

La figura del defensor del lector en el diario colombiano El Tiempo y el diario venezolano El Nacional

Zaira Elena Sánchez Piña

Investigación tutoriada por Herbert Koeneke, PHD

Resumen

El trabajo de grado se planteó como objetivos recopilar la historia del defensor del lector en la prensa mundial, conceptualizar su figura y hacer un análisis comparado del *Ombudsman* de los diarios *El Tiempo* y *El Nacional*, de manera de caracterizar la figura del *Ombudsman* en nuestra realidad y ofrecer recomendaciones para próximas experiencias de este tipo en la prensa venezolana. Se realizó una investigación documental y se aplicó un análisis de contenidos a las columnas del *Ombudsman* en cada diario, de allí se obtuvieron las características de funcionamiento de cada *Ombudsman* y a partir de ellas se formularon las recomendaciones para la prensa venezolana.

Abstract

Ombudsman characteristics in Colombian's *EL TIEMPO* and Venezuelan's *EL NACIONAL* newspapers

This undergraduated thesis had three main objectives: to trace back the origins and development of the "ombudsman" in the press, to define and analyze its role, and to compare its performance in Bogota's *El Tiempo* and Caracas's *El Nacional* newspapers. Documentary research and content analysis was carried out on both papers' *Ombudsman* columns to compare their characteristics. Some recommendations, based on the research findings, are offered to Venezuela's press.

Dadas las características especiales de la figura en el diario *El Nacional*, la investigación se planteó indagar si cumplen el Defensor del Lector del diario colombiano *El Tiempo* y el *Ombudsman* del diario venezolano *El Nacional* con los objetivos que se han planteado otras experiencias en el mundo. Igualmente, luego de determinar el funcionamiento de ambas figuras, se presentaron algunas recomendaciones para la prensa venezolana.

Enfoque metodológico

La investigación realizada es de tipo científico. Según el origen de los datos se trata de una investigación documental; y según el alcance y profundidad corresponde a un nivel descriptivo, ya que no posee hipótesis específica.

En principio se realizó una investigación documental sobre las bases históricas de la figura del Defensor del Lector en los medios impresos, en el ámbito mundial. Posteriormente, se condujo el análisis de contenido aplicado a una muestra del espacio del Defensor del Lector en los medios impresos seleccionados –*El Nacional* y *El Tiempo*– para determinar las características y el funcionamiento de los mismos.

El análisis de contenido se realizó estableciendo, luego de una lectura de las columnas de ambos medios impresos a analizar, categorías relevantes a la interacción lectores-medio impreso.

Las unidades de observación fueron las columnas o espacio designado para el *Ombudsman* de cada periódico. La muestra correspondió a 30 columnas por cada medio impreso en un lapso de tiempo pre-establecido. En el caso del *Ombudsman* de *El Nacional*, el período durante el cual apareció la columna como experiencia piloto fue entre el 20 de abril y el 31 de diciembre de 1998. En el caso del *Ombudsman* de *El Tiempo*, a pesar de que cuenta con 7 años de antigüedad, se tomó como muestra el primer año de aparición de la figura (desde el 22 de noviembre de 1992 hasta el 26 de diciembre de 1993), ya que para hacer comparables ambas experiencias era necesario considerar las primeras columnas de la figura en el diario colombiano.

Introducción

El *Ombudsman* en los medios de comunicación impresos surgió hace más de 4 décadas como una forma de recuperar la credibilidad de los lectores que cada vez iba mermando debido al envilecimiento de la prensa al extralimitarse en su afán de ser el "perro guardián" de los ciudadanos y escudándose en el omnipotente derecho a la libertad de expresión. Fue también una medida adoptada internamente por los medios impresos, por iniciativa propia y sin imposiciones de agentes externos, como una forma de autorregulación para evitar ser fiscalizados por leyes emanadas de los gobiernos de turno. Igualmente, el *Ombudsman* ejerce una función de mediador entre los lectores y el diario, a fin de resolver las diferencias que pudieran surgir y prevenir pleitos legales en caso de que un lector decidiese demandar al periódico por lesionar sus derechos.

En América Latina, el *Ombudsman* o defensor de los lectores comenzó a propagarse en la prensa a finales de la década de los ochenta. En Venezuela, la figura aparece en abril de 1998, en el diario *El Nacional*, como una experiencia piloto en el marco de la etapa previa a las elecciones regionales y nacionales. Anteriormente, había existido una figura similar en la primera versión de *El Diario de Caracas*, cuya columna se llamaba "Ombudsman" pero que trataba quejas de los lectores en general, no remitiéndose únicamente al contenido informativo publicado en ese periódico.

La experiencia de *El Nacional* presenta unas características especiales que marcaron la diferencia con respecto a figuras similares en la prensa internacional. El *Ombudsman* de *El Nacional* era un defensor de los lectores en su faceta de electores, y un promotor de sus derechos mediante la organización y realización de talleres, foros y encuentros con los lectores, durante su primera etapa.

La investigación realizada pretendió hacer una recopilación de la historia de la figura desde sus inicios hasta los momentos, y caracterizar comparativamente la primera experiencia en Venezuela con respecto a un ejemplo cercano y consolidado en la prensa latinoamericana, como lo es el defensor de los lectores del diario colombiano *El Tiempo*, que cuenta con 7 años de funcionamiento.

En la década de los '40, la prensa de Japón contaba con un comité que cumplía las funciones de *Ombudsman*, en el sentido de atender las demandas de los lectores, aunque de manera interna. Es decir, no tenía una columna pública donde se trataran abiertamente tales demandas, sino que servían sólo internamente. (Osami Okuya, miembro del comité de *ombudsmen* del diario japonés Yomiuri Shimbun, correo-e, Enero 18, 1999)

Una de las características de los defensores de los lectores es el carácter público que tienen sus decisiones en cuanto a la queja remitida por el lector.

En el caso de los Estados Unidos, la prensa venía afrontando serios cuestionamientos desde la década de los '40, y fue por ello que la *Hutchins Commission on Freedom of the Press* realizó un estudio para examinar a la prensa con cuidado y arrojó como conclusión -o quizás como una advertencia- que la prensa debía regularse ella misma o se arriesgaba a ser regulada por el gobierno. (Nauman, 1994)

Es hasta finales de la década de los '60, exactamente en 1967, cuando se establece la figura del *Ombudsman* en el periódico *Louisville Courier Journal*, de Kentucky. Igualmente, en 1969 es establecida la figura para la prensa sueca.

Desde el primer momento en que surge el defensor de los lectores siempre fue una iniciativa privada proveniente del mismo medio impreso que la creaba, no una figura impuesta por leyes u organismos de gobierno, aunque existen casos, como en Suecia, donde el *Ombudsman* es uno solo para toda la prensa. Sin embargo, en la actualidad el *Ombudsman* es establecido de manera independiente por decisión de las directivas del medio impreso.

En Estados Unidos, la figura se ha generalizado con limitaciones y, a pesar de que existen gran cantidad de diarios, los defensores no suman más de 40 entre todos.

Se tiene conocimiento de que existe la figura en la prensa de Canadá, Inglaterra, Francia, Holanda, España, Israel, Portugal, Rusia e Italia.

En los últimos años la figura se ha extendido en general a todos los medios de comunicación, ya que emisoras de radio y televisión han adoptado la figura.

El análisis de contenido se realizó sobre el material publicado en las columnas del *Ombudsman* de cada periódico. Cuando se habla de comunicaciones enviadas por el lector, se refiere a las que han sido publicadas, sean quejas, aclaraciones, recomendaciones o agradecimientos.

La Unidad de análisis es el ítem comunicacional, esto es, el tema principal abordado en la columna y en cada una de las piezas enviadas por los lectores.

El análisis de contenido consta de 2 partes. La primera parte corresponde a los temas que son tratados en la columna, mientras que la segunda parte determina la pertinencia o no de las comunicaciones del lector tratadas por el *Ombudsman*, tomando en consideración lo expuesto por cada defensor del lector en la primera columna que apareció en cada medio cuando se estableció la figura.

Antecedentes

La palabra *Ombudsman* es de origen escandinavo, y se usó por primera vez en 1809, en Suecia, para designar al funcionario que se encargaría de defender a los ciudadanos frente a los funcionarios del gobierno. Es un cargo totalmente independiente del gobierno.

La palabra sueca "*ombud*" se refiere a una persona que actúa como vocero o representante de otra. Las facultades del *Ombudsman* son las de vigilar la forma en que los jueces, los funcionarios del gobierno y otros servidores civiles observan las leyes, y la de acusar a quienes actúen ilegalmente u olviden sus deberes. (Rowat, 1973)

El término *Ombudsman* remite directamente a defensor del pueblo, o defensor del ciudadano. Es una figura jurídica que existe en las constituciones de gran cantidad de países, especialmente en Europa.

En los medios impresos, el *Ombudsman* es el defensor de los derechos de los lectores. Esta figura surge, según los japoneses, en la década de los '40, y según los estadounidenses, en la década de los '60.

El 20 de abril de 1999, apareció nuevamente en el diario *El Nacional*, luego de una evaluación de la experiencia inicial.

El Diario de Caracas (anterior al actual) tenía una columna llamada "A sobre abierto", con un cintillo en la parte superior e inferior que decía "ombudsman". En ese espacio se publicaban cartas de los lectores, pero éstas eran más bien sobre problemas comunitarios y quejas con respecto a la actuación de las autoridades, mas eran escasas las críticas en torno a la política editorial del diario o a las informaciones publicadas en el mismo.

Definición de Ombudsman de la prensa

En la prensa, el término *Ombudsman* se usa para designar a la persona que defiende los derechos de los lectores. Representa a éstos frente al periódico y es totalmente independiente del medio para el cual es designado, aunque en ocasiones funciona como un mediador, ya que, no siempre el lector tiene la razón.

Es llamado también defensor del lector, representante del lector, editor público, abogado del lector, vocero del lector y mediador.

Funciones del Ombudsman de la prensa

- Atiende las quejas o críticas del lector
- Investiga, si la queja lo amerita
- Responde al lector públicamente
- Mantiene reuniones con los periodistas del periódico
- Responde únicamente por el contenido informativo del diario

En América Latina, la aparición de la figura del defensor de los lectores es mucho más reciente. A partir de la segunda mitad de la década de los '80 es cuando se tiene noticia de tales experiencias de forma aislada. Y es en la década de los '90 cuando la figura empieza a generalizarse y a darse a conocer. Se realizan foros, seminarios y encuentros en los que se discute de qué se trata el rol, el por qué de tal función en la prensa, las características y las experiencias similares en medios impresos de otras regiones como modelos a seguir.

La primera experiencia latinoamericana puede atribuirse a Brasil, cuando en 1989 el diario de circulación nacional *Folha de Sao Paulo* designa a su "ouvidor", como es llamado el defensor de los lectores en ese país. Para 1995, ocho periódicos brasileños poseían la figura del *ombudsman* de la prensa.

Casi simultáneamente, ya en la década de los '90, fueron apareciendo defensores de lectores en la prensa latinoamericana. Hoy en día se sabe que existen defensores de lectores en diarios de Paraguay, Ecuador, México, Colombia y Venezuela.

En Colombia la figura se establece primero en el diario *El Tiempo* en noviembre de 1992, y en diciembre de ese mismo año el diario *Vanguardia Liberal* nombra también a su representante. En *El Tiempo*, inicialmente se llamó *Ombudsman* y luego cambió su denominación a Defensor del Lector.

Además de *El Tiempo* y *Vanguardia Liberal*, hay defensor del lector en el periódico *El Espectador*, de Bogotá; en *El Colombiano*, de Medellín; y en el *Diario del Huila*, en Neiva. La experiencia se ha extendido incluso a la televisión, ya que en Colombia la Ley 335 de 1996, en su artículo 11, le exige a la televisión privada que 5% de su programación debe estar destinada a espacios de interés público y social, y uno de ellos a la defensoría del televidente. Así, existe defensor del televidente en el canal privado Caracol, en Telemedellín y en el canal regional de Antioquia, Teleantioquia.

En el caso de Venezuela, sólo existe la experiencia del diario *El Nacional*. El representante de los lectores fue llamado *Ombudsman* y estuvo ejerciendo su labor en principio durante 8 meses: de abril a diciembre de 1998. La figura no contaba con un estatuto bajo el cual regirse, ya que se estableció como una experiencia piloto que luego desaparecería para evaluar los resultados y decidir si sería establecida permanentemente.

del *Ombudsman* de *El Tiempo* en la muestra estudiada fueron producto de análisis *motu proprio*. En el caso del *Ombudsman* de *El Nacional*, fueron escasas las veces que intervino por iniciativa propia, ya que, según entrevista realizada, Santana se cuidaba de no tratar casos sin la intervención de un lector, ya que no contaba con un estatuto que rigiera su actividad.

- Dado que el establecimiento de un defensor de los lectores en la prensa venezolana constituyó una experiencia sin precedentes, totalmente nueva para los lectores, ameritaba una intensa labor didáctica para tratar de instruir a los lectores sobre las funciones de un *Ombudsman*, el ámbito en el que trabaja, el tipo de comunicaciones que trata públicamente, etcétera. Sin embargo, esta labor pedagógica fue deficiente o poco intensa en *El Nacional*. Mientras los lectores enviaban quejas por problemas de circulación del periódico, problemas con los encartes, cartas de denuncias, entre otros, el *Ombudsman* de *El Nacional* canalizaba las demandas al departamento correspondiente, atendiendo a los lectores como si cualquier tipo de comunicación para el periódico debiera ser encauzada por esa oficina. En muy pocas ocasiones se le manifestó al lector que sus comunicaciones no concernían a la oficina del *Ombudsman*. En el caso del *Ombudsman* de *El Tiempo*, la mayoría de las comunicaciones de los lectores fueron críticas sobre el contenido informativo del diario. Si hubo quejas no pertinentes –a excepción de algunas por opiniones emitidas por articulistas– como las que se presentaron en el *Ombudsman* de *El Nacional*, no hubo mención a las mismas ya que sólo se reseñaron las que trataban quejas con respecto a la información de *El Tiempo*.

- En diversas ocasiones, cuando un lector pedía explicaciones sobre el funcionamiento del diario, o se quejaba por algún error o práctica periodística inadecuada, o planteaba una idea, el *Ombudsman* de *El Nacional* acudía a voceros del diario para responder al lector. Sin embargo, estas respuestas eran siempre por voz de quienes habían sido consultados y daba la impresión de que era simplemente un facilitador de la comunicación entre lectores-diario, que no pretendía comprometerse con unos u otros. Esto se debe, principalmente, a que el representante de los lectores no conocía el funcionamiento y la dinámica interna del periódico y por ello, en ocasiones, las respuestas a los lectores tardaban en ser procesadas mientras se consultaban a las personas que podían responder con propiedad al lector.

¿Cuáles fueron los hallazgos?

- La mayor parte de las comunicaciones enviadas por los lectores del diario *El Nacional* al *Ombudsman*, no estaban relacionadas con el contenido informativo del diario, sino que eran quejas de diversos temas que iban desde crítica o comentarios sobre la situación política del momento en Venezuela, hasta quejas por la calidad de impresión del diario. Esto demuestra, en primer lugar, el deseo de muchos de los lectores de ser oídos y de que su voz tuviera eco en el periódico. La mayoría de las comunicaciones giraron, como era de esperarse, en torno al tema político-electoral, y muchas de aquéllas fueron solicitudes de publicación de información que consideraban de su interés. Por otro lado, demuestra también la intención del *Ombudsman* de no ser sólo un reivindicador de los lectores agraviados, sino un facilitador de los deseos expresivos de los clientes.

- La experiencia de Elías Santana (quien ejercía la representación de los lectores en el diario *El Nacional*) como activista y promotor de la participación ciudadana en asociaciones civiles y organizaciones no gubernamentales, tuvo una notable influencia en su desempeño como defensor del lector. Muchas de sus intervenciones sirvieron para orientar a los lectores en el proceso electoral que se avecinaba y en la confusión que había en torno a unas elecciones que contaban con un nuevo marco legal -la Ley Orgánica del Sufragio y Participación Política- y con múltiples opciones de candidatos. Es razonable pensar, entonces, que el sólo hecho de que un lector participara enviando una comunicación al diario *El Nacional* por cualquier motivo bastaba para ser reseñado en el espacio del *Ombudsman*. Elías Santana se define como un vocero de los lectores antes que como un defensor de sus derechos. Incluso en la nueva etapa, el espacio del *Ombudsman* los días martes es dedicado a la participación de los ciudadanos, y los sábados se tratan casos de críticas del lector sobre el contenido informativo del diario.

- La ausencia de un estatuto que rigiera la actividad del *Ombudsman* de *El Nacional* es también un aspecto importante que incidió en lo impreciso que resultaron ser sus funciones. En el caso del *Ombudsman* de *El Tiempo*, su estatuto establece que el defensor de los lectores podrá intervenir, bien sea a raíz de una comunicación emitida por el lector o bien por iniciativa propia cuando lo considere necesario, y la mayoría de las intervenciones

Recomendaciones

De acuerdo con lo estudiado sobre el defensor del lector en el ámbito mundial y a partir de los resultados obtenidos del estudio realizado en el diario *El Nacional* y el diario *El Tiempo*, se presentan a continuación algunas recomendaciones para el establecimiento de la figura del *Ombudsman* en los medios impresos venezolanos o en cualquier otro medio de comunicación, aunque tendrán más afinidad con la prensa escrita, dado que fue el medio trabajado en la investigación.

- Antes de establecer la figura del defensor del lector se debe elaborar el estatuto que regirá la labor del mismo, para evitar que la figura se desvirtúe con cada nuevo representante que ocupe el cargo. Incluso si en principio se plantea como una experiencia piloto.

- Es recomendable que el cargo de defensor del lector sea renovado cada cierto tiempo. Usualmente un defensor permanece en su cargo 1 ó 2 años, periodo que puede ser prorrogable por otro año más.

- No es necesario que el representante de los lectores sea un profesional de los medios de comunicación. No siempre es así. Aunque es preferible que quien ocupe el cargo sea una persona conocedora de los medios, que goce de credibilidad y reconocimiento, y que demuestre conocimiento de la ética del periodismo. Asimismo, es preferible que quien represente a los lectores no sea un periodista de la misma sala de redacción del periódico, ya que tiende a ser más benevolente con sus compañeros de trabajo y pudiera no inspirar la confianza de los lectores.

- Antes de establecer la figura del defensor del lector, y considerando que los niveles de lectoría de la prensa en Venezuela no son altos (el ciudadano prefiere enterarse de las noticias a través de la televisión o de la radio), es necesario emprender una intensa y constante labor de instrucción por parte del defensor, de manera que los lectores participen eficientemente y hagan valer sus derechos. Los encuentros con los lectores, las visitas de lectores al periódico y los cursos para lectores sobre cómo utilizar los canales de participación que poseen, que realiza actualmente la Oficina del *Ombudsman* del diario *El Nacional* es

▪ De acuerdo con las comunicaciones enviadas por los lectores del diario *El Tiempo* y del diario *El Nacional* a sus respectivos defensores, los temas tratados hacen pensar que aquéllos son lectores mucho más críticos de la prensa que los segundos. A pesar de ser también el primer año de funcionamiento de la figura, en la muestra estudiada del *Ombudsman* de *El Tiempo* se observa una actitud más crítica y una participación más activa de los lectores en cuanto a criticar al diario, sobretodo por parte de quienes se ven involucrados directamente en una información tendenciosa. Quizás se deba a un nivel de lectoría superior al que tienen los venezolanos. Sin embargo, una constante e intensa labor didáctica por parte del *Ombudsman* de *El Nacional* puede aumentar el nivel crítico de las intervenciones del lector.

▪ Según lo expuesto en el marco teórico y lo que se pudo constatar en el análisis de contenido, se pudo observar, en cuanto a la caracterización de la figura, que el *Ombudsman* de *El Tiempo* se mantiene mucho más en línea de los defensores de lectores a la usanza de la prensa internacional. Es un defensor que trata casos propuestos por los lectores y por su persona; evita tratar casos relacionados con los artículos de opinión —aunque en ocasiones lo hace cuando lo considera conveniente—; no está comprometido absolutamente ni con los lectores ni con el diario, de manera que en ocasiones defiende al diario y en otras al lector, de acuerdo con los principios éticos periodísticos; orienta a los lectores en cuanto al funcionamiento y la labor de los periodistas en el proceso de producción de noticias.

▪ El *Ombudsman* de *El Nacional* presenta unas características particulares, bastante influenciadas por la experiencia de su representante en participación ciudadana y poco delimitada por la ausencia de un estatuto. Mantiene un contacto directo con los lectores mediante la organización de talleres, foros y encuentros con los lectores del diario; labor que en la nueva etapa continúa. Trata sólo casos planteados por los lectores. No se involucra totalmente para asumir una posición a favor o en contra del diario o del lector. Es un vocero de los lectores, una persona que presta su posición y su voz para que las propuestas, críticas y solicitudes de aquéllos tengan eco en el diario.

Sánchez, María Mercedes. (1998, Septiembre 21). Ombudsman: el salvador. *Cromos*, N° 4207, Bogotá, p. 86.

El Tiempo. (1995). *Manual de Estilo*. (3ª ed.). Bogotá: Casa Editorial El Tiempo.

un ejemplo reproducible en otros medios impresos para proporcionarles las herramientas que los ayuden a participar de una forma eficiente.

- El defensor del lector debe ser en todo momento independiente. Debe investigar los casos, consultando a las partes involucradas, pero en ningún momento debe estar bajo las órdenes de ninguna autoridad del periódico. El defensor es contratado por el diario, pero no tiene un jefe de quien sigue instrucciones. Si un periódico establece la figura del *ombudsman* debe aceptar las críticas que se le hacen y debe ceder su espacio para las correcciones y aclaraciones que sean pertinentes, aun cuando estén involucrados intereses personales, económicos o de cualquier tipo. En el momento en que se establece la figura, el diario formaliza un compromiso de transparencia con sus lectores.

- De ninguna manera las decisiones del defensor frente a un caso deben ser medidas sancionatorias para el responsable del error.

- Es recomendable que el defensor se reúna periódicamente con los periodistas de la redacción para comentar personalmente las quejas presentadas por el lector o discutir cualquier duda o inquietud de la información publicada o por publicar.

- El defensor del lector debe actuar no sólo cuando el lector lo proponga, sino también cuando él (o ella) lo considere necesario. Es decir, el defensor debe constantemente revisar el periódico y convertirse en un crítico dentro del periódico. Incluso, no sólo puede pronunciarse sobre casos de ética en el periódico donde trabaja, sino que puede hacerlo en torno a asuntos de ética periodística generales a todos los medios de comunicación, sin señalar a alguno en especial.

Referencias

Nauman, Arthur. (1994). *News Ombudsmanship: Its History and Rationale*.

[Documento en línea]. Disponible: <http://www5.infi.net/ono> [Consulta: 1998, Octubre]

Rowat, Donald C. (1973). *El Ombudsman*. México: Fondo de Cultura Económica.