

La defensoría del **Lector** en olivia*

Luis Ramiro Beltrán Salmón

Saludando al Día del Periodista surge hoy en nuestro país una institución autorregulatoria de la actividad de la prensa escrita: la defensoría del lector. Nacida en Suecia en 1916 en la forma colectiva de un Consejo de Prensa, ella evolucionó a partir de 1967 al formato individual del “Defensor del Lector”. Lo hizo al mismo tiempo en la propia Suecia y en Estados Unidos de América, país en el que John Herchenroeder se constituyó —en Louisville, Kentucky— en el primer “ombudsman” de prensa adscrito a un diario. España desarrolló más tarde dicha experiencia en *El País* y en *La Vanguardia*. Y la institución no comenzaría a establecerse en Latinoamérica sino a fines de la década del 80 con creaciones precursoras de *El Tiempo* en Colombia y de *Folha de Sao Paulo* en Brasil. Su proceso de construcción continuó en los años 90 con ejercicios adicionales en algunos diarios de países como México, Panamá, Ecuador y Argentina y hay también actualmente ensayos semejantes en cuanto a televisión en países como Perú y Colombia.

En Bolivia hubo en el diario *La Razón* a principios de la década pasada, por algunos meses, un primer intento de establecer la Defensoría del Lector a cargo del destacado periodista José Gramunt de Moragas. El que ahora comienza aquí es el primero que contará con un Defensor del Lector al servicio de un consorcio periodístico: el Grupo de Prensa Líder, constituido a escala nacional por ocho diarios: *El Deber*, *La Prensa*, *Los Tiempos*, *El Nuevo Sur*, *El Potosí*, *Correo del Sur*, *El Altoño* y *El Norte*.

¿Cuáles son, en esencia, las responsabilidades de un Defensor del Lector? El decano de ellos en Latinoamérica, el distinguido periodista colombiano Javier Darío Restrepo, anota que, desde su iniciación en Estados Unidos a fines de los años del 60, son dos las misiones primordiales del Defensor: la de recibir quejas y la de proveer respuestas a las crisis de los periódicos. La primera es la de representar a los lectores en sus reclamaciones a la prensa por su conducta. La segunda es la de estimular y ayudar a los dueños, dirigentes y redactores de los órganos de prensa a mejorar dicha conducta, por medio de la reflexión autocrítica y de la acción correctiva.

La representación se canaliza primordialmente por medio de una columna periodística en la que el Defensor, actuando como intermediario, da paso a quejas de lectores sobre errores y excesos en que hubieran podido incurrir

redactores del diario. Y la crítica interna se efectúa mediante contactos frecuentes entre el Defensor y los periodistas principalmente para ventilar cuestiones referentes a la ética del oficio, a la que el catedrático canadiense John Virtue considera inclusive “un buen negocio”, ya que el éxito de un periódico no sólo depende de su profesionalismo sino también de su moralidad.

La experiencia en los emprendimientos iniciales remarca la importancia de que el Defensor fomente en los diarios la práctica de la rectificación justa, precisa y oportuna en actitud de franco y firme rechazo a una presunción de infalibilidad por parte del periodista. Además, reflexionando y opinando en escritos en el diario, el Defensor comparte esas preocupaciones con los lectores.

Restrepo señala que la crítica de los lectores y del Defensor se levanta “como un acicate o una piedra en el zapato, perturba la autosatisfacción, reta la creatividad y el espíritu de renovación del periódico y lo mantiene despierto y activo”. Y, por otra parte, como lo anota Germán Rey, otro sobresaliente precursor de este oficio en Colombia, el Defensor es un promotor de la participación de lectores críticos y exigentes que, en ejercicio de sus derechos, sean capaces de demandar de los medios veracidad, oportunidad y profundidad. Y agrega Rey esta importante precisión: “El Defensor del Lector es un lector de lectores... Debe descifrar sus intereses, el significado de sus reclamos, el sentido social de sus demandas”.

Ahora bien, el hecho de que el Defensor sea portavoz y animador de los lectores no lo hace en manera alguna, a mi modo de ver, adversario de los redactores. En efecto, él es un agente de enlace, un nexo propiciador de diálogo para entendimiento entre los diarios y su público. Y, como tal, no interfiere en la elaboración informativa, que es responsabilidad de los periodistas. No es un pesquisante en las salas de redacción, ni un juez que pronuncia sentencias para condenar o exculpar a los redactores; entre sus atribuciones no está la de aplicar sanciones. Es, más bien, un abogado comprometido con la aspiración de potenciar la voz del pueblo ante los medios, al mismo tiempo que un consejero de buena voluntad para éstos. “Asume, indica Rey, una tarea pedagógica al confrontar comportamientos, analizar prácticas, señalar actitudes que inciden en la calidad periodística y de esa manera en la información recibida por los lectores”.

Restrepo sostiene que la trascendencia de la misión del Defensor del Lector proviene de que éste sirve “como mecanismo y pedagogía para que las personas y la sociedad conozcan y reclamen el derecho a la información”. Ese derecho fue proclamado en 1978 por una Declaración de la Unesco en términos como estos: “La información es un

* Palabras de Luis Ramiro Beltrán en el acto público de su iniciación como defensor del lector en el Grupo de Prensa Líder, realizado en La Paz el 12 de mayo de 2003.

La preocupación por la vigencia y la preservación de la ética en el quehacer periodístico es meollo, fundamento y marco del trabajo del Defensor del Lector

componente fundamental de la democracia y constituye un derecho del hombre, de carácter primordial en la medida en que el derecho a la información valoriza y permite el ejercicio de los demás derechos”. Y enfatiza el Defensor colombiano el hecho de que este enunciado se refiere no solamente al derecho del emisor de comunicaciones sino también al del receptor de ella, el público de los medios.

La preocupación por la vigencia y la preservación de la ética en el quehacer periodístico es meollo, fundamento y marco del trabajo del Defensor del Lector, puesto que la mayoría de las reclamaciones de la gente se refieren a fallas de los medios respecto de esa ética. Por eso el desempeño del Defensor requiere ser guiado por enunciados formales de los principios éticos que los órganos de prensa formulan para regular el comportamiento de sus integrantes. Y es deber del Defensor velar, escuchando al público, por el cumplimiento de tales postulados que son de orden moral, no jurídico.

Hay un requisito *sine qua non* para que el Defensor del Lector pueda ejercer a cabalidad todas esas funciones. Es la facultad irrestricta que los medios optan por conferirle para que pueda actuar autónomamente, para que transmita y formule críticas, en público y en privado, con la plena y efectiva independencia que haga posible su indispensable imparcialidad. Por eso este oficio se desarrolla habitualmente bajo una figura laboral *sui generis*: la de un profesional que no porque reciba un honorario como consultor de la empresa propietaria de un diario está subordinado a algún personero directivo del mismo, como lo están sus empleados de planta. En efecto, el medio que lo contrata le paga incondicionalmente por facilitar la crítica ciudadana, absteniéndose de someterlo a su autoridad; no es supervisado ni supervisa. Así, el Defensor del Lector depende únicamente de su propia conciencia y obra con libertad a su juicio y arbitrio. “Ser independiente —subraya Rey— es la condición básica del trabajo del Defensor, como también lo que motiva la confianza y la credibilidad de los lectores”.

La vieja metáfora inglesa que atribuye a la prensa la calidad de “Cuarto Poder” es aceptada por algunos pero invalidada por otros, en tanto que hay quienes consideran al periodismo más bien un “contrapoder”. En cualquier caso, es muy evidente que la prensa tiene hoy más que nunca un poderío decisivo sobre la sociedad como un todo. No ejerce un poder en sentido de contar con autoridad y recursos para gobernar a los ciudadanos. El suyo es el poderío moral e intelectual para influir determinadamente en el comportamiento de los individuos y de las agrupaciones e instituciones de la sociedad civil y del gobierno. Es

inegable que en los últimos tres lustros, ante los grandes cambios ocurridos en escala global en la economía, en la cultura y en la política, la prensa —lo haya buscado o no— ha visto grandemente aumentado aquel poderío con el auxilio de avanzadas tecnologías. Esto es especialmente notorio en el campo político en el que, ante el profundo deterioro del sistema partidario tradicional, la actividad política está cifrada hoy más en las planas de diarios y en las pantallas televisivas que en la calles y las plazas.

¿Está la prensa boliviana ejerciendo ese poderío con la corrección, la mesura y la sabiduría que semejante responsabilidad conlleva? Respuestas negativas a esa pregunta no son raras en el escenario profesional y académico desde hace cuando menos diez años. Unas denuncian el grave deterioro de la ética periodística, la honda crisis de valores morales, mientras que otras condenan el distanciamiento de la sociedad civil, especialmente la indiferencia ante la situación de la mayoría ciudadana empobrecida, la incapacidad de escuchar a la colectividad. Y no pocas de esas críticas coinciden en advertir que el periodismo está haciendo, crecientemente, mal uso del inusual poder que hoy tiene en sus manos.

Respecto de la desatención a lo social, el periodista Erick Torrico, investigador y catedrático de la Universidad Andina, observó en 1998 que nuestro periodismo parecía haber perdido los referentes de compromiso social que le caracterizaron en las etapas dictatoriales y se había inscrito en los patrones del comercialismo y la competencia. Similarmente, en el foro “Poder Mediático y Sociedad Democrática”, patrocinado a fines de abril del presente año en La Paz por la Fundación Ebert, personeros de una decena de agrupaciones de la sociedad civil criticaron a los medios por referirse a los ciudadanos casi únicamente cuando éstos sufren situaciones de violencia que, además, son tratadas a menudo con sensacionalismo y morbosidad. Recomendaron, por tanto, a los periodistas acercarse más al pueblo raso, a sus problemas, aspiraciones y actividades, en vez de confinarse al contacto con los núcleos del poder político y económico del país. Y en la edición de *La Razón* del pasado viernes, diez redactores de varios órganos de prensa, radio y televisión, entrevistados por el Día del Periodista, reconocieron haberse alejado del ciudadano común. Admitieron críticamente casos de sensacionalismo, afán mercantilista, cobertura coyuntural, superficial y

El poder que han adquirido los medios es inmenso... y lo más notable es que no tiene barreras ni frenos. Estos tienen que ponérselos sólo los periodistas a través de la ética, muralla que tiene que ser inexpugnable para los excesos y despropósitos

Es condición de salud para un país democrático que la propia prensa se pueda cuestionar a sí misma.

Humberto Eco

espectacular y falta de rigor para la comprobación de hechos, así como desinterés por los derechos humanos, por la lucha contra el subdesarrollo y por la conservación de los recursos naturales.

En cuanto al deterioro de la ética, al recibir en 1993 el Premio Nacional de Periodismo, José Gramunt de Moragas censuró duramente a la prensa por abusar de su poder, llegando a afirmar —a una década de la restauración democrática— que Bolivia confrontaba una “nueva dictadura: la de los medios de comunicación social”. En 1997, Alberto Zuazo Nathes, quien fuera el primer ganador del Premio Nacional de Periodismo, dijo de los medios lo siguiente: “El poder que han adquirido es inmenso... y lo más notable es que no tiene barreras ni frenos. Estos tienen que ponérselos sólo los periodistas a través de la ética, muralla que tiene que ser inexpugnable para los excesos y despropósitos”. En ese mismo año, la ex-presidenta de la Asociación de Periodistas de La Paz, Lupe Cajías, hizo esta severa advertencia: “Los ciudadanos de a pie deberían contar con instancias de queja contra la prensa, pues no tienen las mismas posibilidades de presión que los funcionarios o empresarios... Creemos sinceramente que es un momento de encrucijada. Si los periodistas no somos capaces de autocontrol, llegará la censura y aplaudida por la opinión pública”. En un seminario realizado en 2001 por la Universidad Católica y la Fundación Adenauer, los periodistas Mario Maldonado, Freddy Morales, Lupe Cajías, Juan Cristóbal Soruco y Ronald Grebe hicieron apreciables aportes a la reflexión sobre la autorregulación, especialmente por medio de Consejos Nacionales de Ética. Y ahora, al celebrarse el viernes último el Día del Periodista, Víctor Toro, presidente de la Asociación de Periodistas de La Paz y poseedor del Premio Nacional de Periodismo, luego de reconocer que la prensa boliviana está pasando por uno de sus peores momentos, afirmó que ello obligaba a los periodistas a una sana autocritica que los lleve a estructurar un mecanismo de autorregulación. Informó seguidamente que la entidad ha formulado a tal fin un proyecto para establecer un Consejo Nacional de Ética, el que llevará a consideración de las demás agrupaciones del gremio. “Todos deseamos que vuelva el total respeto de la ciudadanía a los medios de comunicación...”, dijo Toro. Y añadió: “Tenemos que servir a la verdad dejando a un lado las prácticas de convertirnos en intermediarios de la noticia, jueces y verdugos, todo al mismo tiempo”.

Por lo que acabo de reseñar, resulta claro que hay ahora entre los periodistas de Bolivia plena conciencia de la necesidad de asumir responsabilidades de autorregulación para sanear y refinar su actividad profesional por sí mismos.

Y con la creación de la figura autorregulatoria del Defensor del Lector por el Grupo de Prensa Líder se hace evidente que hay también esa conciencia entre los empresarios de medios, inclusive al grado de haber pasado ya éstos de la convicción a la acción.

En efecto, ese consorcio periodístico ha tomado eficientemente ya todas las previsiones necesarias para poner su plausible iniciativa en operación, habiendo contado para ello con el muy valioso asesoramiento inicial del experto colombiano Javier Darío Restrepo. Una de las principales de esas previsiones ha sido la formulación no sólo del Estatuto del Defensor del Lector, sino de dos cuerpos doctrinales indispensables para enmarcar el trabajo de éste. Me refiero a una Declaración de Principios del Grupo y al Código de Ética para sus periodistas. Más aún, ya tiene en preparación otro instrumento muy importante: un Manual de Quejas que servirá como guía práctica para los lectores que deseen formular reclamaciones.

Deseo reiterar aquí muy cordialmente a los personeros del Grupo de Prensa Líder mi congratulación por su afortunada determinación de brindar voluntariamente una apertura a la participación del pueblo en una actividad de control social por vía de la crítica ciudadana. Este es un singular aporte a la democratización de la comunicación en nuestro país —ideal que alienta mi labor profesional desde hace muchos años— pues, como dijera Umberto Eco, “es condición de salud para un país democrático que la propia prensa se pueda cuestionar a sí misma”. Por eso considero un privilegio el haber sido invitado a colaborar en el tramo inicial de tan promisorio intento y agradezco a los personeros del Grupo de Prensa Líder por la confianza que para ello han depositado en mí.

Me esmeraré por cumplir debidamente las tres funciones que han tenido a bien encomendarme: la representación del lector ante ellos, el fomento de la transparencia y la corrección en sus diarios y el apoyo dialógico y documental a su meritorio emprendimiento. Espero contribuir así al buen suceso de éste al máximo de mis posibilidades. Y, tratándose de un oficio no sólo nuevo en Bolivia sino aún en proceso de edificación también en otros países, ciertamente me beneficiaré con el aprendizaje del mismo y ganaré una invaluable experiencia profesional. Muchas gracias, pues, estimados colegas del Grupo Líder por brindarme la oportunidad y el reto. ☞

Luis Ramiro Beltrán Salmón. Comunicólogo, periodista y escritor boliviano. Primer ganador del Premio Mundial de Comunicación “McLuhan” (1983), Premio Único de Teatro de Ecuador (1987) y Premio Nacional de Periodismo de Bolivia (1997). Miembro de número de la Academia Boliviana de la Lengua. Autor, entre otros, de los libros *El gran comunicador Simón Bolívar. Papeles al viento* y *Con la tinta de imprenta en las venas*. Es miembro del Concepto Editorial de *Archipiélago*.