la inserción de otras voces en los medios, para que no sólo se escuche la suya. Ahora bien, es a los medios a quienes corresponde abrir espacio a esas otras voces. Pero si las rutinas y las lógicas periodísticas no lo permiten, la policía y las instituciones públicas deberían asumir el papel de *mediadoras* entre los medios y esas otras fuentes.

Cuando el medio no proporciona el contexto, la fuente debe darlo. Para ello es necesario contar con otras instituciones, con las organizaciones sociales y las comunidades. Se trata de abrir espacio, en los medios de comunicación, a la intervención policial en su contexto social, político, económico y cultural. La información derivada desde esta otra lógica sería estructuralmente distinta. La cuestión no es la eficacia institucional, sino

la social. Es necesario recuperar el espacio público y no solo el físico y tangible. Es un espacio construido desde los distintos actores sociales. En definitiva, la policía debe repensarse desde el interior de la construcción permanente del sistema democrático, el cual, en estos momentos, es amenazado por la ideación de la seguridad, el miedo.

Por otro lado, es urgente que los medios reflexionen sobre su papel como instituciones dedicadas a difundir información, en un mundo muy complejo, caótico, sin sentido (humano) y violento. El medio, al hacerse cargo de la elaboración de la noticia, contribuye a la construcción de una determinada sociedad. No se trata de decir “yo narro los hechos que suceden afuera”, porque toda narración parte de unos supuestos y de una forma de vivir, personal e institucional, la sociedad en la cual el medio se encuentra inserto. Ahora bien, aun cuando las rutinas y los tiempos periodísticos no favorecen la reflexión sobre el trabajo cotidiano, esta es indispensable para que el medio sea un mediador que contribuye a la restitución del espacio público.

### Dos formas de hacer periodismo<sup>6</sup>

<i>El periodismo basado en el binomio conflicto y construcción de la convivencia</i>	<i>El periodismo basado en el binomio represión y violencia</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explora la formación del conflicto, x partes, y objetivos, z cuestiones.</li> <li>• Todos deben ganar.</li> <li>• Da la voz a todas las partes; promueve la empatía y la comprensión.</li> <li>• Ve la falta de convivencia e inseguridad, conflicto, como problema, enfatiza la creatividad que comporta.</li> <li>• Humaniza a todos los bandos.</li> <li>• Es preactivo: preventivo antes del estallido de la violencia o la guerra.</li> <li>• Enfatiza los efectos invisibles de la violencia (trauma y gloria, daños a la estructura y la cultura).</li> <li>• Expone las falsedades de todas las partes.</li> <li>• Destapa los engaños.</li> <li>• Enfatiza el sufrimiento de todos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfatiza el terreno de la confrontación.</li> <li>• Hay un objetivo (ganar). Supone que la suma general final de la guerra es cero.</li> <li>• Contrapone «nosotros-ellos», recurre a la propaganda, da la palabra a los ‘nuestros’.</li> <li>• Ve a “ellos” como el problema. Pone énfasis en cuántos ya no cuentan o están encerrados.</li> <li>• Deshumaniza a “ellos”.</li> <li>• Es reactivo: espera al estallido de la violencia para informar.</li> <li>• Enfatiza solo los efectos visibles de la violencia (muertos, heridos y daños materiales).</li> <li>• Expone las falsedades de los “otros”. Colabora en los engaños y las mentiras de los “nuestros”.</li> <li>• Enfatiza “nuestro” sufrimiento.</li> </ul>

6. Xavier Giro, director del postgrado “La comunicación de los conflictos y la paz” de la Universidad Autónoma de Barcelona. En esta ponencia solo se mencionan las características, pero su propuesta completa está en <http://www.violenciaelsalvador.org.sv>

### Dos formas de hacer periodismo (Continuación)

<i>El periodismo basado en el binomio conflicto y construcción de la convivencia</i>	<i>El periodismo basado en el binomio represión y violencia</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señala los grupos que trabajan para la paz.</li> <li>• Ve la paz y la convivencia = no violencia + creatividad.</li> <li>• Subraya las iniciativas de acercamiento, diálogo, confianza, convivencia para evitar más violencia.</li> <li>• Enfatiza la estructura, la cultura, la sociedad pacífica.</li> <li>• Se preocupa por los efectos: la resolución, la reconstrucción, la reconciliación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señala a los miembros de las elites que trabajan por la paz.</li> <li>• Ve la paz = victoria + alto el fuego.</li> <li>• Esconde o ataca las iniciativas de acercamiento, diálogo, confianza, convivencia para evitar más violencia.</li> <li>• Enfatiza las leyes, las instituciones, la sociedad controlada.</li> <li>• Se marcha a preocuparse por otra violencia; vuelve si vuelven las llamas.</li> </ul>

El trabajo periodístico fundamentado en la reflexión y en el aporte a la construcción de la convivencia debe ser concebido como “un proceso”, es decir, se encuentra en construcción permanente. Esta concepción implica la revisión del “hacer” del sistema mediático —de los medios de comunicación, como instituciones, del periodismo, como práctica, y de los periodistas, como agentes sociales—. El periodismo no puede ni debe conformarse con las modalidades y rutinas habituales para “producir” la noticia. Ese proceso implica también la des-dramatización, reducir la tensión, encontrar cierta serenidad. Una premisa básica es la exploración de la complejidad de la situación y de los actores. Asimismo, obliga a tomar en cuenta no solo los valores de una parte, sino los valores de todas las partes y, sobre todo, los de los grupos marginales o marginados. Aquí se encuentran la propuesta

de los medios con la de la institución policial. Ahora bien, estas prioridades son contrarias al periodismo tradicional.

La ciudadanía, por último, tiene pleno derecho a exigir rigor e independencia en el manejo de un bien público como la información, a demandar veracidad, a exigir pluralismo y a un buen recuento de la noticia, libre de las trampas del sensacionalismo y de los compromisos con los poderes. La cuestión, no tanto desde la perspectiva institucional, sino desde la del periodista, del policía y del agente social es si se desea ser agente social de la convivencia o portador de miedos. La tarea no es fácil ni temporal. Es una construcción permanente, pero urgente para la construcción de una sociedad para la convivencia.

Ciudad de México, 29 de marzo de 2006.