Floridablanca, Santander, 09 de octubre de 2026

Señores
SESIÓN DE COMISIÓN DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES
Comisión de Regulación de Comunicaciones
medidas.pluralismo@crcom.gov.co
Bogotá D. C.

Referencia: Comentarios de Canal TRO al proyecto de resolución «Por la cual se adoptan medidas para promover el pluralismo e imparcialidad informativos en el servicio público de televisión» y a su documento soporte. Proyecto 10000-41-7-1, interacción 4.

Respetados comisionados:

Canal TRO, operador público regional de Santander y Norte de Santander, presenta sus comentarios a la propuesta regulatoria. El canal participó en la etapa de alternativas a través de su Defensor del Televidente y acompañó las mesas de socialización. Lo que sigue parte de una experiencia concreta: en octubre de 2026 el canal relanzó su informativo como TRO Noticias, con una estrategia multiplataforma, más reportería en los municipios y espacios de investigación y análisis. Desde esa práctica, el canal no solo comenta el texto, sino que ofrece ser escenario de prueba de los instrumentos que la Comisión propone.

Posición del canal en una página

- Canal TRO comparte la decisión de no imponer obligaciones sobre contenidos ni decisiones editoriales, y considera acertado el giro hacia información, guías y articulación.
- La herramienta de información del artículo 15.1.6.1 debe reflejar el ecosistema convergente en el que hoy circula la información regional, incluido el entorno digital del propio operador, y medir a los canales regionales frente a su territorio y no frente a la oferta nacional.
- Las guías del artículo 15.1.6.2 serán útiles si llegan antes de las elecciones territoriales de octubre de 2027, si incluyen un módulo para redacciones multiplataforma y si reconocen los códigos que los canales públicos ya tienen.
- El canal ofrece su informativo como piloto voluntario de aplicación de las guías y su sede como nodo regional de articulación para el Oriente colombiano.

1 Eje de información: medir el ecosistema real, no solo la pantalla lineal

1.1 Alcance de la herramienta de información (artículo 15.1.6.1)

El informativo regional ya no vive solo en la emisión abierta. TRO Noticias distribuye versiones adaptadas en redes sociales, YouTube y la web del canal, y el documento soporte reconoce que la audiencia digital del canal se reparte entre Santander, Bogotá y Norte de Santander. Una herramienta que mida pluralismo

interno únicamente sobre la parrilla lineal dejará por fuera buena parte del esfuerzo de diversificación de los operadores regionales y describirá un ecosistema que ya no existe.

> **Propuesta:** Que la dimensión "Pluralismo interno en la emisión audiovisual" incluya los contenidos informativos que el operador distribuye en sus propias plataformas digitales, reportados de forma voluntaria, y que el Observatorio de Contenidos Audiovisuales incorpore esa lectura convergente dentro de las competencias de la Sesión.

1.2 Diversidad geográfica y territorio de frontera

Los estudios de la CRC identificaron subrepresentación de comunidades étnicas, población migrante, refugiados y víctimas. Canal TRO cubre la frontera con Venezuela desde Cúcuta y emite para municipios donde esas poblaciones son parte cotidiana de la agenda informativa. Si la variable "diversidad geográfica" se construye con el mapa nacional como referencia, los canales regionales aparecerán concentrados por definición, cuando su mandato legal es precisamente cubrir un territorio.

> **Propuesta:** Que la herramienta mida la diversidad geográfica de cada canal regional dentro de su área de cubrimiento, con desagregación municipal y una lectura específica de los territorios de frontera, y que presente los resultados por modalidad de servicio sin comparaciones directas entre operadores nacionales y regionales.

1.3 Las PQRS como fuente

El documento soporte concluye que las categorías del formato T.4.4 subrepresentan las quejas de las audiencias sobre pluralismo e imparcialidad, y que la desinformación es la preocupación dominante en el texto de las peticiones. Usar ese formato como insumo de la herramienta, sin actualizarlo, trasladará a la publicación un sesgo que la propia Comisión identificó.

> **Propuesta:** Que la CRC revise el formato T.4.4 en mesa con los operadores y los defensores del televidente antes de usarlo como fuente, y que los ajustes se hagan sobre el reporte existente para evitar un canal de información paralelo.

2 Eje de autorregulación: guías oportunas, convergentes y respetuosas de lo que ya existe

2.1 Oportunidad frente al calendario electoral

La resolución no regula el cubrimiento electoral y acierta al no hacerlo. Sin embargo, el momento de mayor presión sobre la imparcialidad de un informativo regional son las elecciones de gobernadores, alcaldes, asambleas y concejos, previstas para octubre de 2027. Unas guías publicadas después de esa fecha perderán su primer y más importante caso de uso.

> **Propuesta:** Que la Comisión fije un cronograma para la primera edición de las guías de buenas prácticas, con publicación en el primer semestre de 2027, y que su capítulo sobre periodos electorales se construya en coordinación con el Consejo Nacional Electoral, que ya participó en este proyecto.

2.2 Contenido de las guías para redacciones multiplataforma

Los estándares internacionales que cita el documento soporte se escribieron para la televisión lineal. Las redacciones regionales de hoy publican primero en redes, usan herramientas de inteligencia artificial

generativa en la producción y reciben la mayor parte de las quejas por contenidos digitales. Unas guías que ignoren ese contexto serán correctas y poco útiles.

> **Propuesta:** Que las guías incluyan un módulo específico para la operación multiplataforma: verificación en tiempo real, separación entre información y opinión en formatos cortos, uso transparente de inteligencia artificial generativa y manejo de comentarios de audiencia. Canal TRO ofrece TRO Noticias como piloto voluntario de aplicación y evaluación de ese módulo durante 2027.

2.3 Reconocimiento de los códigos existentes de los canales públicos

El inciso final del artículo 15.1.6.2 dispone que los medios públicos "tendrán en cuenta" las guías en sus códigos y manuales internos. Canal TRO cuenta con manual de estilo, Defensor del Televidente activo y mecanismos de participación ciudadana, como la mayoría de los canales regionales informó en la consulta inicial de 2024. El texto debería partir de esa realidad y no de la idea de que los códigos se construyen desde cero.

> **Propuesta:** Que el inciso reconozca expresamente que los medios públicos acreditan la consideración de las guías mediante sus códigos, manuales y mecanismos ya vigentes, y que cualquier ajuste se haga en diálogo con el operador y con su Defensor del Televidente, sin que de ello se derive verificación ni consecuencia sancionatoria.

2.4 El espacio del Defensor del Televidente

La propuesta recomienda divulgar las normas de autorregulación en el espacio del Defensor del Televidente y en los sitios web. Es una buena vía, pero cada canal regional tendría que producir sus propias piezas pedagógicas con equipos que ya están al límite. La alfabetización mediática gana si la Comisión produce recursos comunes y los canales los adaptan a su territorio.

> **Propuesta:** Que la CRC elabore piezas audiovisuales y digitales de pedagogía sobre pluralismo e imparcialidad, de uso libre para los espacios de los defensores, y que reconozca los formatos digitales del Defensor (redes, pódcast, web) como parte del cumplimiento de ese espacio.

3 Eje de articulación: un nodo regional para el Oriente colombiano

3.1 Descentralizar los espacios del artículo 15.1.6.3

El Oriente colombiano reúne universidades con programas de comunicación consolidados, medios comunitarios en Santander y Norte de Santander y una agenda informativa de frontera única en el país. Un modelo de articulación centrado en Bogotá desaprovecha ese capital y encarece la participación regional.

> **Propuesta:** Que la Comisión organice los espacios de articulación por nodos regionales. Canal TRO ofrece su sede en Floridablanca como anfitrión del nodo del Oriente, con participación de las universidades de la región, los medios comunitarios y el Defensor del Televidente, y se compromete a convocar y documentar sus sesiones.

3.2 Cronograma de la segunda fase sobre eventos de interés general

El documento soporte aplaza el análisis de los eventos de interés general. Para un canal regional el tema no es abstracto: define si puede transmitir el ciclismo, el fútbol y las ferias de su territorio en condiciones viables.

> **Propuesta:** Que la Comisión anuncie en la resolución definitiva, o en su documento de respuestas, el cronograma de la segunda fase y garantice la participación de los canales regionales desde la formulación del problema.

4 Simplificación normativa

Canal TRO respalda la supresión de las prohibiciones duplicadas del artículo 15.5.1.1. Sugiere que el mismo criterio se aplique, en el proyecto de simplificación de la Sesión de Comunicaciones, a las obligaciones de reporte del Título XV que hoy se superponen con la información que los canales públicos ya entregan al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el marco del sistema de medios públicos.

Lo que Canal TRO ofrece a la Comisión

- TRO Noticias como piloto voluntario de aplicación del módulo multiplataforma de las guías durante 2027, con evaluación compartida.
- Su sede en Floridablanca como nodo regional de articulación para Santander y Norte de Santander.
- Reporte voluntario de sus contenidos informativos digitales para la primera edición de la herramienta de información.
- Disponibilidad inmediata para una mesa de trabajo con la Sesión de Contenidos Audiovisuales antes de la expedición del acto.

Agradecemos el proceso participativo que ha caracterizado este proyecto y quedamos atentos a las respuestas de la Comisión.

Atentamente,

Carolina Jova Núñez

Gerente | Canal TRO, Televisión Regional del Oriente Ltda.

Calle 5 n.º 5-56, antigua Licorera de Santander, Floridablanca (Santander)
gerenciatro@canaltro.com · www.canaltro.com