

## ***19S: las diferentes caras de su cobertura mediática***

DARWIN FRANCO MIGUES\*

Ante la tragedia, la solidaridad; así ocurrió con el temblor de 1985 y volvió a suceder el 19 de septiembre de 2017. Sin embargo, existió un factor de diferenciación clave: las redes sociales digitales. En ambos hechos, el poder lo tomó la solidaridad y fue la ciudadanía la que hizo frente a las catástrofes.

En este texto se hará énfasis en la configuración y articulación de las redes sociales digitales surgidas alrededor del sismo de 7.1 grados que afectó a varios estados de México, el 19 de septiembre de 2017. Esta explicitación de las acciones colaborativas en red se pondrán en perspectiva con la cobertura que se dio en los medios de comunicación tradicionales (prensa, radio, televisión), a la par de hacer un análisis particular del caso de #FridaSofía, niña que aparentemente estuvo atrapada bajo los escombros de la escuela Enrique Rébsamen (al sur de la Ciudad de México) y cuya existencia fue desmentida después de que decenas de medios nacionales e internacionales le dedicaran 43 horas de cobertura mediática.

• Es doctor en Educación y maestro en Comunicación Social por la Universidad de Guadalajara. Profesor e investigador del Departamento de Estudios en Comunicación Social de la Universidad de Guadalajara y profesor del Departamento de Estudios Socioculturales del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO). Pertenece al Sistema Nacional de Investigadores de México.

## 1. LA SOLIDARIDAD RED TRAS EL SISMO Y LA LÓGICA DE LA COMUNICACIÓN RED

El día y momento del sismo estaba en clase con mis alumnos del ITESO; nos enteramos de lo que estaba ocurriendo a través de un mensaje que fue subido a Twitter desde la colonia Condesa, una de las más afectadas en la Ciudad de México. Los mensajes subsecuentes llegaron por la misma vía, algunos con mayor grado de verosimilitud porque se trataban de mensajes emitidos por algún usuario conocido, ya sea un familiar o amigo que estaba en el lugar de los hechos; otros más llegaron vía Facebook o WhatsApp en forma de imágenes y videos. “Acaba de temblar muy fuerte” y “estamos bien” fueron de los mensajes más recurrentes, mientras que las imágenes más reiterativas eran las de edificios que se colapsaban en segundos provocando gritos entre quienes grababan, sabedores de la relevancia que tenía hacer un registro. La tragedia nos llegó ese día a través del teléfono celular.

Después, vinieron los medios tradicionales, a los cuales la dimensión de la tragedia también les llegó a través de las redes sociales digitales, que en segundos llenaron la Internet de videos o imágenes alusivas al sismo. Los medios tradicionales por igual replicaban estos mismos contenidos porque, en ese momento, era la única manera de informar sobre lo que estaba pasando. Así fue como muchos vimos el colapso de edificios en las colonias Roma o Condesa, o el vaivén de las aguas desde una trajinera en Xochimilco. La viralización de los contenidos ocurrió de manera natural y, con ella, la desinformación, ya que el compartir no siempre implica el verificar.

Dan Gillmor<sup>1</sup> en el prólogo del libro *Nosotros, el medio: cómo las audiencias están modelando el futuro de las noticias y la información*, asegura que esto ocurre porque “La tradicionalmente centralizada re-

1. Gillmor, D. “Prólogo”. En Bowman, Shayne & Willis, Chris. *Nosotros, el medio: cómo las audiencias están modelando el futuro de las noticias y la información*, The Media Center, Bogotá, 2003.

colección y distribución de noticias está siendo complementada (y en algunos casos será reemplazada) por lo que está pasando en la periferia de las redes cada vez más ubicuas”.<sup>2</sup> Y es esta capacidad, principalmente movilizadora por el teléfono celular, fue la que ocasionó que la primera información generada sobre el sismo proviniera de espacios virtuales, mientras eran los usuarios de plataformas como Twitter, Facebook, WhatsApp e, incluso, Instagram, quienes tomaban la batuta en la generación informativa, no solo de lo que estaba pasando sino en qué se podría hacer para ayudar.

La red de solidaridad que se tendió en las calles, cuando por doquier salieron ciudadanos para ayudar a remover escombros, se replicó en las redes sociales digitales para establecer formas de ayuda y solidaridad. El uso y articulación de #hashtag expresó tanto un lenguaje colectivo como una acción que, de la misma manera, articuló esfuerzos, ideas y ayuda.

De *hashtag* como #SismoCDMX, #Sismo MX y #Sismo se pasó a #AyudaCDMX, #AquíSeNecesita, #AquíNecesitamos, #Voluntarios, #AquíYaNoSeNecesita, #HoyTengoFe y #FuezaMéxico; sin embargo, uno de los etiquetados en red más importantes fue #Verificado19S, el cual no solo articuló diversos esfuerzos individuales y colectivos sino que concatenó toda esta labor para focalizarla en la verificación de la información que ese día y en las semanas posteriores se compartió a través de diversos medios, tanto tradicionales como digitales.

En su página web (<http://www.verificado19s.org/>), #Verificado19S explica que:

Ante la emergencia humanitaria provocada por el terremoto del 19 de septiembre, un grupo de activistas, periodistas y programadores decidieron reunirse en el Centro Cultural Horizontal para buscar formas de verificar la información que aparecía en medios de co-

2. *Ibidem*, p.iv.

municación y redes sociales. Con la colaboración inicial de programadores desarrollamos un mapa<sup>3</sup> y una base de datos colaborativa y que actualmente es la plataforma más certera, más actualizada y más visitada de datos sobre el terremoto.

Que se lograra esta articulación, sin embargo, no ha sido un proceso gratuito ni automático, ya que la edificación de esta cultura participativa<sup>4</sup> y su inminente inteligencia colectiva,<sup>5</sup> manifestada en acciones horizontales a través de la Internet y sus aplicaciones tecnológicas, responde más a profundos cambios socioculturales que a cuestiones meramente tecnológicas, ya que el engranaje que prioriza la apropiación y domesticación de una tecnología no responde solo a la posesión y acceso que se tenga de la misma sino a los usos y apropiaciones que se hagan de ella. Tampoco es un asunto generacional sino que se trata de una nueva lógica de sentido, en donde, tecnológicamente hablando, es posible ser un medio de autocomunicación masiva.<sup>6</sup> Esta lógica rompe, de múltiples formas, la comunicación unidireccional con la que los medios tradicionales han dominado nuestras prácticas mediáticas.

Entender que se debe hacer un registro de la tragedia y que este tiene que ser compartido con otros a través de las redes sociales digitales, implica ya un profundo conocimiento de lo que conlleva la comunicación en red, pues no solo se registra o se publica para sí mismos sino para “un nosotros” que existe dentro de cada red social digital. Ese saberse acompañado nos orilla a comprender que lo sucedido alrededor de fenómenos como #Verificado19S no son meras prácticas tecnológicas sino principalmente de sentido, pues estas trastocan las lógicas tradicionales en las que hemos aprendido a consumir y difundir la información.

3. El mapa puede verse en: <http://google.org/crisismap/a/gmail.com/v19s>

4. Jenkins, Henry. *Converge cultura. La cultura de la convergencia de los medios de comunicación*, Paidós, Barcelona, 2008.

5. Lévy, Pierre. *Inteligencia colectiva por una antropología del ciberespacio*, INFOMED, La Habana, 2004.

6. Castells, Manuel. *Comunicación y poder*, Siglo XXI, México, 2012.

La decisión de nombrar a este esfuerzo colaborativo #Verificado19S es en sí mismo el reconocimiento de que estas nuevas formas de comunicación requieren un orden y estructura para dar forma y sentido a lo que se comparte, ya que el establecer comunicación red implica combatir la entropía que se genera cuando muchos generan una conversación que causa más incertidumbre que certezas.

Ese tejer verosimilitud entre el mar informativo dejado por millones de personas durante y después del sismo puede considerarse también como una respuesta colectiva a una lógica informativa que no tiene como principal fuente de acceso a la información a los medios de comunicación tradicionales sino a las redes sociales digitales;<sup>7</sup> de aquí que la autorregulación del mismo modo tuvo que provenir de los propios usuarios, que, de manera horizontal, verificaron toda la información generada por ciudadanos, medios de comunicación y entidades gubernamentales.

El elemento a cuestionar fue principalmente informativo y este se criticó con fuerza cuando se pretendió minimizar la tragedia o maximizar las acciones gubernamentales o mediáticas surgidas alrededor del sismo; por ello, desde un ejercicio como este, se analizaron y verificaron tanto las acciones comunicacionales y de rescate de las entidades gubernamentales, así como las desmedidas coberturas mediáticas que usaron a la tragedia como un insumo mediático; por ello, al concluir las actividades de monitoreo y verificación de #Verificado19S, los ciudadanos y colectivos participantes lanzaron las siguientes interrogantes:

¿Por qué el gobierno, en todos sus niveles, fue incapaz de establecer en tiempo real y de forma veraz una red de logística: acopio, almacenamiento, distribución y entrega de herramientas, materiales, equipo, medicamentos, víveres, mano de obra y especialistas en las

7. Reuters. "More than half online users get news from Facebook, YouTube and Twitter: study", 14 de junio de 2016. Recuperado el 8 de diciembre de 2016 <http://www.reuters.com/article/us-media-socialmedia-news-idUSKCN0Z02UB>

zonas de riesgo y de derrumbe; así como de facilitar el trabajo de los equipos de rescate?<sup>8</sup>

Con los debidos errores e inconsistencias, la comunicación red generada tras el sismo mostró y dio visibilidad a cientos de acciones colectivas de solidaridad, así como de resistencia y memoria; los jóvenes que articularon estas acciones dieron muestra de que siempre han estado ahí, ya que no despertaron tras la tragedia sino que se hicieron presentes en ella, haciendo lo que mejor saben hacer: el trabajo colectivo y horizontal en red, de lo cual hay antecedentes recientes, como las acciones ciudadanas emprendidas bajo las banderas de #YoSoy132 o #AyotzinapaSomosTodos.

## 2. #FRIDASOFÍA: LA LÓGICA DE LOS MEDIOS TRADICIONALES

En 1985, los grandes medios —en especial los de alcance nacional— fueron los que centralizaron la información, no solo sobre la catástrofe sino también alrededor de las formas de solidaridad que se tejieron tras la tragedia. En consecuencia, esto ocasionó la mediatización del temblor y dio a la televisión, específicamente a Televisa, el rol central en la construcción de su significación.

En ese entonces, millones de familias miraron el temblor a través de sus señales y entendieron la magnitud de lo ocurrido a través de su narrativa, la cual se enfocó en lo informativo tanto como en lo emotivo; de ahí que historias como la de Monchito, supuesto niño atrapado bajo los escombros, tomaron una relevancia inusitada para una televisora que, en ese entonces, poseía toda la atención de las audiencias, al ser prácticamente la única opción. Al final, Monchito no existió, solo su cobertura.

8. Horizontal. “#Verificados19S”, en *Horizontal*. Recuperado el 24 de febrero de 2018, de <https://horizontal.mx/verificados19s/>

En 2017, el escenario para Televisa fue totalmente distinto. No era ya la única opción televisiva, aunque sí se mantenía como el medio hegemónico en cuanto a los niveles de audiencia, ya que aún concentraba los mayores *ratings*. Ante este panorama, se hizo un gran esfuerzo en la cobertura del sismo para atraer a los televidentes. La experiencia y la infraestructura estaba de su lado, porque ningún medio en México tiene la capacidad humana y el alcance tecnológico que posee Televisa. La cuestión era encontrar la mejor historia, entre las miles que se tejieron alrededor del rescate de los damnificados. La mira se puso en la ocurrida en la escuela primaria Enrique Rébsamen, ya que se trataba del rescate de niños, así que la televisora le apostó todo a este rescate.

Un día después de ocurrido el sismo, el 20 de septiembre, vino el golpe mediático que esperaba: debajo de los escombros existía aún atrapada una niña. La reportera asignada al lugar, Danielle Dithurbide, a las 9:18 horas comunicó a Carlos Loret de Mola, titular del noticiero matutino:

[...] te puedo confirmar que están teniendo contacto con una niña con vida. Le acaban de pasar una manguera para que pueda tomar agua [...] Están teniendo contacto hablado con una niña [...] En tan solo unos minutos podremos estar en vivo, al aire, con el rescate de esta pequeñita [...] Alcanzamos a oír que le dijeron mueve la mano y es por eso que podemos confirmar que sigue con vida, porque vieron que movieron la mano.<sup>9</sup>

Esta fue la primera vez que públicamente se habló de la niña. Aún no se le nombraba como Frida Sofía, pero ya se había difundido en televisión nacional su aparente existencia. Supimos que se llamaba Frida Sofía y que tenía 12 años a las 18:05 horas del 20 de septiembre; posteriormente,

9. Noticieros Televisa. “Niña da señales de vida entre escombros”, en *Youtube*, 20 de septiembre de 2017. Recuperado el 24 de febrero de 2018, de <https://youtu.be/pxoKzNQTH8M>

en las pantallas de Televisa se anunció que ya se había tenido contacto con su familia y que su rescate era inminente.

Después de largas horas de transmisión, se supo que jamás existió una niña con ese nombre. Esto se conoció tras la rueda de prensa que ofreció la Secretaría de Marina, el 21 de septiembre, en voz del almirante Enrique Sarmiento, quien (14 horas después de que se inició la cobertura informativa del “rescate” de Frida Sofía) expresó:

Con la versión que se sacó con el nombre de una niña. No tenemos conocimiento, nosotros nunca tuvimos conocimiento de esa versión. Estamos seguros que no fue una realidad puesto que [...] se corroboró con [la Secretaría de] Educación Pública, con la delegación y con la escuela y todos, la totalidad de los niños, desgraciadamente algunos fallecieron, otros están en el hospital y los demás están sano y salvos en su casa.<sup>10</sup>

Televisa, a través de sus periodistas Carlos Loret de Mola, Denise Maerker y Danielle Dithurbide. expresó al aire que el error no fue suyo y que la Secretaría de Marina era la única responsable de transmitir esta información falsa, razón por la cual debería de pedir disculpas. El almirante Sarmiento lo hizo el 21 de septiembre.

En un ejercicio de análisis puntual realizado por el Observatorio de Medios Q ITESO de las 43 horas de transmisión, se creó una Time-Line<sup>11</sup> que demuestra, de manera puntual, los errores en la precisión y verificación informativa que se cometieron durante la transmisión exclusiva que Televisa realizó del acontecimiento, ya que fue el único

10. SA. “No hubo Niña Frida Sofía: Ángel Enrique Sarmiento Beltrán subsecretario de Marina”, en *YouTube*, 21 de septiembre de 2017. Recuperado el 24 de febrero de 2018, de [https://www.youtube.com/watch?v=e\\_g9\\_mnA\\_5w](https://www.youtube.com/watch?v=e_g9_mnA_5w)

11. La línea del tiempo puede consultarse en: “Análisis de la construcción del caso Frida Sofía” [DE disponible en: [https://cdn.knightlab.com/libs/timeline3/latest/embed/index.html?source=1uP6nzpG\\_9YoIXVCBYIXz9Uus\\_uw\]9e8uxLKgu7oQgwo&font=Default&lang=en&initial\\_zoom=2&height=650](https://cdn.knightlab.com/libs/timeline3/latest/embed/index.html?source=1uP6nzpG_9YoIXVCBYIXz9Uus_uw]9e8uxLKgu7oQgwo&font=Default&lang=en&initial_zoom=2&height=650)].

medio que pudo prevalecer dentro de la Escuela Enrique Rébsamen para observar las labores de rescate. No se trató, conforme a los resultados del estudio, de un error de información gubernamental sino de una cadena de errores en el proceder periodístico de parte de Televisa (y de muchos medios más), ya que se confió en testimonios que jamás fueron verificados.

En el mismo ITESO, se realizó el estudio de audiencias nombrado “#FridaSofía: de la ilusión a la desesperanza”,<sup>12</sup> en el cual se preguntó directamente a 32 televidentes que presenciaron la cobertura de Televisa:<sup>13</sup> “¿Cuál fue su sentir durante la transmisión y cuál fue su reacción al enterarse de que Frida Sofía jamás existió?”.

Algunas de los hallazgos encontrados fue que las audiencias concentraron su atención sobre el “rescate” de #FridaSofía en dos puntos: por un lado, la vinculación y conexión emocional con Frida Sofía —por su cualidad de infante y por la narrativa de esperanza que se construyó de ella a través de la televisora— y, por otro, la impotencia de saber que una televisora que transmitió por largas horas una historia no confirmada no sería castigada, lo cual les generó desilusión, al saberse engañados.

En relación con el primer punto, “el gancho emocional” que propició una recepción prolongada del caso Frida Sofía fue que se trataba de una niña; esta condición de vulnerabilidad, sumada a la empatía al sentir que “podría ser su hija o hermana menor”, les hizo mantenerse pegados a la transmisión exclusiva de Televisa.

Las audiencias deseaban ver “en vivo” el rescate porque esto les hubiese permitido tener una catarsis mediática ante el sismo; al respecto, coincidieron en que la televisora supo atraer su atención, por-

12. Véase Readymag. “#FridaSofía: De la esperanza a la desilusión”. Recuperado el 24 de febrero de 2018, de <https://readymag.com/u57908487/90f281/>

13. Las 32 entrevistas fueron semiestructuradas y se realizaron con audiencias jaliscienses (21 adultas y 11 jóvenes) de diversos niveles socioeconómicos que presenciaron “en vivo” algún momento de la cobertura informativa.

que manejó una narrativa que los atrapó a tal punto que suspendieron actividades cotidianas para no perderse nada del rescate.

La decepción sobre el tema y la televisora ocurrió cuando se enteraron que Frida Sofía jamás había existido, esto implicó un golpe emocional muy fuerte porque habían depositado sus sentimientos y esperanzas en la historia. Tanto adultos como jóvenes consideraron que Televisa no solo “jugó con sus sentimientos” sino que se aprovechó de ellos porque prefirió el *rating* antes que su compromiso con la verdad.

Las audiencias adultas aseguraron que, a partir de esto, dejaron de ver Televisa; mientras que las más jóvenes volvieron a confirmar su rechazo a la televisora. En ambos casos, se sintieron defraudados al saber la verdad, pues en la transmisión “todo se veía tan real” que les sorprendió saber que, incluso, era posible mentir aunque lo que se estuviese viendo fuera una transmisión “en vivo”.

La cobertura que los medios tradicionales dieron al sismo no solo no ofreció nada nuevo sino que apostó por la misma lógica que aplican ante las tragedias humanas: la espectacularización de una historia y la apelación emocional por encima de la claridad y verificación informativa; sin embargo, Televisa no fue el único medio que le apostó a esta historia, también lo hicieron muchos más, incluso, el periódico *El Universal* creó toda una sección titulada “Frida Sofía: la esperanza de México”, la cual fue desmontada tras saberse la verdad. Esta misma acción de desaparecer información ocurrió en medios como *Aristegui Noticias* o *Proceso*, los cuales después fueron muy críticos de Televisa.

Lo cierto es que a Frida Sofía la creamos todos, ya que la mediatización de un hecho, sea este o no verídico, no depende exclusivamente de la postura o producción de una televisora, o de un medio de comunicación, sino de la imposición de las lógicas mediáticas que centralizan buena parte de nuestras interacciones cotidianas. Esto no justifica ni avala la excesiva cobertura que decenas de medios mexicanos y extranjeros realizaron sobre el caso de #FridaSofía; al contrario, deseo señalar que la mediatización de un hecho no puede darse sin la interacción e

interactividad entre el suceso, los medios que lo retratan y las audiencias que lo significan y resignifican en el momento de su recepción.

### 3. CUANDO LAS LÓGICAS MEDIÁTICAS SE CRUZAN

Ante una catástrofe como la vivida el 19 de septiembre de 2017, los medios de comunicación y los usuarios tuvieron que tomar decisiones y estas, desde luego, no fueron fáciles, porque ninguna víctima debía ser más relevante que otra; sin embargo, no todas recibieron la misma visibilidad ni el mismo tiempo en las pantallas. Los medios eligieron entre el sinfín de dolorosas historias a aquellas que pensaron serían más impactantes o a aquellas que creyeron les dejarían mejores dividendos, tanto en *rating* como en el tráfico de usuarios dentro de sus sitios web. En este sentido, la historia de una niña atrapada bajo los escombros de su escuela resultaba peculiarmente atractiva. Cuando se dijo que uno de los niños atrapados bajo los escombros llevaba por nombre Frida Sofía, inició el proceso de mediatización de esta historia, porque las víctimas de este colegio se concatenaron a través de un solo nombre, y fue este nombre el que le dio una identidad colectiva a la tragedia.

En este sentido, creamos la veracidad de Frida Sofía porque seguimos las más de 43 horas de transmisión de su aparente rescate, así como porque la conducta y gramática de la comunicación red apeló a nuestro capital emocional y respondimos haciendo de #FridaSofía un fenómeno en redes sociales digitales.

La mediatización de su rescate permitió generar tanto todo tipo de producciones mediáticas como todo tipo de conversaciones sociales donde medios y audiencias se permitieron participar en la construcción de argumentos, que mantuvieron las expectativas y esperanzas de un rescate, tanto como significaron una decena de decisiones de producción que, en la mayoría de los casos, colocó la espectacularidad antes que el rigor periodístico que exige en todo momento un apego irrestricto a la veracidad.

Las lógicas mediáticas justo tienden a favorecer al espectáculo porque no están necesariamente pensadas para satisfacer o garantizar el derecho de las audiencias; al contrario, están ahí para que el mercado de la comunicación mediática fluya y deje beneficios a quienes —sabedores de sus lógicas— deciden explotar, mediáticamente hablando, a la emoción por encima de la razón.

Aunque con diversos matices, así operó también la lógica mediática en las redes sociales digitales que usamos para hablar de #FridaSofía, porque fue su viralización y no su confirmación la que la hizo real para todos los que pasamos del drama televisivo a la conversación digital, edificando, a partir de ello, conversaciones que apuntaban a su rescate y al sentido de esperanza que depositamos en ella.

Desde luego que, bajo un proceso de mediatización, existen responsabilidades; en este sentido, los medios que dieron gran cobertura a la historia tuvieron que haber confirmado la historia, pero no lo hicieron cuando apostaron por sostener, a través de una sola fuente periodística, el peso de toda la historia y, por ello, su responsabilidad tras darse a conocer que nunca existió Frida Sofía es grande. No bastan, entonces, sus disculpas, porque violaron nuestro derecho como audiencias a la veracidad.

Como usuarios también nos equivocamos, porque compartimos información falsa, información que consumimos —justamente— en los medios que no verificaron la historia. A Frida Sofía la creamos todos, porque estamos tan incrustados en las lógicas mediáticas que, muchas veces, nos cuesta distinguir la realidad de las producciones mediáticas y ahí estriba la relevancia de que una organización en red como #Verificado19S existiera, ya que fue su estructura y organización lo que rompió con las lógicas mediáticas en la cobertura del sismo, colocando en jaque no solo a las formas tradicionales de comunicación sino además a la capacidad gubernamental que, en materia de comunicación social, buscó minimizar la tragedia antes que usar esas mismas vías para garantizar la ayuda.

Hoy las lógicas de los medios tradicionales y las lógicas de la comunicación red tienen a concatenarse con más fuerza; la cobertura del sismo fue un ejemplo notable dentro de un campo comunicacional que hoy coloca a la posverdad como principal eje en la construcción de los acontecimientos, tanto sociales como mediáticos. El poder, así como pasó con el sismo, debe seguir estando en la solidaridad red.