



El Defensor del Lector es el puente entre el medio de comunicación y los usuarios y su labor debe ser guiada por principios y postulados de orden moral, no jurídico, que los medios mismos deben formular para regular el comportamiento de sus colaboradores.

El Defensor del Lector, del oyente o del telespectador, atiende quejas y trata de encontrar soluciones satisfactorias sobre la exactitud, la imparcialidad, el equilibrio y el buen gusto en la cobertura de las informaciones. Son generalmente periodistas profesionales que realizan públicamente la crítica interna de los medios, pagados por su propio periódico, estación de radio o canal de televisión.

“ El Defensor como forma de autorregulación apunta a poner límites y equilibrios en el gran poder de los medios de comunicación ”

El Defensor contribuye a la labor profesional de los periodistas para entregar un producto de calidad, fomenta la autocritica, el diálogo interno



La ética en la práctica periodística

# El Defensor del Lector



Por María del Pilar Tello

La preocupación por la vigencia y la preservación de la ética en el quehacer periodístico es el fundamento y el marco del trabajo del Defensor del Lector como la persona encargada de procesar los reclamos por las fallas periodísticas.



y la credibilidad del medio, cuida el lenguaje y la imagen pública de los profesionales e impulsa la participación activa del ciudadano en el proceso informativo, atendiendo a sus quejas y dudas, estimulando la defensa de sus derechos.

La institución no es nueva. En 1916 se creó en Suecia el primer ombudsman de la prensa. En 1922, The Asahi Shimbun de Tokio estableció un comité destinado a recibir e investigar las quejas de los lectores.

En 1938, otro diario japonés de gran tirada, The Yomiuri Shimbun, constituyó un comité para controlar la calidad del diario. En 1951, este grupo se convirtió en ombudsman que sigue escuchando las quejas de los lectores sobre el diario y



manteniendo encuentros diarios con los editores.

En los años sesenta la institución fue incorporada a un diario estadounidense. En 1967 Ben H. Bagdikian denunció en la revista Esquire el desprestigio de la prensa estadounidense y pidió incorporar la figura del ombudsman. The New York Times, perfiló más su labor en la redacción con la función de defender los derechos del público y supervisar los contenidos de su medio.

En 1967 The Courier Journal y The Louisville Times crearon el primer ombudsman en el sentido que hoy se conoce. En 1970 se nombró el defensor de The Washington Post y en 1972 el primer ombudsman canadiense en el diario The Toronto Star.

En 1980 se creó en Estados Unidos la Organización de Ombudsmen de

la Prensa que agrupa los defensores de diferentes países. Es un foro de intercambio de experiencias y contactos con editores, periodistas y profesionales.

El Defensor es una realidad en Estados Unidos, Canadá, Brasil, Francia, Gran Bretaña, Italia, Holanda, Portugal, Israel, Japón, Puerto Rico, Colombia, Venezuela, Bolivia, entre otros países.

El Defensor como forma de autorregulación apunta a poner límites y equilibrios en el gran poder de los medios de comunicación. Su figura incrementa el prestigio del medio y su independencia cumple una doble labor: hacia el interior y hacia el exterior del medio.

En los medios audiovisuales -radio y televisión- es frecuente que su actividad se haga pública con espacios y

programas propios. En los medios escritos tiene una columna para responder quejas y precisar conceptos.

Esta institución, que ha logrado fortuna en países cercanos como Bolivia y Colombia, puede y debe ser incorporada en Perú. Hacerlo supone reconocer que los medios no son infalibles y pueden rectificar errores con lo cual refuerzan su cercanía con el público que al recurrir al Defensor puede expresar su disconformidad con el comportamiento o la actuación de los periodistas o directivos.

Que los medios peruanos lo adopten, previa elaboración y difusión de sus Códigos de Ética, sería un gran paso para estimular la autocritica y obligar a una mayor prudencia y respeto por el derecho a la información en el camino del periodismo de calidad. ■

