



**UNIVERSIDAD  
ANTONIO RUIZ DE MONTOYA**  
LA UNIVERSIDAD JESUITA DEL PERÚ

**Facultad de Filosofía, Educación y Ciencias Humanas**

**El Defensor del Lector: Un mecanismo necesario de autorregulación para los diarios peruanos y figura útil en la recuperación de la confianza entre el lector y los medios**

**Tesis para optar el título de Licenciado en Periodismo que presenta el alumno**

**PABLO CÉSAR VILCACHAGUA CANCINO**

**2015**

**Asesor de la Tesis: Franklin Cornejo**

**LIMA, PERÚ**



**A Luz y Manuel**

## AGRADECIMIENTOS

Esta tesis de grado no hubiese podido ser elaborada sin la ayuda de Dios, quien aparte de otorgarme sabiduría y fuerza, también me bendijo con una familia maravillosa y supo colocar a las personas correctas en mi camino. A Él mi eterno agradecimiento.

A Luz y Manuel, mis padres. Gracias por haberme encaminado en el respeto y en la ayuda al prójimo y por repetirme que no me canse de hacer el bien. Cada vez aprendo más de ustedes y espero llegar algún día estar a su altura.

A David, por compartir sus talentos conmigo; a Miguel, por las noches de juegos; y a Juanjo, por su madurez a pesar de su corta edad. Son unos hermanos increíbles.

A los profesores de la Escuela de Periodismo de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya, quienes no se cansaron de repetirnos que el periodismo en el Perú necesita de un nuevo respiro y nos comprometieron a que nuestro trabajo, siempre y sobre todas las cosas, esté pensado en los que no tienen voz.

A mis compañeros de la UARM. Sus discusiones y alegrías convirtieron mis años universitarios en una época muy difícil de olvidar.

A todos aquellos que participaron a la elaboración de este trabajo compartiendo desde su experiencia, hasta títulos de libros o artículos. El listado personal sería siempre extenso y las omisiones injustas

A todos, mi gratitud sincera.

## RESUMEN

EL Defensor del Lector por su naturaleza es un mecanismo de autorregulación que trabaja para vigilar que se cumplan las normas profesionales y éticas de un diario. A través de la revisión de su nacimiento, funcionalidad, características y presentación de casos extranjeros, esta investigación pretende reflexionar si su implementación en los diarios peruanos contribuiría a disminuir las faltas periodísticas en las publicaciones y a su vez elevaría la relación de confianza desgastada que poseen los lectores con los medios. A partir de allí se pretende abrir un debate sobre su necesidad de aparición en los periódicos de Lima, Perú donde solo existe un caso de Defensor de Lector de reciente creación, en el verano de 2015, con poca experiencia.



## INDICE

<b>Introducción</b> .....	3
<b>Capítulo I: Una aproximación a la figura del Defensor del Lector</b> .....	7
I.1. El Defensor del Lector: En busca de un concepto propio .....	8
I.2. El Defensor del Pueblo, principal antecedente del Defensor del Lector .....	12
I.2. 1. El Defensor del Pueblo en Europa.....	12
I.2. 2. El Defensor del Pueblo en América Latina .....	14
I.3. Cronología sobre la aparición del Defensor del Lector.....	15
I.3.1. Medio siglo de recorrido .....	15
I.3.2. El Defensor del Lector en el Perú: Caso Perú21 .....	17
I.4. Tareas del Defensor del Lector .....	19
I.5. El Defensor del Lector como mecanismo de autorregulación .....	20
I.5.1. La autorregulación como necesidad en el periodismo. ....	21
I.5.2. La autorregulación en el Perú: Pasos previos hacia el Defensor del Lector.....	24
I.5.3. La dictadura de Alberto Fujimori: Un escenario oscuro... ..	25
I.5.4. Finales de los años 90: Nuevas apariciones .....	26
<b>Capítulo II: Casos de faltas periodísticas en los diarios peruanos</b> .....	29
II.1. Faltas periodísticas en el diario La República .....	30
II.1.1. .1. El caso de la fotografía sobre Muahmmar Gadafi.....	30
II.1.1. 1. Crítica al diario sobre el caso Gadafi .....	32
II.1.1. .1. 2. Respuesta del diario sobre el caso Gadafi .....	32
II. 1.2. El Caso de la fotografía sobre la muerte de Ciro Castillo.....	32
II.1.2. .2. 1. Críticas al diario sobre el caso Ciro Castillo... ..	34
II.1.2. 2. Respuesta del diario sobre el caso Ciro Castillo... ..	34
II.2. Faltas periodísticas en el diario Correo.....	36
II.2. 1. El caso Aldo Mariátegui e Hilaria Supa.....	36
II.1.2. 1. Críticas al diario por el caso Aldo Mariátegui .....	38
II.1.2. 2. Respuesta del diario sobre el caso Aldo Mariátegui... ..	39

II. 3. Faltas periodísticas en el diario El Comercio.....	40
II.3.1. El caso de ‘Los artistas del No’ .....	40
II.3.1.1 Críticas al diario por el caso ‘Los artistas del No’ .....	41
II.3.1.2. Respuesta del diario sobre el caso ‘Los artistas del No’ .....	44
<b>Capítulo III: La necesidad de un Defensor del Lector en los diarios peruanos.....</b>	<b>47</b>
III.1. La necesidad de un Defensor del lector en el caso del diario Correo.....	47
III.1.1. Análisis del caso del diario Correo a partir de una columna del Defensor del Lector del diario New York Times (EEUU) .....	49
III.1.2. La tarea del Defensor del Lector en el caso del diario Correo. ....	50
III.2. La necesidad de un Defensor del Lector en el caso del diario La República .....	51
III.2.1. Análisis del caso del diario La República a partir de una columna del Defensor del Lector del diario El País (España).....	54
III. 2.2. La tarea del defensor en el caso del diario La República .....	56
III.3. La necesidad de un Defensor del lector en el caso del diario El Comercio.....	57
III.3.1. La tarea del Defensor en el caso del diario El Comercio.....	58
<b>Conclusiones.....</b>	<b>61</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>66</b>
- Entrevista a Diego Salazar, Editor Multiplataforma del diario Perú21 (Perú).....	66
- Entrevista a Lola Galán, Defensora del Lector del diario El País (España) .....	69
- Entrevista a Víctor León Zuluaga, Defensor de las audiencias del diario El Colombiano (Colombia) .....	71
- Entrevista a Carlos Basombrío, Defensor del Lector del diario Perú21 (Perú).....	75
<b>Bibliografía.....</b>	<b>79</b>

## INTRODUCCIÓN

Diversos titulares, fotografías, artículos y notas publicadas en los periódicos limeños y del mundo han vuelto a colocar en discusión las libertades y compromiso que posee la prensa con sus lectores. Los medios de comunicación pueden generar impactos negativos dentro de la sociedad y esto ha sido realizado a través del mal uso del lenguaje en sus escritos, la falta de ética periodística en el ejercicio total de su trabajo y el mal uso de la información. Este contexto nos lleva a reflexionar sobre la tarea de los periodistas y los mecanismos que posee el propio oficio para elevar su calidad informativa y su ética periodística. Por ellos, este trabajo pretende indagar sobre la importancia del Defensor del Lector como figura relevante para velar por un periodismo de calidad y una buena relación entre los medios y los lectores de prensa.

La problemática en la que se ve envuelta el periodismo en la actualidad ha creado en la población una sensación de inseguridad con los medios de información y se traduce en los números que ofrece un estudio realizado el año 2009 por el Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú<sup>1</sup>. Según este sondeo, la radio es el medio que presenta contenidos informativos más confiables, seguido por la Internet y la televisión. Los diarios impresos se ubican en el último lugar arrojando los siguientes datos. Del total de encuestados solo un 30 por ciento considera al contenido de las noticias que ofrecen los periódicos como “Muy bueno”, mientras los que opinan que se trata de “Regular” y “Malo” asciende a 69 por ciento. Es decir más de la mitad de encuestados considera que la información brindada en un diario no es de calidad y no ofrece la confianza necesaria.

Es por ello que esta investigación busca explorar la importancia del Defensor del Lector en el contexto del periodismo escrito. A través del Defensor del Lector, figura utilizada en otros países para referirse al sujeto/periodista que se encarga de recoger y brindar explicaciones acerca de alguna decisión o suceso que haya difundido el diario y que no sea del agrado del lector, se

---

<sup>1</sup> Instituto de Opinión Pública PUCP. Estudio: Estado de la Opinión Pública/ Setiembre 2009  
<http://iop.pucp.edu.pe/images/documentos/2009%20Medios%20de%20Comunicaci%C3%B3n%20-%20Setiembre.pdf>

investigará en qué medida su aparición en nuestro medio periodístico puede ayudar a mejorar la relación entre el lector y el diario.

Este estudio fue realizado bajo la hipótesis de que la aparición y consolidación de la figura del Defensor del Lector en nuestro país puede ayudar a mejorar la calidad de la prensa escrita en el medio limeño y la relación de confianza entre el diario y los lectores.

Esta hipótesis se construye en el marco de la aparición de esta figura en otras naciones. La realidad periodística de países como Estados Unidos, Brasil, España o Colombia nos indica que el Defensor del Lector es una figura existente desde hace ya muchos años y posee una consolidación notable dentro de los medios locales. A pesar de que su “poder de acción” puede ser diferente según el país y medio periodístico, no se puede poner en discusión que las relaciones de este personaje con los lectores, medios y periodistas se encuentran consolidados. Es decir, en los países en donde existe la figura, el nombre es asociado rápidamente con la persona que defiende los derechos de los lectores.

Así, la interrogante a resolver es saber si necesitamos la aparición de esta figura en nuestro medio periodístico. La hipótesis señala que, más allá de servir como un método de autorregulación de la prensa, también serviría para elevar los niveles de calidad y confiabilidad en ellas. Ésta investigación pretende indagar sobre la necesidad de la figura del defensor del lector y su actuación en los diarios limeños como un agente que supervise y critique el trabajo del propio medio.

La libertad de expresión de los medios es un tema recurrente en la actualidad. Con ejemplos de iniciativas de interferencias de los estados en el medio periodístico como el que ha ocurrido en Ecuador con la “Ley de regulación de Medios” aprobada en 2013 e impulsada por el mismo presidente Rafael Correa, u otros ejemplos como los realizados por el expresidente Chávez en Venezuela y que continúan siendo reiteradas por su sucesor Nicolás Maduro, se puede concluir que el debate de este tema en nuestro país no puede dejarse de lado.

En nuestro país, respecto a diarios limeños, solo existe un antecedente: en 2005 el periodista Juan Carlos Tafur, director del diario La Primera, le encargó esta tarea al también periodista Alfonso Grados Bertorini. Sin embargo, tuvo que alejarse del trabajo –sin brindar explicaciones claras –luego de dos meses y medio. Una década después, en marzo del año 2015 el diario Perú21 estrenaría esta figura con el analista político Carlos Basombrío.

En la actualidad hay literatura teórica dispersa que intenta brindar una definición de lo que vendría a ser un Defensor del Lector, concepto principal que intentaré presentar en mi investigación. En lo que va de mi trabajo he podido reconocer ciertas atribuciones que se le brinda a esa figura que se ha ido configurado a través del tiempo y de los modelos adoptados en cada país, es decir no hay una lista precisa de funciones y tareas diseñada y cumplida por todos los que se encargan de esta tarea en cada país. Sin embargo, sí existen pilares característicos. Por lo pronto el concepto guía será el que maneja el diario más importante de habla hispana. Se trata del diario El País de España, que fue el primer diario de lengua española en hacer uso de esa figura en la década de los 80's.

“El defensor del lector es una figura creada por la dirección de El País para garantizar los derechos de los lectores, atender a sus dudas, quejas y sugerencias sobre los contenidos del periódico, así como para vigilar que el tratamiento de las informaciones es acorde con las reglas éticas y profesionales del periodismo. Puede intervenir a instancia de cualquier lector o por iniciativa propia”. (El País, 2010)

El estudio presentará también casos escogidos claros e importantes de faltas periodísticas de la realidad local. El análisis de estos casos servirá para reflexionar sobre el papel de los medios de comunicación en estas realidades, objetivo principal de la tercera parte. El análisis irá acompañado sobre una reflexión sobre la ética periodística desplegada en los diarios a analizar. Sobre esto, uno de los intelectuales que mejor ha trabajado el tema es el colombiano José Darío Restrepo, quien a su vez es consultor ético de la Fundación de Nuevo Periodismo Latinoamericano.

Restrepo refiere entender a la ética periodística no como un código de leyes que debe ser impuesto sino como un máximo ejercicio de libertad. Un poder que convierte al hombre en su propio legislador y con iniciativa a sobrepasarse, incluso, a sí mismo. “El periodista como persona y como profesional encuentra en la ética la formulación de sus posibilidades. Los

códigos de ética guían como brújulas para descubrirlas, pero cada persona describe sus posibilidades y las convierte en su deber, en su utopía”. (Restrepo 155:2008)

Asimismo, reafirma la importancia y particularidad de la ética periodística, destacándolo a un nivel superior que las leyes.

“La confusión en los códigos éticos y los de policía o cualesquiera otro reglamento se erigen como un sólido obstáculo para el crecimiento ético y técnico de los periodistas porque lo ético aparece tan transitorio y relativo como lo legal, pierde lo ético su carácter universal y permanente y se extiende la concepción de que, como las leyes, lo ético puede ser derogado, reemplazado o sustituido por otros códigos y reglamentos o que debe cumplirse solo cuando hay la presión o presencia de una autoridad”. (Restrepo 211:2008)

En síntesis, el trabajo de un Defensor del Lector resulta apasionante por la envergadura de su labor y por convertirse en un mecanismo de autorregulación, en tiempos en donde las libertades del periodismo vienen siendo criticadas por los gobiernos, principalmente en América Latina. Acompañado del Código de Ética y Principios Rectores del medio y de las libertades propias del oficio, el Ombudsman se convierte en la voz crítica del lector en el diario, con la responsabilidad principal de brindar explicaciones sobre las fallas cometidas y sobre todo, tiene la tarea de recordar al periódico y a los periodistas su razón de ser: el servicio público. ¿Los periódicos peruanos habrán evaluado la importancia de tener un Defensor del Lector en sus redacciones y empresas periodísticas?

# CAPÍTULO I

## LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL LECTOR EN EL PERIODISMO

### ESCRITO

*“Los médicos entierran a sus muertos, los periodistas los publican”.*  
Dicho popular en Latinoamérica

El defensor del lector es una figura que tiene en el periodismo escrito no más de cien años. Su trabajo dentro del oficio se resume en la representación de los intereses de los lectores ante el diario, además de gestionar sus quejas, reclamos y dudas acerca de las coberturas y el trabajo de sus periodistas.

Acompañados de este primer y básico concepto, en este primer capítulo indagaremos acerca de sus antecedentes, origen y llegada a los diarios sudamericanos.

A lo largo de la historia, ciertas civilizaciones, con sus distintos sistemas de gobierno, han mantenido funcionarios que se han desempeñado con mayor cercanía con los gobernados, bordeando así el concepto posterior de sistemas de autocontrol. Creados o no para tener tales fines, la información sobre ellos sobrepasa incluso varios siglos antes de Cristo.

Los mecanismos de control o autocontrol en los gobiernos han ocupado un lugar de vital importancia en la consolidación de la democracia. De ahí parte el origen del Defensor del Pueblo, figura que sirve de antecedente directo del Defensor del Lector.

## **I.1. El Defensor del Lector: En busca de un concepto propio**

Existen diversas definiciones acerca de lo que significa ser un Defensor del Lector. Al ser una figura creada a través del tiempo y no en una situación exacta, su configuración ha sido paulatina y rodeada bajo el contexto de las épocas. En esta parte revisaremos las utilizadas por las redacciones que incluyen estas figuras, además de los estudios realizados alrededor de ella.

El diario español El País sirve, según la *Organization of New Ombudsmen* (ONO), como el referente para los diarios latinoamericanos en el tema del Defensor del Lector. En ese sentido es imprescindible revisar el concepto manejado en su Libro de Estilo, que pasó por una actualización en 2014 y en el cual se puede leer la siguiente descripción sobre nuestro tema de estudio.

“El defensor del lector es una figura creada por la dirección de El País para garantizar los derechos de los lectores, atender a sus dudas, quejas y sugerencias sobre los contenidos del periódico, así como para vigilar que el tratamiento de las informaciones es acorde con las reglas éticas y profesionales del periodismo. Puede intervenir a instancia de cualquier lector o por iniciativa propia”. (El País 667:2014)

Garantizar los derechos de los lectores, atender sus dudas y quejas, además de vigilar el tratamiento de la información brindada, son los pilares con los cuales se fundó esta figura en el periódico español. Además, El País se toma el tiempo en recalcar que la intervención del defensor puede ser a pedido del lector o en su defecto por iniciativa propia. La reconocida periodista Lola Galán es la encargada de conducir esta columna que sale publicada semanalmente en el diario.

La ONO, en la misma línea presenta al defensor como la persona “que recibe e investiga las quejas de los lectores del diario. Sin embargo, apunta que el mediador está en el deber de “recomendar remedios apropiados” para que el lector pueda estar conforme.

Del mismo modo, la especialista Zaira Elena Sánchez resalta nuevamente que el trabajo de un defensor de exclusivamente para los lectores:

“Debe entenderse a cuando se habla de ombudsman de la prensa, no a la persona que defiende a la prensa, sino quien defiende los derechos de los lectores aún cuando en ciertos casos el ombudsman defienda al periódico cuando así lo considere necesario ante la crítica injustificada o errada de un lector, puesto que también es un mediador y no siempre el lector tiene la razón. Pero es importante destacar que en principio el ombudsman defiende al lector, puesto que es por ello que está allí y para ello fue establecido la función”. (Sánchez Piña citado por Yepes Bustamante: 12:2008)

Sin embargo, aquí la investigadora colombiana utiliza la palabra mediador, con el fin de ejemplificar que la defensa de la lectoría no necesariamente obliga a estar a favor del diario en un determinado caso. “(el lector) no siempre tiene la razón”, admite.

El académico Carlos Maciá define de esta manera al Defensor del Lector:

“Se trata de un órgano unipersonal que vela por el correcto funcionamiento deontológico de un medio de comunicación en particular y no de todos ellos. El ombudsman recibe e investiga las quejas de los lectores, oyentes o espectadores de un medio sobre la objetividad, precisión, equilibrio y buen gusto de la cobertura de las noticias. Asimismo, realiza recomendaciones o da respuestas para corregir o clarificar algunas informaciones”. (Citado en Núñez Bustillos: Revista Replicante)

De acuerdo a estas cuatro definiciones queda claro entonces que la razón de ser del Ombudsman de la prensa es el lector. Partiendo de allí se encarga de recoger los reclamos, dudas y sugerencias y procesarlas; es decir, buscar una solución al problema y responder.

De allí nace una diferencia con el ‘Buzón de Cartas’, sección utilizada por varios diarios para mantener cierta interacción con sus lectores. La principal dificultad de esta herramienta es que las personas escriben a al ente llamado ‘diario’ y con la esperanza de que puedan ser leídos y a su vez respondidos. Sin embargo, en el caso de las columnas del defensor del lector, los lectores escriben a una persona con nombre y apellido y con plena seguridad de que su reclamo o queja va a ser escuchada y respondida en una columna que no cuenta con límite de palabra.

**Cuadro 1: Similitudes y diferencias entre el Defensor del Lector y otros mecanismos de defensa.**

	<b>Defensor</b>	<b>Cartas</b>	<b>Rectificación</b>	<b>Fe de errores</b>
<b>Autor</b>	Involucrado e interesado	Involucrado y/o interesado	Involucrado	Diario o a petición del involucrado
<b>Identificación</b>	Nombre completo y número de DNI	Nombre completo y número de DNI	Nombre completo	Nombre completo
<b>Temas</b>	Publicados	Opinión General	Publicados	Publicados

<b>Datos que se aportan</b>	Demostrativos	Opiniones	Demostrativos y/o legales	Publicados
<b>Inclusión en publicación</b>	Moralmente obligada	Libre criterio, prima actualidad	Jurídicamente obligada	Moralmente obligada
<b>Tiempo en publicarse en periódicos</b>	1 ó 2 semanas	1 ó 2 semanas	Hasta 5 años	5 días
<b>Tratamiento publicación</b>	Explicado y subsanado	Ninguno	Explicado y subsanado	Explicado y subsanado
<b>Valoración</b>	Autocrítica	Opiniones y crítica de organismo, injusticias	Reconocimiento de derecho	Reconocimiento de una equivocación
<b>Objetivo</b>	Rectificar	Exponer	Rectificar	Rectificar

Cuadro elaborado por Susana Herrera

Si bien el oficio del Ombudsman es encargado a una sola persona, su función está ligada estrechamente a toda la redacción del diario, ya que la interacción con el público dependerá a cómo resuelva las quejas junto a los periodistas del medio. Esta relación laboral podría generar conflictos, desde los más serios hasta los más graves, ya que se trata de un cargo de fiscalización al trabajo del otro. Es por ello que Gerardo Albarrán de Alba manifiesta que el éxito de la función del Defensor del Lector dependerá de la relación que exista con la redacción.

“En el terreno práctico, el defensor del lector no trabaja solo, requiere de la colaboración de la redacción, mediante la comprensión de sus funciones, y de los directivos de su medio, que en todo momento deben respetar la autonomía de sus juicios deontológicos. Sin esto, el cargo puede ser no solamente nominativo y su imagen un membrete, sino que también puede convertirse en un foco de conflicto interno por carecer de la indispensable legitimidad para llamar a cuentas a los periodistas por lo que hacen o no hacen y por lo que escriben o no escriben. (Albarrán 2002)

Además, Albarrán hace hincapié a otro punto de esta sección. ¿Quién debe ser elegido Defensor del Lector? Una primera respuesta, a partir de la referencia anterior, menciona que esta persona debe ser capaz de tener una trayectoria que legitime su trabajo dentro del diario. Una redacción

tendrá mayor consideración a un Ombudsman quien se haya ganado un respeto y un nombre dentro del medio periodístico y además que su trayectoria esté ligada a una defensa del buen periodismo. Las mismas competencias valen para que la legitimación frente a los lectores.

“En ocasiones, la creación del cargo de defensor del lector no sólo es intrascendente, sino que puede significar una burda maniobra de apariencias y relaciones públicas, como lo demuestra el caso mexicano: en el diario Pulso de San Luis, el dueño del periódico impuso como «defensor del lector» a un amigo suyo, quien que ocupa su columna semanal para tratar cualquier tema general... excepto los de su supuesta función. En El Economista, el cargo de defensor del lector es más bien virtual, es decir, no lo conocen ni en su propia redacción.” (Albarrán 2002)

Es por estos motivos que su elección no sigue el procedimiento ordinario por el que pasa un periodista para integrar un diario. Según la ONO. “muchos Ombudsmen son seleccionados dentro del staff de periodistas que manejan el diario. En cualquier caso, los elegidos tienen una amplia trayectoria en el periodismo y son escogidos también porque tienen la habilidad para relacionarse fácil y abiertamente con los lectores”.

El proceso que indica la ONO es el seguido por el Defensor del Lector del diario El País. Es este caso, que utilizaremos de modelo por ser la figura más consistente en Hispanoamérica, el Ombudsman elegido ha pertenecido previamente a la plantilla del diario y por lo tanto conoce del trabajo de la redacción y de los periodistas. Su elección es decidida por el consejo editorial del diario, pero eso no impide que el Comité de Redacción pueda brindar una opinión sobre los candidatos a elegirse antes de su nombramiento. Además, este mismo consejo puede elevar una petición para que el Ombudsman cese en cualquier momento.

Del mismo modo el diario español guarda precisiones para el contrato del Ombudsman, tal como lo afirma Susana Herrera Damas, en su artículo titulado *El defensor de la audiencia: un mecanismo de autorregulación*. “Así, por ejemplo, en los estatutos de El País, se especifica que el defensor debe ejercer el cargo por un año, prorrogable por otro.” (Herrera Damas: 2005)

Como menciona Germán Rey (2003), ex defensor del lector del diario El Tiempo de Bogotá, el ombudsman es un “oficio en construcción” Es por ello que cada redacción mantiene sus propias decisiones sobre el tiempo que debería mantenerse un defensor en el cargo. Pero todas las decisiones, por lo menos en su teoría, son tomadas bajo el principio de autonomía de la figura.

Siguiendo el epíteto de Rey, la misma regla corresponde a la periodicidad de sus publicaciones. Como ejemplo volvemos a citar al país en donde la actual defensora, Lola Galán publica aproximadamente entre 6 y 7 columnas al mes. Parecido es el caso del Defensor del Lector de El Colombiano, quien publica semanalmente. En ambos casos, se espera a los días de mayor circulación del diario para la publicación.

## **I.2. El Defensor del Pueblo, principal antecedente del Defensor del Lector**

Tal como lo afirma el Instituto Interamericano de Derechos Humanos en su publicación acerca de la experiencia latinoamericana del Defensor del Lector, la institución del Ombudsman ha estado presente en casi todos los momentos históricos de la humanidad.” (Instituto Interamericano de Derechos Humanos 19:2006) Es decir, existen antecedentes que recogen las características de esta figura en civilizaciones como la Griega de los siglos VIII y VI AC, en la China de la dinastía Han (siglo III AC. al año 220 DC) y en Europa del siglo XV. Sin embargo, la configuración de este personaje se dio a partir del siglo XIX.

### **I.2. 1. El Defensor del Pueblo en Europa**

Antes de continuar con la cronología de su aparición recogemos una definición del defensor del pueblo, conocida en Europa como ‘ombudsman’:

La figura del ombudsman fue creada en el siglo XIX en los reinos escandinavos del norte de Europa. Esa palabra, que se ha impuesto en muchas partes del mundo, suele traducirse como “tramitador”, “representante”, o incluso más libremente con el sentido de “tramitador e intérprete de leyes”, si bien ha terminado por ser equivalente a Defensor del Pueblo. (Mora 2003:31)

Esta definición, recogida del libro *El libro del Defensor del Pueblo* aparte de brindar explicaciones al término utilizado, refiere que la figura tal y como la conocemos ahora fue utilizada por primera vez en la región de Escandinavia durante el siglo XIX. Sin embargo, la figura como tal demoraría unas cuantas décadas para su total aparición. Bajo el nombre de ‘Justitie Ombudsman’, este aparecería en la Constitución sueca de 1809 y correspondía al

Parlamento su nombramiento. Dentro de sus objetivos principales se encontraba el encargo del “control de las actividades gubernamentales, la correcta aplicación de las leyes y la denuncia de todas las irregularidades y negligencias de los funcionarios y administradores de justicia, además de investigar las reclamaciones de los ciudadanos.” (Mora 31:2003)

El modelo se expandió a lo largo de los territorios adyacentes como Dinamarca, Finlandia y Noruega. Sin embargo, la figura alcanzaría relevancia ya en el siglo XX, luego de la Segunda Guerra Mundial. Como años anteriores, Europa significaría su zona de expansión, en donde junto al debate sobre los Derechos Humanos, se comenzó a institucionalizar en cerca de 17 países en el periodo de 1956 – 2001.

En el cuadro preparado por *El libro del defensor del Pueblo*, se puede observar que haciendo uso de diferentes nombres, la necesidad de un defensor de la ciudadanía se hizo presente en diferentes naciones europeas.

**Cuadro2: Aparición del Defensor del Pueblo en países europeos**

País	Nombre	Tipos	Implantación
Alemania	Wehrbeauftragter des Bundestages	Sectorial (Militar)	1956
Andorra	Raonador del Ciutadà	Estatal	1998
Austria	Volksanwaltschaft	Estatal	1982
Bélgica	Le Médiateur fédéral	Regionales	1991
Chipre	Commissioner for Administration	Estatal	1991
España	Defensor del Pueblo	Estatal y autonómicos	1981
Francia	Médiateur de la République	Estatal	1973
Grecia	Sinigoros Tou Politi	Estatal	1997

Groenlandia	Lanstingets Ombudsman	Estatal	1994
Irlanda	Ombudsman	Estatal	1980
Italia	Difensore Cívico	Regionales	1971
Luxemburgo	Commission des Pétitions	Estatal	2001
Malta	Parliamentary Ombudsman	Estatal	1995
Países Bajos	Ombudsman Nationale	Estatal y regionales	1981
Portugal	Provedor de Justiça	Estatal	1975
Reino Unido	Parliamentary Ombudsman	Estatal y regionales	1967
Suiza	Ombudsman	Regional	1971

Cuadro elaborado por Antonio Mora

La llegada a Estados Unidos tampoco se haría esperar. En 1969 se instauró la figura del Ombudsman en Washington. Israel lo haría en 1971 mientras que Japón sería una de las naciones que más se demoraría en la institucionalización de este funcionario: se llegada fue recién en 2001.

### **I.2. 2. El Defensor del Pueblo en América Latina**

Con la instauración del Defensor del Pueblo en España en 1981, las naciones de Latinoamérica le seguiría el paso. Es así que a partir de dicha fecha, a la par con África, la implementación de esta figura se fue dando a lo largo de todos los países del continente. Guatemala sería el primer estado en adoptarlo y le seguiría El Salvador. En Sudamérica, Colombia se convertiría en el primer país en instaurar la figura en 1971. Dos años más le tomaría a Perú.

La demora estuvo íntimamente ligada a las dictaduras militares que azotaron a la región durante la segunda mitad del siglo, que impedían cualquier clase de fiscalización y sistema de control de gobierno. Como recordamos, nuestro país experimentó una dictadura militar (Juan Velazco Alvarado [1968-1975] y al gobierno de Francisco Morales Bermúdez [1975 – 1980]) . Ello, sumado a la aparición del terrorismo durante la década del ochenta, demoró la instauración del Defensor del Pueblo. Sin embargo, luego de su posterior implementación, dicha figura resultó de vital importancia en la lucha contra las tropas subversivas y la posterior búsqueda de justicia de las víctimas durante el proceso de reconciliación, encabezado por la Comisión de la Verdad y Reconciliación (CVR) al inicio del nuevo milenio.

“Sin duda, la Defensoría del Pueblo es una de las instituciones públicas con mayor credibilidad, tanto nacional cuanto internacional. Aunque las comparaciones resulten odiosas, la Defensoría del Pueblo del Perú es una de las más prestigiadas de América Latina, entre otras cosas por haberse mantenido independiente durante la época de Fujimori y Montesinos, cuando todas las demás instituciones públicas caían bajo el control de la dictadura, y, posteriormente, por haber cumplido un papel destacado en la documentación y denuncia del fraude electoral del año 2000. También colaboró decididamente a solucionar el problema de los inocentes en prisión injustamente acusados y condenados por terrorismo, integrando la comisión ad hoc que Fujimori tuvo que crear reconociendo así la existencia del problema.” (Lovatón, Revista Ideele N° 156)

Como observamos el proceso de instauración del Defensor del Pueblo ha durado aproximado 200 años, alrededor del mundo siendo en este momento una figura reconocida en los gobiernos democráticos y su participación en la vida política, social y económica en cada nación mantiene una importancia necesaria.

### **I.3. Cronología sobre la aparición del Defensor del Lector**

#### **I.3.1. Medio siglo de recorrido**

Luego del haber recorrido acerca de la cronología de aparición del Defensor del Pueblo y discutido acerca de la definición del Defensor del Lector, pasaremos a vislumbrar cómo se dio la aparición del ombudsman de la prensa, que básicamente es una extensión del término sueco repasado con anterioridad.

Tal como afirma Luis Alerto Yepes en su *libro La defensoría del lector en tres periódicos colombianos* existe literatura que refiere que las primeras versiones del Defensor del Lector

datan de los años 60 del siglo XX. Precisamente señalan que durante esos años en Kentucky, Estados Unidos se dio la primera aparición del Ombudsman, aunque aún con tintes a su versión sueca, más ligada a la de Defensor del Pueblo.

Esta primera versión del Ombudsman del periodismo hace referencia a las columnas aparecidas en The Courier-Journal y The Louisville Times, en Kentuck, en 1967, tal como lo afirma The Organization de News Ombudsmen. Sin embargo, se tiene documentación que en 1970 la figura del Ombudsman de la prensa haría su aparición. El diario estadounidense The Washington Post albergaría la columna de Richard Harwood, convirtiéndose así en el primer periódico en crear este enlace entre lectores - medio. Esto es confirmado por el especialista peruano Aldo Vásquez.

“Pero el ombudsman que dispuso de una columna propia, a efecto de ejercer públicamente su función, fue Richard Harwood del Washington Post en 1970. No obstante, se ha discutido la primogenitura de esta figura. El periódico japonés Yomiuri Shimbun sostiene que ya desde 1938 tenía un profesional de tareas semejantes.” (Vásquez citado en Yepes 2008)

Tras su aparición, en las décadas siguientes se fue configurando las características bases de la figura, que aún persisten hasta hoy. Sin embargo, el proceso para que los medios incluyeran al ombudsman dentro de sus redacciones fue bastante lento, en el mejor de los casos, mientras que en otros, ni siquiera fue tomado en cuenta.

Para 1993, según lo explicado por Yepes (2008), habría cerca de 80 diarios en el mundo que tenían un defensor del lector. Brasil sería el primer país en Latinoamérica en incluir esta figura. El diario Folha de Sao Paulo se convertiría en el primer diario impreso de esta parte del continente en tener uno, no sin antes pasar por una serie de problemas, como lo afirma el periodista e investigador Gerardo Albarrán de Alva (2002), ex director de la revista digital Sala de Prensa.

“En Latinoamérica, este mecanismo de autorregulación es el más extendido después de los códigos de ética, aunque su aparición es bastante tardía. El primer defensor del lector surgió en Brasil, en 1989, en el periódico Folha de Sao Paulo, aunque no sin dificultades, pues debieron pasar tres años desde que ese diario hiciera la primera invitación a un periodista para ocupar el cargo, en 1986, hasta que alguien aceptó finalmente. En total, cuatro periodistas rechazaron la oferta. Brasil es el país latinoamericano donde más se ha extendido la figura del defensor del lector, y en 1995 había por lo menos ocho publicaciones brasileñas que contaban con este mecanismo de autorregulación: los diarios Folha de Sao Paulo, Folha da Tarde, O Dia, An Capital, O Povo, Correio da Paraíba, y Diário do Povo, y la revista semanal Rumos..” (Albarrán 2002)

El Folha de Sao Paulo se convertiría en referencia del ombudsman en Latinoamérica.

“En cuanto a longevidad y permanencia, el defensor del lector de la Folha de Sao Paulo puede considerarse como una referencia no solo en Brasil, sino también en América Latina. Pese a algunos intervalos de semanas, el periódico ha venido publicando durante más de veinte años columnas semanales de autocrítica y señalización de la competencia.” ( Christofoletti 2012)

Sin embargo, no muchos países acogerían con tanto entusiasmo esta medida de autorregulación. Luego de Brasil, solo Colombia tendría el mismo interés. El Tiempo, Vanguardia Liberal, El Espectador, El Colombiano y el Diario de Huila fueron los periódicos del país norteamericano que incluyeron estas figuras. Por otro lado Venezuela, Ecuador, México y Puerto Rico también tuvieron diarios con un Ombudsman, aunque en menor número y relevancia que Brasil y Colombia. Argentina, Chile, Perú y Bolivia entran en el grupo que nunca pudieron tener uno.

En la actualidad, según la ONO, los países que por lo menos tienen a un Defensor del Lector se encuentran en: Norteamérica, Sudamérica, Europa y Asia.

### **I .3.2. El Defensor del Lector en el Perú: Caso Perú21**

El 15 de marzo de 2015 el director del diario peruano Perú21 anunció la instauración del Defensor del Lector , convirtiéndose el único diario impreso peruano que cuenta con esta figura en la actualidad. El elegido para desempeñar esta función fue Carlos Basombrío, un analista político que a su vez ha ejercido como columnista de opinión del diario por más de 12 años. Su relación con el Perú21 durante todo este tiempo fue de columnista, nunca antes de desempeñó como periodista o redactor.

En una entrevista de presentación realizada por el editor multiplataforma del diario, Diego Salazar, Basombrío dio luces de lo que sería su nuevo oficio y sus objetivos con su columna.

“Primero, creo que es importante recordar que no es una institución nueva, hay una experiencia acumulada en distintos medios de distintos países, que me brinda unos parámetros. No voy a inventar la pólvora. Pero a la vez, tanto yo como Perú21 vamos a tener que construir nuestra propia experiencia. Mi objetivo es ser una voz que transmita con agudeza y responsabilidad las inquietudes de los lectores. No creo ser el responsable de la ventanilla de reclamos, eso sería una tontería. Esa voz no puede ser la de un mero amplificador o un tramitador de quejas, ha de ser una voz reflexiva, elaborada e inquisitiva, que contribuya a la búsqueda de la excelencia del diario.” (Diario Perú21 Marzo 2015)

Sobre su creación, Salazar refiere que fue una idea nacida desde la propia dirección del medio periodístico.

“La creación del Defensor del Lector fue una iniciativa del director, Juan José Garrido, quien por lo que sé, la puso sobre la mesa al poco tiempo de asumir el cargo en octubre de 2013. Cuando el director y yo nos reunimos por primera vez, más o menos en marzo de 2014, tuvimos una larguísima conversación en la que analizamos el periódico, la situación de los medios en el Perú, entre otros temas, y fue ahí que me contó que quería proveer al diario de esta figura. Como dije, el compromiso por elevar los estándares de calidad del diario, fue una de las razones determinantes para que yo aceptara el puesto que me ofreció. Desde mi ingreso en el diario, retomamos el tema, investigamos, discutimos, hicimos listados de candidatos, realizamos algunas entrevistas y así, hasta que por fin, junto al Consejo Consultivo del diario, se encontró al candidato ideal, que resultó ser Carlos Basombrío, quien ya era columnista del periódico.”<sup>2</sup>

La primera columna del Defensor del Lector fue publicada el 22 de ese mes, trató acerca de la polémica que trajo consigo la publicación en Twitter del diario de una nota elaborada por Perú21 dos años atrás acerca de una pareja homosexual que asesinó a su hijo y grabó el hecho. Todo ello bajo el debate en torno al proyecto de Unión Civil, que fue rechazado por el Congreso de La República.

De esta forma se estrenó esta figura en el Perú luego de casi más de medio siglos desde su creación. Como antecedente directo tenemos la ejecución de esta figura en el 2005 en el diario La Primera; sin embargo el periodista que ejerció el cargo, Alfonso Grados Bertorini, solo se mantuvo en el por dos meses y medio. Dicho medio no volvió a reponer la figura ni ningún otro medio lo hizo durante años después, hasta lo hecho por Perú21 en 2015. Según palabras de Carlos Basombrío, se mantendrá en el cargo hasta el 2017, fecha en que vence su “acuerdo verbal”<sup>3</sup> con la dirección periodística del diario.

### **Cuadro 3: Principales Defensores del Lector en Latinoamérica**

<b>País</b>	<b>Diario</b>	<b>Cargo</b>
Colombia	El Colombiano	Defensor de la Audiencia
México	La Vanguardia	Defensor del Lector
	Noreste	Defensor del Lector
Brasil	Folha de Sao Paulo	Ombudsman
	O Povo	Ombudsman

<sup>2</sup> Entrevista propia a Diego Salazar, editor Multiplataforma del diario Perú21

<sup>3</sup> Entrevista a Carlos Basombrío.

Chile	La Tercera	Representante del lector
Perú	Perú21	Defensor del Lector

Elaboración propia

#### **I.4. Tareas del Defensor del Lector**

Si bien este “oficio en construcción” se configura de acuerdo al medio donde se ejerce y a la persona quien ocupa el cargo, sí posee características en común entre todos los ombudsmen en el mundo, que pasaremos a mencionar a continuación.

La investigadora Susana Herrera Damas (2005) lo ha catalogado en dos grandes secciones: Hacia el exterior del medio, en el cual se encuentran:

- Revisar el contenido y la oferta del medio
- Elevar el prestigio y la calidad del producto que se ofrece
- Llevar a cabo una labor pedagógica con los periodistas (Herrera: Sala de Prensa)

A su vez, en otra sección se encuentran las tareas que ella denomina “Hacia el exterior del medio”, en donde se encuentran:

- Recibir quejas y comentarios de la audiencia
- Publicar o difundir el contenido de su actuación
- Realizar una tarea propia de relaciones públicas

Las tareas enumeradas por la investigadora encierran el trabajo del ombudsman en la prensa escrita. Para ser más precisos, Herrera Damas parafrasea un estudio del especialista brasileño Mendes, que en un estudio detalla la forma y el tono de la columna del defensor.

“Según el estudio de Mendes, entre estos rasgos destacan el uso de la primera y de la segunda persona del singular, el empleo de una mayor toque de humor y estilo dinámico, la utilización de estrategias variadas en el intento de simular el diálogo con los lectores –un llamamiento al diálogo directo, uso del vocativo, lector como el actor principal, presentación del mismo defensor como lector, etc.–, preferencia por el uso del singular cuando se está refiriendo al público y presentación ocasional del defensor como alguien humilde, modesto y cuyas opiniones son cuestionables (Mendes citado por Herrera Damas 2005)

## **I.5. El Defensor del Lector como mecanismo de autorregulación**

Para comenzar con el análisis de un Defensor del Lector como un mecanismo de autorregulación es preciso reflexionar sobre el concepto de este último elemento.

El especialista Aldo Vásquez (al igual que el colombiano Javier Darío Restrepo) llama a los sistemas de autorregulación ‘organismos de autocontrol’, resaltando como una de las características principales el hecho que son creados por los propios medios. Dentro de su importancia, el especialista resalta que tienen el objetivo de garantizar una “cierta idoneidad moral en el ejercicio de la profesión”. (Vásquez 49:2002)

Por su parte, Javier Darío Restrepo señala al respecto:

“El autocontrol en periodismo equivale a lo que en cualquier otra empresa se llama control de calidad y cualquier empresa respetable tiene un departamento de control de calidad y su función es decirle a la empresa la verdad sobre su producto” (Herrera citado por Vásquez 197:210)

Según lo dicho por estos autores, la autorregulación tiene la misión principal de guardar la calidad y ética periodística dentro del medio. Un mecanismo de este tipo es creado dentro del ámbito periodístico y ayuda a contrarrestar a otros tipos de regulación externa que suelen aparecer cuando los gremios profesionales y los propios medios se niegan a ejercitar la autorregulación, como lo veremos más adelante.

Tras esta delimitación, es fundamental hacernos la pregunta inicial sobre ¿por qué un medio de comunicación debe de establecer mecanismos de autorregulación? Sobre esto María Mendoza Michilot, toca un punto importante, que indica la responsabilidad que tiene el medio por guardar y mostrar credibilidad frente a su público (algo que se vislumbró tras la caída del régimen de Alberto Fujimori, a finales de los años 90 en el Perú).

“En algunos casos, cuando en el correcto ejercicio de su función quiere dar muestra de transparencia, de ética profesional y de calidad informática. O cuando la publicación actúa al límite de lo que le faculta la ley, y antes de exponerse al cuestionamiento de los ciudadanos decide establecer normas de aplicación interna que impidan cualquier exceso y descrédito.” (Mendoza: 413:2012)

Sin embargo, el ejercicio de autorregulación, como en cualquier otra profesión no necesariamente asegura la calidad del periodismo y el cumplimiento de la ética profesional. Sobre ello apunta José Perla Anaya quien reconoce que estos mecanismos pueden ser afectados

por agentes de la propia organización para sus intereses propios, dejando de lado su labor principal.

“Por otro lado, hay que reconocer que la autorregulación en el periodismo, como en cualquier otra actividad, no asegura necesariamente la instauración y vigencia real de la ética profesional. Así como el derecho en general no es sinónimo de justicia, ni la produce automáticamente, tampoco la autorregulación es sinónimo de ética, ni la asegura necesariamente, sin que se trabaje constantemente y a conciencia de ello.

De la misma manera que el derecho sobre la prensa, al igual que el que regula cualquier otra materia, es muchas veces generado y también capturado por un grupo de interés o de poder (generalmente de los gobiernos), que lo suelen operar principalmente en su beneficio, así también la autorregulación periodística, como la de cualquier otra área, puede ser objeto de apropiación por empresarios, periodistas y profesionales allegados a ellos, para servir en mayor o menor medida al resguardo de sus intereses y beneficios, personales gremiales, mercantiles, políticos y de otra índoles.” (Perla Anaya 248:2013)

### **1.5.1. La autorregulación como necesidad en el periodismo**

Las sociedades democráticas modernas han sido construidas y se rigen sobre la base de distintos derechos y libertades fundamentales, entre ellos, la libertad de expresión y el derecho a la información. Estos dos elementos sirvieron y sirven aún como pilares de los medios de comunicaciones y sobre todo la prensa. Así lo resume Aznar:

“Estas libertades y derechos fundamentales constituyen el marco en el que los medios de comunicación social adquieren su más pleno sentido, como promotores de la autonomía de las personas, enriquecedores del acervo cultural y garantes suplementarios del ordenamiento democrático”. (Aznar: 10:2005)

Como las libertades y derechos fundamentales, las sociedades modernas, liberales, (exceptos casos específicos) también se rigen por el libre mercado, lo que conlleva una gran actividad empresarial y reglas establecidas muchas veces por las pautas del mercado, dejando de lado el aspecto periodístico de servicio público. Aquí entraría el primer freno para el cumplimiento cabal de los medios de comunicación ya que ellos en su mayoría son empresas también, identifica Aznar.

“Si las exigencias económicas se proyectan sin límite alguno sobre los medios entonces se producen graves desvirtuaciones del sentido y la función que deben cumplir. Estas desvirtuaciones y sus riesgos no son algo nuevo: han acompañado a los medios desde su misma aparición. Sin embargo, sus efectos se dejan sentir en unos momentos históricos más que en otros y no hay duda que en las dos últimas décadas su impacto en la comunicación social ha sido muy fuerte. El predominio de los planteamientos neoliberales ha inclinado la balanza peligrosamente hacia el predominio de la lógica del mercado.” (Aznar 10:2005)

Como observamos, el autor, ajustándose a la realidad, indica el desequilibrio que existe cuando los medios de comunicación pierden su dirección inicial y comienzan a ser dirigidas totalmente bajo las leyes del mercado, en donde vender es la premisa. Sin duda, es un fenómeno actual, posible de analizar sobretodo en la realidad peruana de la prensa. Como pequeño ejemplo podríamos encontrar que los principales diarios en el país pertenecen a corporaciones y son dirigidas por personas más ligadas a lo empresarial, que lo periodístico.

Ante esta realidad, se pregunta Aznar, si el Estado puede servir para regular la actuación de los medios ante un posible desequilibrio ejercido por el libre mercado.

“La libertad de expresión de la que se benefician los medios se ha conquistado como un espacio de libertad vedado a la interferencia del poder público. Pretender regular ahora ese espacio de libertad mediante la ley o la intervención estatal resultaría en cierta medida contradictorio respecto al propio proceso de avance histórico de esa libertad” (Aznar 12:2005)

El autor argumenta su posición señalando que la ley, ante su universalidad, es pocas veces capaz de “permitir discriminar entre unos usos correctos o no, responsables o no, de la libertad de expresión (salvo en ciertos derechos básicos)”. El mundo periodístico no guarda una línea estricta de funcionamiento, sino es manejado por casos y circunstancias específicas. “La ley no puede ni debe aspirar a contemplar esta variedad infinita de supuestos, casos y circunstancias”, menciona Aznar. En segundo término, encontramos la amenaza más común, que el Estado vea a los medios como un instrumento para conseguir un fin, incluso en las sociedades con amplio recorrido democrático. Una situación de ese tipo golpearía directamente con el fin periodístico, el cual señala que como servicio público tiene la tarea de contrarrestar los poderes del Estado.

Es así que por sus propias naturalezas, el libre mercado, así como el Estado se muestran como reguladores no tan óptimos. Sin duda, es preciso recalcar su importancia y validez, en tanto estas no choquen con los fines del periodismo. En este escenario aparece la alternativa de la autorregulación.

Uno de los principios sobre el cual se construyeron los mecanismos de autorregulación indica que son medidas que refuerzan la libertad del periodista y la libre expresión y que son “ajenas a toda forma de coacción externa, que limite o ponga en riesgo un sereno ejercicio de esas

libertades.” (Vásquez 205:2012). Sobre ello, queda claro que su carácter responde a una mejora de la calidad y el ejercicio de la ética periodística tomada voluntariamente y contraria a otras medidas de control externas. Sin embargo, estas instituciones cumplen con un sentido aún más esencial: la responsabilidad social del periodismo, que tal como explica Vásquez, ambas cualidades, libertad y responsabilidad social, “son percibidas así como las dos caras de una misma moneda. Un modo de exteriorizar la voluntad del informador de ser libre y responsable es, precisamente, la admisión de mecanismos de autocontrol informativo”. (Vásquez 205:2012)

Este compromiso con el ciudadano, según palabras de Bill Kovach y Tom Rosenstiel es “la fuente de su credibilidad. Es en definitiva el mejor activo de un medio informativo y de aquellos que trabajan con él” (Kovach y Ronsensiel 73:2004). Vemos, entonces la importancia de la responsabilidad social del periodismo y la influencia que tiene para una mejor construcción de opinión pública. Esta responsabilidad social, presentada en mecanismos de autorregulación como los Tribunales de Ética, el Defensor del Lector o los Códigos de Ética, es en definitiva una apuesta a favor del lector porque en su funcionamiento predomina la intención de querer interactuar con el público. Este último punto resulta una recomendación de Ana María Miralles, quien precisa que en la búsqueda de un mejor periodismo público se debe repensar a los medios como espacios de debate en los cuales no se los consideres solamente como grandes suministros de información.

“Si el periodismo público debe repensar sus funciones en relación con lo público, entonces una idea clave es considerar los medios como escenarios de debates públicos, en tanto se den la oportunidad de desarrollar un trabajo hermenéutico sobre las dinámicas urbanas, centrarse en procesos e interacciones sociales y pensarse menos como meros suministros de información.” (Miralles: 68:2002)

Entonces, como afirma Vásquez las medidas de autocontrol se presentan como un compromiso con el cual se puede asegurar la responsabilidad social del periodismo ya que “provee de valores morales en el quehacer mediático y que responde a la iniciativa de propietarios de medios, periodistas y público en general.” (Vásquez 206:2012) Y esto, a su vez, como menciona Miralles los presentaría (a los medios) como escenarios de debate público, lo cual llevaría a una mejora de la opinión pública.

## **WI.5.2. La autorregulación en el Perú: Pasos previos hacia el Defensor del Lector**

La tarea de autorregulación puede ser llevada por agentes o instituciones creadas por el mismo medio, como el caso del Defensor del Lector o instauradas por los propios gremios periodísticos. Esto último justamente comenzó en el Perú en el siglo pasado, con la creación de la Asociación Nacional de Periodistas, la Federación de Periodistas del Perú y el Colegio de Periodistas del Perú.

Desde mediados del siglo pasado la prensa peruana se había agrupado en diversas asociaciones con el fin de fortalecer la profesión, conseguir derechos exclusivos y, en un segundo plano, regular las funciones ejercidas con el fin de mejorar la calidad periodísticas. Uno de los primeros grupos gremiales formados en el país fue la Asociación Nacional de Periodistas, fundada el 21 de julio de 1928 por iniciativa de redactores, reporteros, articulistas, fotógrafos y dibujantes de ese entonces. Esta agrupación resulta una de las más consistentes ya que a poco más de una década para llegar al centenario de su creación su importancia a lo largo de este tiempo se puede resumir en logros como: el reconocimiento jurídico de la profesión, la conquista de beneficios sociales y la formación de escuelas de periodismo (entre ellas: la Escuela de Periodismo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y la Escuela de Periodismo Jaime Bausate y Mesa). Además tiene vigente su Carta de Ética Profesional, un manual sobre como ejercer de forma ética y profesional el oficio de periodista, de carácter obligatorio para todos sus agremiados.<sup>4</sup>

Otra de las asociaciones más importantes la encontramos con la Federación de Periodistas del Perú, creada el 18 de julio de 1950, el cual llegaría a publicar su Código de Ética en octubre de 2011, luego de discutir por varios años temas de este tipo durante sus asambleas generales. El cumplimiento de este manual es fiscalizado por su Tribunal de Honor y tiene la facultad de aplicar “sanciones de orden moral” a los periodistas federados, según se puede leer en su página web.<sup>5</sup>

---

4 <http://anp.org.pe/documentos/estatuto.pdf>

5 <http://www.fpp.org.pe/pagina-ejemplo/>

El tercer grupo más importante que reúne periodistas es el Colegio de Periodistas del Perú, creado por la Ley 23221 el 1 de octubre de 1980. Esta organización, junto con la misión de velar por los derechos de todos los periodistas del país, también mantiene junto a su Estatuto un Código de Ética, el cual es fiscalizado por el Tribunal de Honor de la agrupación.

### **I.5.3. La dictadura de Fujimori: Un escenario oscuro**

El periodismo, por su propia naturaleza, siempre ha estado en constante conflicto con las instituciones de poder y gobierno. De estas fricciones no han escapado los medios latinoamericanos que a la par de construir y consolidar sus democracias a lo largo del siglo XX, se han visto amenazados por gobiernos que han intentado controlar la prensa. Este es el caso de Perú, que durante la década de los años 90 experimentó el intento de control de los medios periodísticos por parte del gobierno de Alberto Fujimori. Diversos canales de televisión, así como medios de prensa escrita sirvieron al poder de turno, escribiendo una de las épocas más oscuras para el periodismo peruano. Sin embargo, este escenario sirvió para reflexionar sobre los mecanismos que debía utilizar el periodismo para salvaguardar su integridad profesional y ética.

Los gremios periodísticos anteriormente mencionados, juntos con otros más, hicieron su aparición en el siglo pasado como respuesta a un intento por mejorar la calidad periodística, ética y sobre todo para alcanzar derechos propios de la profesión. Sin embargo, tal como explica Mendoza Michilot, a pesar de la existencia de estas asociaciones, la década de los noventa significó una reflexión de los medios de comunicación sobre la adopción de otros mecanismos de autorregulación. (Mendoza 412: 2012).

Para conocer el escenario en el cual trabajaron los medios de comunicación durante la dictadura de Fujimori, la Dra. Catherine M. Conghan (Ideele 66:2000) realiza una enumeración de elementos sobre la relación creada entre la prensa y el Estado en estos años (1990 – 2000). Todo bajo, la consigna de mantener un control sobre los medios por parte del entonces presidente.

- Un patrón de discriminación, acoso e intimidación que incluyó amenazas de muerte contra periodistas dedicados a investigar casos de corrupción.

- El uso de prensa ‘chicha’ controlada por el Servicio de Inteligencia Nacional.(En enero de 2015 se condenó a Alberto Fujimori a 8 años de prisión por este caso)<sup>6</sup>
- El enjuiciamiento de periodistas destacados o de los duelos de medios, como el caso de Baruch Ivcher.
- El uso de la cobranza por impuestos atrasados debidos al gobierno, para así ejercer presión política sobre los medios de comunicación.
- Espionaje telefónico y monitoreo de periodistas independientes.
- Retener información y no proporcionarla a periodistas vistos como enemigos del gobierno.

Estos patrones generaron una preocupación dentro del gremio periodístico, ya que, –como la propia Conagham apunta– generarían diversas consecuencias, entre ellas, la más dañina para la profesión: “la autocensura”.

Si bien especialistas han desarrollado con mayor profundidad el proceso y causas de la caída del régimen fujimorista, hacia finales del siglo pasado, cuando el entonces mandatario se preparaba para un tercer mandato ya se vislumbraba su descenso. La estrategia de control de los medios de prensa, principalmente de los diarios, se encontraba en su etapa más crítica, convirtiéndose en uno de los primeros síntomas que anunciarían el fin.

El sociólogo Carlos Iván Degregori en *La década de la Antipolítica* apunta que para noviembre de 1999, “un 48% de encuestados consideraba que los diarios llamados “chicha” estaban manipulados por el gobierno” (Degregori 181: 2000). De todos modos, los medios, así como los ‘diarios chichas’ tuvieron un protagonismo en la campaña de re-reelección de 2000, pero sin duda con menor fuerza y ‘credibilidad’ que en años anteriores.

#### **I.5.4. Finales de los años 90 y comienzos de 2000: Nuevas apariciones**

Una de las instituciones nacidas en la última década del siglo pasado fue el Consejo de la Prensa Peruana. Los principales medios de comunicación se reunieron en 1997 para dar a luz a esta institución con el objetivo de “afianzar cada vez más la credibilidad de la prensa en la opinión

---

<sup>6</sup> [http://www.rpp.com.pe/2015-01-08-alberto-fujimori-ocho-anos-de-prision-por-caso-diarios-chicha-noticia\\_757799.html](http://www.rpp.com.pe/2015-01-08-alberto-fujimori-ocho-anos-de-prision-por-caso-diarios-chicha-noticia_757799.html)

pública; así como cautelar de manera permanente la vigencia de las libertades de información, expresión, opinión y de la libre empresa periodística”, según precisa el organismo. Un año más tarde establecería el Tribunal de ética del Consejo de la Prensa Peruana, lo cual serviría como una suerte de ‘Defensor del Lector institucional’, que entre sus funciones tiene el recoger y atender las solicitudes de queja y rectificación de aquellos lectores que manifiestan sentirse afectados por alguna publicación<sup>7</sup> de los medios asociados.

Como lo mencionamos anteriormente, en los últimos años del gobierno fujimorista se gestaría un escenario para que el gremio periodístico vuelva a reflexionar sobre sus funciones y, con mayor libertad, instaure mecanismos de autorregulación, sobre la base de un temor al control del gobierno experimentado durante el periodo fujimorista. Es así que a la propuesta del Tribunal de Ética del Consejo de la Prensa Peruana se unieron otras más como lo explica Mendoza Michilot refiriendo a Vásquez a continuación:

“Otras empresas periodísticas limeñas optaron por reforzar sus equipos de control de calidad, responsables de garantizar la pulcritud de texto en materia lingüística, gramatical y de estilo; o formularon libros de ética o manuales de estilo de acceso público y generalizado, que incorporaron algunas normas de tipo deontológico”. (Vásquez citado por Mendoza 415:2012)

Aunque no se trata de un Defensor del Lector propiamente de los diarios, a finales de la década de los noventa esta figura se estrenó en las revistas Debate, Perú Económico y Semana Económica del Grupo Apoyo. Del mismo modo, el seminario Oiga presentó la columna del ‘Notario del lenguaje’, que tenía un trabajo supervisor exclusivamente de los errores de redacción, dejando de lado el tema ético.

Asimismo, producto de estos años tenemos el Manual de Estilo del diario El Comercio, publicado en 1998, pero que hasta el 2015 no ha tenido una actualización. Este manual acompaña a sus Principios Rectores, del cual su última edición data de 2014. En 2011 la Agencia Andina y el diario El Peruano presentarían su Código de Ética y ese mismo año el Grupo RPP pondría a disposición su manual de comportamiento denominado ‘El compromiso del Grupo RPP’. Sin embargo, si tenemos en cuenta el gran número de los medios que existen

---

<sup>7</sup> No incluye opiniones

en el país y la cantidad de ellos que mantienen un libro de ética o manual de estilo, el resultado es desalentador.

Vemos entonces como el país inició este nuevo siglo con varios mecanismos de autorregulación; sin embargo, los medios de comunicación impresos aún no veían al Defensor del Lector como una figura a implementar en su diario. Salvo la breve aparición del cargo en el diario La Primera en 2005 (el cual solo duró dos meses y medio), no hubo otro intento por colocar en funciones al Ombudsman en el país.

En el Perú las apariciones de mecanismos de autorregulación en la prensa han ido a la par con otros países de Sudamérica, pero un tanto alejadas de la realidad estadounidense y europea. Sin duda alguna, la instauración de estos mecanismos son fenómenos medianamente recientes y con mayor efectividad en sociedades con una democracia consolidada. Específicamente hablando del caso peruano, el fin de la dictadura de Alberto Fujimori (1990-2000), como vimos anteriormente, marca un punto de partida para una nueva reflexión de los medios. La pérdida de credibilidad ganada durante estos años también sirvió de factor para que algunos de ellos adopten medidas para recuperar la confianza con el lector.

Sin embargo, la apuesta de los medios irá a la par con la exigencia que tengan los lectores por pedir estos mecanismos de autorregulación, tal como lo menciona Hugo Aznar, en su comentario sobre el compromiso que tiene el medio por contar con Defensor del Lector, que va más allá de un tema económico.

“En todo caso, estamos hablando de un compromiso empresarial con la ética que nadie ha afirmado que tenga que ser gratuito. Precisamente asumir el coste económico de la autorregulación constituye uno de los cambios en la cultura corporativa de los medios que se está demandando. Una demanda que va a aumentar conforme lo haga el nivel de formación y preparación del público. Ha de llegar el momento en que la existencia del ombudsman sea algo tan imprescindible en la redacción como lo son hoy otros elementos”. (Aznar: 2005)

## CAPITULO II

### CASOS DE FALTAS PERIODÍSTICAS EN LOS DIARIOS PERUANOS

Luego de encontrar una definición del ‘Defensor del Lector’, revisar sus antecedentes, origen y posterior expansión, analizaremos en este capítulo tres casos limeños en los que se ha incurrido una falta periodística que, como hemos visto anteriormente, estarían dentro de las actividades de regulación competentes de un Ombudsman de la prensa.

Como hemos observado la figura del defensor del lector nunca se consolidó en el Perú. Apesar de la expansión continental que se dio a partir de su llegada a tierras brasileñas en 1989, el país nunca lo adoptó. Lo que sí hubo fueron intentos sin éxito de algunos diarios capitalinos de querer instaurarlos. El último intento, luego del cargo ocupado por Alfonso Grados Bertorini en el diario La Primera en 2005, data de 2012, cuando el diario oficial El Peruano anunció la pronta instauración de esta figura en su redacción. Lo hizo a través de Hugo Coya, presidente del directorio de Editora Perú, encargada de la dirección del diario, durante el Tercer Foro de Comunicadores Estatales desarrollado en la ciudad peruana de Chiclayo. A pesar del anuncio, el Defensor del Lector nunca vio la luz.<sup>8</sup>

Tras cimentar la historia del periodismo limeño sin esta figura de autorregulación, es preciso analizar tres casos en los cuales el Ombudsman hizo falta, y su trabajo fue asumido por diversos actores sociales, aunque con una relevancia escasa.

---

<sup>8</sup> Artículo publicado en Clases de Periodismo el 18/05/201.  
(<http://www.clasesdeperiodismo.com/2012/05/18/el-diario-oficial-el-peruano-contara-en-breve-con-un-defensor-del-lector/>)

## **II.1. Faltas periodísticas en el diario La República**

La República es un diario fundado en 1981 por los periodistas Guillermo Thorndike y José Olaya, con la ayuda financiera de los empresarios Gustavo Mohme Llona y Azi Wolfensor. Perteneció al Grupo La República, el segundo grupo periodístico más importante del país. Al 2014 mantenía una lectoría de 103 mil (Setiembre 2014), según estudios de mercado colocándose en el cuarto lugar de los diarios denominados ‘serios’ (ni ‘chichas’, deportivos o especializados) por detrás de El Comercio, Perú21 y Correo.

María Mendoza Michilot, en su libro 100 años de periodismo en el Perú (2000) brinda una breve descripción de este diario.

“Desde su lanzamiento, la línea editorial de La República fue de izquierda moderada y democrática o centro izquierda, a decir de Alejandro Sakuda, uno de sus exdirectores (entrevista a Alejandro Sakuda, 26 de febrero de 2011). Un diario con una agenda predominantemente política, de respaldo a los movimientos sociales, la defensa de los derechos humanos y de denuncia. Podría decirse que atravesó por varias etapas a lo largo de tres décadas de existencia, aunque no ha estado exento de las dificultades que afectaron a todas las organizaciones periodísticas limeñas. Hoy es el único grupo empresarial mediático que sobrevive respecto de los medios que aparecieron en los años ochenta” (Mendoza 2012)

Se trata, entonces, de uno de los diarios más leídos, con un tiraje regular, pero sobre todo su importancia recae en la credibilidad e incidencia que poseen sus publicaciones. La imagen ganada a lo largo de estas cuatro décadas lo coloca, junto al Comercio, en uno de los dos diarios más importantes del país en la actualidad.

Sin embargo, esto no le impidió caer dos faltas periodísticas, que pasaremos a evaluar a continuación.

### **II.1.1. El caso de la fotografía sobre Muahmmar Gadafi**

El 21 de octubre de 2011 todos los medios internacionales amanecieron con portadas anunciando la muerte del líder libio Muahmmar Gadafi. Luego de una semana de rumores, en los cual se especuló acerca de su muerte, unas fotografías y un video confirmaron acerca de la captura y posterior asesinato del árabe, a manos de fuerzas rebeldes de libia y Otan en Sirte, en el desierto de Libia.

La toma de la capital de Libia por las fuerzas rebeldes habían puesto los ojos del mundo en este país árabe. En pleno contexto de la primavera árabe, el país se colocaba en su hora cero para lograr, luego de 48 años, su liberación de las fuerzas libias, a la orden de Gadafi.

Tras la posterior huida de Gadafi hacia el desierto de Sirte en agosto de ese año, desde donde continuaba con su gobierno paralelo, iniciaron especulaciones sobre su fallecimiento. Sin

embargo, luego de varias semanas sitiado, los rebeldes lograron capturarlo herido luego de un intenso fuego cruzado en Sirte. Un video probaría que allí mismo, tras su captura, los rebeldes decidieron asesinarlo y mostrarlo por las calles de la ciudad, en señal de victoria.

Estas imágenes dieron la vuelta al mundo. Las redacciones webs e impresas recibieron el sangriento material de los últimos minutos de Gadafi. Sin embargo, el diario la República, sin censura alguna, decidió colocar el rostro del líder libio completamente ensangrentado, con el torso desnudo y con la herida de la cabeza. Alrededor suyo se presentaban los rebeldes. Una imagen fuerte, quizás acostumbrada a los diarios denominados ‘chichas’, pero no a un periódico ‘serio’.

**Imagen 1: Portada del diario La República 21 de octubre de 2011**



### **II.1.1. 1. . Crítica al diario sobre el caso Gadafi**

Las críticas al diario recayeron directamente en la sangrienta fotografía colocada en portada. Internet se convirtió en el medio por el cual los internautas comenzaron a mostrar su indignación por algún tipo de censura dentro de las imágenes que impidan ver las heridas del fallecido, además de la cabeza destruida por el impacto de balas.

Facebook y Twitter, sirvieron como canales para mostrar el malestar por la decisión. Sin embargo, estas fueron aumentadas al llegar a la cuenta de que las fotos que acompañaban al artículo del asesinato del dictador, también eran de un grueso calibre.

En aquellas fotos interiores se mostraban acercamientos al rostro ensangrentado de Muahmmar Gadafi, mientras que una segunda presenta el cadáver del dictador. Todo siempre, sin censura o algún sello que tape o difumine el rostro ensangrentado.

### **II.1.1. 2. Respuesta del diario sobre el caso Gadafi**

El diario no brindó respuesta alguna. Ni en su editorial, ni en algunas notas aparte.

### **II. 1.2. El caso de la fotografía sobre la muerte de Ciro Castillo**

ías después de la polémica foto del asesinato del líder libio Muahmmar Gadafi, el diario la República volvió a mostrar en su portada la imagen de un cadáver. Esta vez correspondió a los restos de Ciro Castillo, un joven quien fue encontrado luego de 205 días de haberse registrado su desaparición en el Nevado Bomboya, Arequipa. El escándalo que giró en torno a este caso es que se tuvo como principal sospechosa de su muerte a su entonces acompañante de viaje y novia, Rosario Ponce, quien apareció a los pocos días de haberse denunciado el hecho.

Luego de meses de búsqueda por parte de la Policía Nacional, encabezadas por el padre del joven, el Dr. Ciro Castillo y después de haberse tejido las más complejas conspiraciones por parte de la prensa sensacionalista de Lima, el cuerpo apareció. Las investigaciones posteriores darían luces acerca de una caída accidental a un abismo y que este se efectuó mientras Castillo se encontraba solo, luego de haber dejado a su novia Rosario Ponce al interior de una cueva.

Sin embargo, el caso que centra esta sección menciona a la fotografía utilizada por La República para ilustrar su portada. En ella se ve el cuerpo del fallecido atrapado entre las rocas y maleza del lugar. Se trata de una imagen impactante, en el cual el ropaje del cadáver está bañado en sangre, al igual que sus brazos y pies. Además, por la posición en que se encuentra el cuerpo se pueden inferir daños óseos, causando, esto, un mayor impacto visual.

La misma imagen se incluyó en la nota interior.

**Imagen N°2: Portada del diario La República del 26 de octubre de 2011**



### **II.1.2. 1. Críticas al diario por el caso Ciro Castillo**

Las críticas a la decisión de La República fueron llevadas a cabo desde muy temprano a través de las redes sociales. Esta vez, a diferencia de lo sucedido con Gadafi, los comentarios en torno a la fotografía aumentaron notablemente al tratarse de un tema que era conocido por la gran mayoría de limeños. Inmediatamente se juzgó al diario por publicar una nota ensangrentada tal como lo afirma el medio digital Clases de Periodismo, que redirecciona a un recuento de ‘tuits’ que se hicieron en torno al tema de la portada del periódico.

Uno de los apuntes más importantes en torno a la fotografía es el que hizo el antropólogo Roberto Bustamante en su artículo ‘10 cosas que la prensa no debió hacer al cubrir el caso de Ciro Castillo’ publicado en la web Clases de Periodismo. En el refiere que se pudo hacer uso de otros métodos para informar acerca de la foto, como la utilización de mosaicos o una reconstrucción gráfica.

“No hay una sola excusa para publicar la foto del cadáver de Ciro Castillo. Su publicación no contribuye un solo punto a esclarecer el caso a la opinión pública. Si no quieres usar un difuminado o un mosaico encima de la foto, puedes hacer una reconstrucción gráfica. Hay miles de formas para presentar la información que no implican publicar la foto de un muerto. Respeta al muerto. Respeta a la familia” (Clases de Periodismo, octubre de 2011)

Sin embargo, aparte de las críticas recibidas en Twitter, ninguna Tribunal de Ética de alguna institución relacionada con la prensa (Consejo de la Prensa Peruana, Colegio de Periodistas del Perú, etc) refirió comunicado sobre el hecho.

### **II.1.2. 2. Respuesta del diario sobre el caso Ciro Castillo**

A diferencia de lo sucedido con la fotografía de Gadafi, esta vez el diario sí brindó una respuesta directa que se publicó en la edición del 22 de octubre de 2011, es decir un día después de haber publicado la cuestionada fotografía en su portada.

Se trató de un comentario titulado ‘A nuestros lectores’, ubicado en la página 2 del diario. No perteneció a ninguna sección diaria del medio ni formó parte del área de cartas, en donde usualmente el diario responde a las interrogantes enviadas por los lectores.

En ella, La República ofrece las disculpas acerca de lo sucedido. Explica, además, que la decisión de la publicación de la imagen generó un debate interno en su redacción. Sin embargo,

optaron por difundirla ya que se encontraron “convencidos de que contribuye a la verdad en un caso que ha conmocionado al país”. Más adelante centra su argumentación afirmando que la publicación mantiene un “valor periodístico” que ayuda a despejar las especulaciones tejidas en torno al caso.

Finalmente termina mencionando que no buscaron “hacer de la muerte un espectáculo”, señalando que les faltó hacer énfasis del objetivo que buscaban.

#### **A nuestros lectores**

*“La publicación en nuestra portada de ayer de la fotografía del cadáver de Ciro Castillo ha provocado diversas reacciones en las redes sociales. No han faltado amigos que nos han llamado para expresar su desacuerdo. Respetamos su opinión, pero queremos compartir también un breve comentario sobre las razones para darla a conocer.*

*De hecho, cuando recibimos la fotografía hubo un largo debate entre los editores con opiniones a favor y en contra. Al final, optamos por ponerla en portada porque estamos convencidos de que contribuye a la verdad en un caso que ha conmocionado al país. No dudamos que la foto es fuerte e impactante, pero no olvidemos también que en torno a la tragedia del joven estudiante existe hasta una acusación de homicidio.*

*En los últimos meses los peruanos y los medios han venido planteándose las preguntas: ¿Qué pasó con Ciro Castillo? ¿Lo mataron? ¿O fue accidente? La fotografía tiene un valor periodístico y es un elemento informativo y podría terminar con especulaciones que indicaban que se movió el cadáver o que hubo huellas en el lugar en donde fue encontrado.*

*No publicamos dicha foto por hacer de la muerte un espectáculo. No es nuestra característica como diario, nunca lo ha sido. Tal vez nos faltó precisar mejor nuestro objetivo al momento de titular la noticia. Si algunos de nuestros lectores se han visto afectados por la publicación de la foto, les ofrecemos las disculpas del caso“.*

La República, 22 de octubre de 2011

La disculpa del diario, no obstante, significó uno de los pocos reconocimientos –sino el único– que tuvo un diario o un medio durante la cobertura del Caso Ciro Castillo. Desde que salió a la luz la desaparición de los jóvenes en el Nevado Bomboya, en el Colca (Arequipa), hasta la aparición del cuerpo, la prensa se encargó de fabricar historias alejadas de la veracidad y estancadas en la especulación y el máximo interés por el rating/lectoría.

Todo esto es resumido por el periodista Augusto Álvarez Ródrich, quien luego de dos años de sucedido los hechos y a propósito de la archivamiento del proceso judicial sobre la muerte de Ciro Castillo, escribió una columna titulada “Caso Cerrado herida abierta”<sup>9</sup>. Allí da cuenta del mal comportamiento de la prensa es este caso afirmando que la mayoría de coberturas periodísticas estuvieron sometidas al rating/lectoría. “Cuando el periodista cree que la verdad no puede interferir con un ‘buen’ titular o reportaje –evaluados solo por su impacto en el rating–, se tritura el compromiso prioritario con la verdad”, explicó.

## **II.2. Faltas periodísticas en el diario Correo**

### **II.2. 1. El caso Aldo Mariátegui e Hilaria Supa**

Existe un debate es torno a si una columna de opinión puede estar sujeta a faltas periodísticas o éticas ya que se trata de palabras que corren por cuenta del autor, son firmadas y catalogadas en la sección de opinión del diario. En este caso compartiremos lo explicado por Aznar (Citado en Herrera 2005), quien menciona dentro de las funciones que comparten todos los defensores del lector, los siguientes puntos:

1. Reciben, investigan y dan respuesta a las quejas del público.
2. No tienen capacidad sancionadora.
3. Llevan a cabo una labor interna y externa.
4. Gozan de una trayectoria profesional solvente y de gran credibilidad.
5. En cuanto a su competencia, no se suelen ocupar de juzgar las páginas de opinión, a menos que alguna haya resultado ofensiva o incurrido en algún error grave.

El último punto hace una clara referencia a las columnas de opinión. Aznar menciona que las columnas de opinión, en principio, no deberías de ser juzgadas por el Defensor del Lector. Sin embargo, sí esta resulta ofensiva no existe objeción alguna que pueda impedir que un ombudsman desarrolle el tema, tal como se discutió en torno a una columna publicada por el periodista Aldo Mariátegui, cuando se desempeñaba como director del diario Correo, en 2009.

---

<sup>9</sup> La República 13-07-2013

El 23 de abril de 2009, día del idioma castellano, apareció uno de estos productos que sirven para el análisis y, a su vez, permiten recordar nuevamente las libertades que posee la profesión y el poder de expansión que puede tener la opinión de un personaje mediático.

Una editorial del director de un periódico influyente atrajo la opinión de diversos grupos; desde anti- racistas, hasta catedráticos lingüistas, salieron a pronunciarse días después de emitirse la publicación.

El tema: los errores ortográficos que, a raíz de una foto, se pueden observar en la libreta de apuntes de Hilaria Supa, quien por ese entonces se desempeñaba como congresista por la región Puno. El artículo fue escrito por el periodista Aldo Mariátegui, conocido por mantener una fuerte ideología de derecha.

La editorial formaba parte de una cobertura del diario en torno a los errores ortográficos de Hilaria Supa, quien es quechuahablante de nacimiento. La congresista, en su intento de escribir apuntes sobre los que se discutía en el congreso cometió erratas que fueron usadas por Mariátegui para descalificarla. Aparte de dicha columna, Correo dedicó su portada (con el titular ¡Qué nivel!) y un artículo de dos páginas para demostrar su ‘indignación’ por el ‘nivel’ educativo de la parlamentaria.

#### **Supa no supo<sup>10</sup>**

Pongo el parche... No nos anima ningún ánimo peyorativo, excluyente, racista, clasista, costeñista, anti-indigenista, etc. contra la congresista humalista Hilaria Supa. Esto que quede claro, pues lo “políticamente correcto” se está volviendo asfixiante en nuestro país. Y que quede claro también que más bien nos provoca pena que esta humilde mujer tenga esas carencias y no queremos hacer ninguna befa con ello. Pero no se puede pagar más de S/. 20 mil al mes y darle tanto poder y responsabilidades a quienes no están mínimamente iluminados por las luces de la cultura.

Pues aquí lo que se pone realmente en debate es si es sano para el país que pueda acceder al Congreso alguien con un nivel cultural tan bajo, cuya ortografía y gramática revelan serias carencias y sin aparente ánimo de enmienda, porque no me digan que no es evidente que Supa rara vez agarra un libro, ya que está probado que la gente que lee poco es la que peor escribe al estar menos familiarizada con las reglas más elementales de redacción. Nadie pide que cada congresista sea una Martha Hildebrandt, pero, por Dios, tampoco pueden escribir peor que un niño de ocho años.

---

10 Columna de opinión publicada en el diario Correo el 23 de abril de 2009

Y es indiscutible que una persona con una instrucción tan, digamos, elemental -siendo generosos- poco puede aportar en la elaboración de leyes, en la fiscalización de casos complejos, en la reflexión diaria de hacia dónde debe ir la nave del Estado... Una persona así posiblemente sólo se va a limitar a repetir lugares comunes, a oponerse a todo sólo por oponerse, a estar a la defensiva ante cualquier idea nueva, a ser prejuiciosa, a buscar llamar la atención mediante el escándalo antes que por la excelencia de sus iniciativas, a descalificar al adversario con el eterno recurso de victimizarse, a ser agresiva... Lamentablemente, todo lo anterior ha caracterizado a la congresista Supa y estoy seguro de que su respuesta consistirá en acusarnos de ser nazis y hacerse la víctima.

No estamos en contra de que las personas elijan a congresistas con quienes se identifiquen, pero tampoco se puede ir a extremos y menos dejar de lado el mérito académico y la preparación. Por eso el voto debe ser voluntario y además debe haber requisitos extras para ser congresista, como grado universitario (aunque... ¿cómo escribirá la congresista humalista y abogada María Sumire?). Si no, vamos a acabar en una oclocracia, como los griegos denominaban a la degeneración de la democracia. Miren nomás a Bolivia.

Correo, 23 de Abril del 2009

### **II.1.2. 1. Críticas al diario por el caso Aldo Mariátegui**

El artículo no demoró en recopilar una serie de críticas en torno a la postura tomada por Mariátegui. Para saber a qué nos referimos es imprescindible señalar el imaginario cultural que posee Aldo Mariátegui, a partir del mismo tipo de editoriales del mismo tipo que ésta. Durante los años que dirigió Correo, dedicó diversas columnas a identificarse como una persona liberal, de ideología derechista y con poca tolerancia frente a manifestaciones izquierdistas de cualquier tipo. Fueron constantes y largos los adjetivos utilizados para señalar a personajes de diferente pensamiento al suyo.

Las críticas, realizadas en su mayoría en blogs y redes sociales giran en torno al lamento de Mariátegui porque “20 mil soles se están tirando al agua” ya que la congresista Supa no está “iluminada por las luces de la cultura”. Adjetivos como racista y discriminador fueron los que más resaltaron en contra del director de Correo.

Sin embargo, otras más agudas, centraron su disconformidad en el concepto manejado por el periodista acerca de cultura. En el caso de la columna de opinión queda claro –para el autor – que cultura es sinónimo de saber escribir el castellano correctamente: uno demuestra su “cultura” mediante la ortografía y la gramática.

Las opiniones concluyeron en que Mariátegui al publicar ese artículo en un medio tan difundido no hizo otra cosa sino que alimentar ese pensamiento hegemónico que alimenta las desigualdades en los peruanos, que abre aún más la brecha entre lo indígena y los “otros”.

El Congreso de la República, el mismo día del incidente emitió un pronunciamiento en contra de la editorial, la portada y el artículo del diario. El pronunciamiento fue aprobado por 72 congresistas y aparte de una abstención, tuvo dos votos en contra. Además, el documento hace hincapié que el Legislativo evaluará tomar medidas legales contra el diario, decisión que finalmente nunca fue tomada.

“El Congreso de la República expresa su más enérgico rechazo y condena, en todos sus términos, respecto del contenido de la agravante información publicada hoy en el diario Correo en contra de la legisladora Hilaria Supa Huamán, en la cual se trasluce una actitud discriminatoria en perjuicio de la condición de quechuahablante de la mencionada representante del Cusco”<sup>11</sup>.

Con el mismo tono profesores de la Pontificia Universidad Católica del Perú presentaron un comunicado mostrando su desacuerdo con el periodista y reafirmando el valor cultural de la lengua y escritura quechua.

“Todas las lenguas constituyen una reserva de sabiduría acumulada por generaciones de hablantes que han tenido una particular e irreplicable relación con el mundo. Desde el punto de vista lingüístico, valen tanto, pues, el quechua como el castellano, el asháninka como el inglés, el shipibo como el chino. Sin embargo, en nuestro país, la falta de manejo de un aspecto del castellano —la escritura— se entiende por algunos como una carencia inadmisibles en alguien que ejerce un cargo de representación, mientras que gran parte de los hablantes del castellano no reconocen como un problema la ignorancia de aspectos básicos del quechua, del aimara y de las lenguas amazónicas. Desde nuestro punto de vista, esta percepción expresa falta de cultura y, a la vez, refleja la desigual distribución de espacios de poder no solo para las lenguas peruanas sino también para sus hablantes.”<sup>12</sup>

### **II.1.2. 2. Respuesta del diario sobre el caso Aldo Mariátegui**

Un día después de publicada la controvertida editorial, Aldo Mariátegui publicó una editorial en respuesta a las olas de críticas recibidas desde las redes sociales, instituciones y el Congreso. Luego de expresar su rechazo a la defensa que hicieron algunos congresistas a favor de Hilaria Supa, Mariátegui brinda disculpas a la legisladora mas no se rectifica de lo expresado.

“Y lo cortés no quita lo valiente: si he herido la sensibilidad de Supa, pues ofrezco mis disculpas. Pero el artículo está bien hecho; se han recogido opiniones opuestas, no miente, no difama, no injuria y menos discrimina. Sólo

---

<sup>11</sup> Comunicado Congreso de La República, 23 de abril 2009

<sup>12</sup> Comunicado PUCP 27 abril de 2009

recoge una realidad: la señora escribe muy mal en castellano (y ojo que su producción legislativa es ínfima). Y tenemos todo el derecho de cuestionar que gente sin instrucción superior esté en el Congreso. Faltaba más.”<sup>13</sup>

En la mencionada columna, el director de Correo acusa a sus críticos de no poseer una buena comprensión de lectura. Es decir, afirmó que su editorial se centró particularmente en el nivel educativo de la congresista Supa, mas no de su procedencia, raza o condición social. De ahí parte su argumento para no rectificarse de lo escrito.

Luego de ello no hubo algún otro pronunciamiento por parte del diario en torno al tema, a pesar de que el tema fue discutido por varios días más.

## **II. 3. Faltas periodísticas en el diario El Comercio**

### **II.3.1. El caso de ‘Los artistas del No’**

El 15 de agosto de 2014 el diario El Comercio publicó en su portada el titular “Concejo contrató a artistas que también fueron rostros del No” acompañado de fotografías de tres reconocidos artistas peruanos. El titular hacía referencia al artículo principal del diario que fue nombrado como ‘Gestión de Susana Villarán contrató a rostros del No’.

La nota fue publicada en medio de la campaña municipal, en la cual Susana se había presentado como candidata para tentar la reelección. La revocatoria a la que hace mención el diario es el proceso que se llevó en marzo de 2013, cuando Villarán sufrió una petición popular para removerla del cargo. Para tal efecto se inició una Campaña del ‘Sí’, apoyando la salida de la alcaldesa, y la del ‘No’, a favor de que permanezca en el cargo. Finalmente, luego de una dura ‘batalla’ el ‘Sí’ logró vencer por 52% frente al 48% del ‘No’<sup>14</sup> y de esta forma Susana Villarán pudo continuar al frente de su mandato que acabaría en enero de 2015.

El artículo de El Comercio fue escrito dentro del terreno de la especulación. En él se hace referencia de que un grupo de artistas que apoyaron a Villarán durante la campaña por el ‘No’ también fueron contratados por la comuna. Para ello se presenta los acuerdos y montos recibidos

---

<sup>13</sup> Columna de editorial de Aldo Mariátegui. Diario Correo, 24 de abril 2009

<sup>14</sup> ONPE Resultado de Consulta sobre proceso de revocatoria. 2014

por los artistas, que van desde actores y cantantes hasta una periodista, descargados de la página del Ministerio de Economía y Finanzas.

Si bien el informe, firmado por el periodista Gustavo Palomino, nunca afirma la relación apoyo-beneficio entre la Municipalidad de Lima y el grupo de artistas, sí resulta tendencioso ya que utiliza frases que quieren a dar a entender dicha postura, que pasaremos a revisar en un tercer capítulo.

Dentro de la nota se mencionan los montos recibidos por los artistas durante el 2013, año en el que se realizó el proceso de revocatoria. Es así que tenemos que “los conocidos actores Christian Thorsen, Gustavo Bueno y Magaly Solier con pagos entre los S/.4 mil y S/.7 mil. También la coreógrafa María Paz ‘Pachi’ Valle Riestra por casi S/.10 mil y los cantantes William Luna, Julio Andrade, Amanda Portales, Eusebio ‘Chato’ Grados, Pepita García Miró y Julio Pérez (vocalista de ‘La Sarita’) con cifras entre los S/.7 mil y S/.11 mil, a excepción de este último que recibió del municipio de Lima la ostentosa cifra de S/.25.765”.

Dentro de las descargas se menciona la negación de la periodista Claudia Cisneros acerca de que haya sido contratada a cambio de haber apoyado a Susana Villarán. Lo mismo refiere el actor Gustavo Bueno.

Además, el entonces Gerente de Cultura de la MML, Pedro Pablo Alayza, también negó que los acuerdos de trabajo se traten de una “suerte de pago de favores”, mencionando que la gestión municipal contrató en todo su periodo a una larga lista de artistas y en la elección de ellos solo primó su “talento”.

Como parte final, se cita a un regidor de oposición al partido de Villarán, quien menciona que pedirá una investigación sobre el tema

### **II.3.1.1 Críticas al diario por el caso ‘Los artistas del no’**

Debido al artículo el diario enfrentó una serie de críticas que vinieron desde varios frentes. Se juzgó la ‘intención’ del periódico por deslizar que el grupo de artistas fue ‘favorecido’ por haber participado de la campaña por el ‘No’, además de la falta de información al no contar con la versión de algunos de los involucrados.

En este punto, los artistas afectados brindaron diversas entrevistas quejándose por la publicación y afirmando que su apoyo a la Susana Villarán fue ajeno a si se gestó una relación laboral o no. Entre las réplicas se encuentra la efectuada por el actor Gustavo Bueno quien manifestó su enojo por lo sucedido. “Lo de nosotros fue convicción y es lamentable que como parte de una campaña se pretenda culparnos y dañarnos de ese modo”, expuso al Diario uno.<sup>15</sup> Del mismo modo lo hizo la cantante Amanda Portales quien reclamo que dentro del artículo de El Comercio, no hayan sido incluidos sus descargos. ““Es cierto, nunca se me llamó ni para confirmar ni corroborar lo que denunciaban. Eso me apena porque no expresa profesionalismo”, expresó a Diario Uno.

Sin embargo, una de las críticas más recalcitrantes fue la que realizó la periodista Claudia Cineros, quien también estuvo involucrada dentro de la investigación. Ella a través de su cuenta personal de Facebook –al igual como hizo en declaraciones a distintos medios– se defendió de las supuestas acusaciones, pero en su intento emitió calificativos inapropiados contra el periodista autor de la nota, además pidió una rectificación del diario<sup>16</sup>

“Este más que periodista es un esbirro. Recién me entero de esta mierda (sic) publicada y le exijo a este remedo de periodista que se disculpe y corrija lo que de mi insinúa. Los únicos dos pagos que alguna vez he recibido del Municipio de Lima son por 2 trabajos como Maestra de Ceremonias de 2 eventos con empresarios (eventos empresariales No políticos), eventos públicos, en el Sheraton, perfectamente rastreables, cruzables con las fechas de mis recibos, y en un tipo de trabajo al que me dedico y del que vivo gracias a diversas instituciones del Estado y privadas que constantemente me contratan. Ahí están todos mis RPH en Sunat, para el que quiera verlos. Como le he escrito por twitter a ese pobre intento de periodista, mi activismo, para su mala suerte, no tiene precio. Defiendo lo que quiero, porque quiero y cómo quiero. No necesito que me paguen por eso. Como a él.”<sup>17</sup>

Este comentario, más allá de las críticas por el contenido del artículo, fue uno de los cientos que se hicieron en torno al periodista autor de la nota. Una serie de insultos recayeron sobre sus redes sociales y en los comentarios que se hicieron en torno a la publicación. Del mismo modo, muchos otros apoyaron su labor.

---

15 <http://diariouno.pe/2014/08/19/crece-la-indignacion-de-los-artistas/>

16 <https://www.facebook.com/claudia.cisneros.1426/posts/10152396093684794>

17 Facebook Claudia Cisneros 15-08-2014

Desde la Municipalidad de Lima se negó tajantemente que se haya contratado a los artistas mencionado en la nota para aparecer en la publicidad de la campaña del ‘No’, a favor de la alcaldesa. Vale mencionar que el artículo nunca aseguró eso, más sí lo deslizó.

A través de un comunicado titulado “Municipalidad de Lima rechaza información tendenciosa sobre contratación de artistas” la comuna se pronunció a los el mismo día de publicado el artículo en El Comercio:

#### **Municipalidad de Lima rechaza información tendenciosa sobre contratación de artistas<sup>18</sup>**

La Municipalidad Metropolitana de Lima descarta tajantemente que se haya contratado a los artistas mencionados por el diario El Comercio para aparecer en la publicidad de la campaña del NO durante el proceso de revocatoria.

La Municipalidad Metropolitana de Lima en el marco de su política cultural ha contratado, desde el 2011, a centenares de artistas, de las más diversas posiciones políticas, para la realización de más de 1200 actividades en las que han participado más de tres millones de ciudadanos.

Asimismo, ha creado una Gerencia de Cultura e incrementado el presupuesto destinado a la proyección de la cultura en la ciudad 10 veces, de 2 millones de soles el 2010 a casi 20 millones el 2014. Esta política integral de la cultura en la ciudad ha incorporado por primera vez el Patrimonio y la Cultura Viva Comunitaria en su gestión y ha sido ampliamente reconocida siendo finalista de los Premios Ciudadanos al Día durante 3 años consecutivos.

La Municipalidad Metropolitana de Lima se reafirma en su gestión y difusión de la cultura, que ha dado como resultado que Lima sea declarada Plaza Mayor de la Cultura Iberoamericana 2014 por la Unión de Ciudades Capitales de Iberoamérica (UCCI), reconociendo proyectos emblemáticos como Cultura Viva Comunitaria, Lima Milenario – Ciudad de Culturas y el Festival de Artes Escénicas FAEL, pilares de la política cultural de esta gestión.

**Municipalidad Metropolitana de Lima**

A este comunicado le siguieron expresiones de alcaldesa rechazando la publicación del diario, además de sus regidores y voceros de su partido, Fuerza Social, afirmando lo mismo.

Las redes sociales también sirvieron para tratar el tema. El mismo día de la publicación la palabra ‘rostros’ y ‘Gustavo Palomino’ fueron Trendin Topics<sup>19</sup> en el Perú. <sup>20</sup> Se trató entonces

---

<sup>18</sup> Comunicado Municipalidad Metropolitana de Lima 15-08-14

<sup>19</sup> Término que refiere a los temas más comentados en la redsocial

<sup>20</sup> Según Trends Lima del 15-08-14

del ‘Tema del día’ y el debate continuó por varios días. Dentro de las peticiones de los usuarios se encontraba el hecho de considerar que El Comercio debería emitir una nota de rectificación.

### **II.3.1.2. Respuesta del diario sobre el caso ‘Los artistas del No’**

A la publicación del artículo cuestionado le siguieron una serie de notas de El Comercio sobre el mismo tema. Es así que en los días posteriores el diario publicó en su formato en digital y/o impreso los siguientes artículos:

- VIERNES 15 DE AGOSTO DEL 2014 | 19:55  
Municipio limeño descarta fines políticos al contratar artistas<sup>21</sup>
- SÁBADO 16 DE AGOSTO DEL 2014 | 09:37  
Concejo investigará contratos a artistas en gestión de Villarán<sup>22</sup>
- DOMINGO 17 DE AGOSTO DEL 2014  
Candidatos: Villarán sería responsable por contratar a artistas<sup>23</sup>
- MIÉRCOLES 20 DE AGOSTO DEL 2014 | 09:42  
Descartan motivación política en la contratación de artistas<sup>24</sup>
- MIÉRCOLES 20 DE AGOSTO DEL 2014 | 06:00  
Apoyo sin precio, por Augusto Rey Hernández de Agüero<sup>25</sup>

---

21 [http://elcomercio.pe/politica/elecciones/comuna-limena-niega-fines-politicos-contratacion-artistas-noticia-1750283?ref=nota\\_politica&ft=mod\\_leatambien&e=titulo](http://elcomercio.pe/politica/elecciones/comuna-limena-niega-fines-politicos-contratacion-artistas-noticia-1750283?ref=nota_politica&ft=mod_leatambien&e=titulo)

22 [http://elcomercio.pe/politica/elecciones/concejo-investigara-contratos-artistas-gestion-villar-an-noticia-1750290?ref=nota\\_politica&ft=mod\\_leatambien&e=titulo](http://elcomercio.pe/politica/elecciones/concejo-investigara-contratos-artistas-gestion-villar-an-noticia-1750290?ref=nota_politica&ft=mod_leatambien&e=titulo)

23 <http://elcomercio.pe/politica/elecciones/candidatos-villar-an-seria-responsable-contratar-artistas-noticia-1750539>

24 [http://elcomercio.pe/politica/actualidad/descartan-motivacion-politica-contratacion-artistas-noticia-1751141?ref=nota\\_politica&ft=mod\\_leatambien&e=titulo](http://elcomercio.pe/politica/actualidad/descartan-motivacion-politica-contratacion-artistas-noticia-1751141?ref=nota_politica&ft=mod_leatambien&e=titulo)

25 [http://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/apoyo-sin-precio-augusto-rey-hernandez-aguero-noticia-1751056?ref=nota\\_politica&ft=mod\\_leatambien&e=titulo](http://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/apoyo-sin-precio-augusto-rey-hernandez-aguero-noticia-1751056?ref=nota_politica&ft=mod_leatambien&e=titulo)

Sin embargo, a cinco días de haber publicado el controvertido artículo, El Comercio publicó una nota aclaratoria sobre el mismo titulada “Necesaria aclaración”.

#### **Necesaria aclaración<sup>26</sup>**

En una información publicada el viernes 15, **El Comercio** dio a conocer que varios de los artistas y periodistas que apoyaron la campaña de la alcaldesa Susana Villarán en contra del proceso de revocación del 2013 fueron contratados durante ese mismo año por la Municipalidad de Lima para desempeñarse en diversas funciones relacionadas con sus profesiones.

Ello no implica necesariamente que los personajes públicos mencionados basaran su participación en dicha campaña antirrevocación en la existencia (o la expectativa, según los casos) de estas contrataciones. Tampoco implica de por sí un favoritismo de la municipalidad a la hora de decidir a quién contrata.

**Lamentamos que la información diera a pensar lo contrario y pedimos sinceras disculpas por no haber llamado antes de publicarla, como lo mandan nuestros Principios Rectores, a todos los mencionados en la misma a fin de recoger sus versiones.**

Diario El Comercio

Si bien no se trató de una rectificación sobre la información brindada sí hace precisión sobre el objetivo de la publicación. A su vez ofrece las disculpas a todos los implicados en ella, haciendo alusión a sus Principios Rectores, por no haber recogido su versión en torno al tema.

En los días anteriores a la publicación, dos personalidades relacionadas íntimamente con el diario se mostraron en contra del artículo “Concejo contrató a artistas que también fueron rostros del No”. En primer lugar se trató de la cantante Pepita García Miró, que si bien es una artista reconocida en el mundo folclórico resulta importante –en este caso– porque forma parte de la familia Miro Quesada, dueña del grupo El Comercio. De la misma forma actuó la editora de contenidos y fin de semana de El Comercio, Martha Meier (también parte de la familia Miró Quesada), quien incluso después de publicada la nota de disculpas tuvo un enfrentamiento en

---

<sup>26</sup> Nota publicada en el diario 20-08-14 (Negritas propias)

Twitter con el autor del artículo en cuestión, Gustavo Palomino. 27 Esto evidenció que la nota original, así como las disculpas ofrecidas por el diario fueron temas discutidos internamente y que no tuvieron el consenso de toda la redacción y menos aún, de la familia.

Luego de la nota de disculpas, el diario no se volvió a pronunciar respecto al tema.



---

27 Martha Meier Miró Quesada a través de Twitter reclamó a Gustavo Palomino luego de que este deslizara que en un nuevo spot de la campaña 'Rostros del No' se colocó en color verde en alusión al partido de Susana Villarán, Fuerza Social. "Señor Palomino, sería recomendable que deje de hacer comentarios incidiosos (sic) para tratar de justificar su 'error'", dijo en Twitter el 20-08-2014.

### **CAPÍTULO III**

#### **A LA BÚSQUEDA DE UN DEFENSOR DEL LECTOR**

En este tercer capítulo buscaremos indagar sobre la necesidad de un Defensor del Lector en los diarios limeños a partir de lo visto y analizado en el primer y segundo capítulo.

En principio queda claro que el Defensor del Lector no es una figura consolidada en América Latina. Solo Ecuador, Brasil y Colombia poseen diarios que presentan uno. Aunque hay que recalcar que mientras la tendencia indica su pronta desaparición, en países como el Perú el diario Perú 21 presentó en la quincena de marzo a la persona que cumplirá este papel dentro de la redacción. Sin embargo, esto se ve opacado en cierto sentido por la desaparición de la figura en diario colombiano El Tiempo, que hasta hace unos años era uno de los referentes de la región.

#### **III.1. La necesidad de un Defensor del lector en el Caso del diario Correo**

Las columnas de opinión en diarios limeños datan desde la segunda mitad del siglo anterior. El periódico Última Hora, nacido en 1951 se jacta de haber sido uno de los medios que consolidó este género en nuestra sociedad. A propósito de su 50 aniversario el medio ensayó una definición de éste figura bajo el contexto limeño. “Son los espacios periodísticos en los que el autor pone su sello personal en lo que escribe, enfoca la noticia desde un ángulo totalmente distinto” (Mendoza 51:2012) mencionó el diario.

En el caso específico de Aldo Mariátegui, se trató de una columna de opinión que formaba parte de la editorial del diario, algo muy utilizado dentro de nuestros medios. Sobre esto el Manual de Estilo del diario la Nación de Argentina refiere que “Las columnas editoriales de un diario

son el espacio reservado para que el director o el editor de a publicación exprese su opinión sobre temas de interés para la comunidad”. (Libro de Estilo de la Nación 25:1999) Queda claro entonces que la columna de Mariátegui corresponde a una Editorial – Columna de Opinión, utilizada generalmente por los directores de un medio periodístico.

Tal como se señala en el punto sobre las críticas que recibió el medio por este caso. El diario Correo se equivocó en hechos éticos que rigen la práctica del periodismo y que van más allá de las normas que puedan regir un cuaderno de estilo del diario.

Las críticas recibidas desde distintos partes de la sociedad civil mostraron como inválido el argumento utilizado por Aldo Mariátegui en su columna. Según el entonces director del diario Correo, la capacidad intelectual de la congresista Hilaria Supa resultaba escasa debido a que no sabe utilizar correctamente el castellano, visualizado en su mala escritura. A partir de allí concluye que una participación como la de ella no va a resultar beneficiosa para el Congreso, entidad que entre otras funciones tiene la tarea de debatir y legislar las leyes del país.

Para caer en la cuenta del error de Mariátegui citamos parte de la respuesta brindada por los profesores de lingüística de la PUCP, mencionado en el capítulo anterior.

“Sin embargo, en nuestro país, la falta de manejo de un aspecto del castellano —la escritura— se entiende por algunos como una carencia inadmisible en alguien que ejerce un cargo de representación, mientras que gran parte de los hablantes del castellano no reconocen como un problema la ignorancia de aspectos básicos del quechua, del aimara y de las lenguas amazónicas.”<sup>28</sup>

Bajo esta posición entendemos que lo hecho por el director de Correo no hizo sino ahondar sobre los prejuicios que recaen sobre las personas quechuablantes. Fue un error sacar conclusiones a partir de unos apuntes, además de no considerar que el Estado, por más de reconocer como idioma oficial el quechua, no fomente su uso en instituciones representativas, como el Congreso. En vez de denunciar el problema, lo legitimó para argumentar su postura.

Sin embargo, el tema que nos compete es el de analizar la respuesta del diario frente a este problema. En tal sentido, Correo lo que hizo fue emitir su réplica a partir de la columna del director, difundía al día siguiente de la primera editorial. Vale precisar que durante lo que duró

---

28 Comunicado PUCP 27 abril de 2009

toda la controversia, este se personalizó a Aldo Mariátegui, convirtiéndose más en un tema de diario a uno con nombre y apellido.

### **III.1.1. Análisis del caso del diario Correo a partir de una columna del Defensor del Lector del diario New York Times (EEUU)**

Este primer punto, el considerar que el diario en sí no emitió una respuesta sino lo hizo el propio autor del artículo, resulta un detalle importante en nuestro tema. Para una mejor visualización de este, pondremos como referencia un artículo del ‘Public Editor’ del New York Times, Margaret Sullivan, quien ejerce funciones de defensora del lector en ese medio.

El tema tratado por Sullivan en su columna del 22 de setiembre de 2014<sup>29</sup> dio cuenta sobre un artículo de opinión publicado por la crítica de TV Alessandra Stanley cuatro días antes en la versión digital del diario<sup>30</sup> en el que trata sobre la popular productora afroamericana Shonda Rimes. El problema con el que se encuentra Sullivan es que en el mencionado artículo Stanley usa como referencia para describir a Rimes, el término “Angry Black Woman”.

Si bien el artículo resulta un repaso sobre el trabajo de la productora Shonda Rimes el uso del término “Angry Black Woman” causó indignación por parte de los lectores del diario, principalmente por los afroamericanos que sintieron un tufillo racista en Alessandra Stanley. Ellos, sumados a otros lectores más, enviaron distintas cartas a la Public Editor del NYT, Margaret Sullivan, quejándose del asunto.

La respuesta de Sullivan fue inmediata y realizada dos días después de sucedido el hecho. En principio ella indica que actuó bajo las quejas de los lectores (incluso cita a una suscriptora que menciona que el artículo la hizo reflexionar sobre cancelar su suscripción al diario) y precisa que pidió explicaciones a la autora del artículo y al editor de cultura del periódico. A partir de

---

<sup>29</sup> <http://publiceditor.blogs.nytimes.com/2014/09/22/an-article-on-shonda-rhimes-rightly-causes-a-furor/>  
<sup>30</sup> [http://www.nytimes.com/2014/09/21/arts/television/viola-davis-plays-shonda-rhimes-latest-tough-heroine.html?\\_r=1](http://www.nytimes.com/2014/09/21/arts/television/viola-davis-plays-shonda-rhimes-latest-tough-heroine.html?_r=1)

allí da la razón a los lectores sobre las quejas y recoge que Stanley le manifestó que “sus opiniones fueron malinterpretadas” y además ofrece las disculpas del caso.

Sin embargo, su trabajo no solo significó pedir perdón por el escrito. Además, menciona, a partir de la investigación llevada a cabo, que el artículo pasó por lo menos por tres revisiones antes de ser publicada. Esto fue confirmado por la editora de Cultura, Danielle Mattoon, quien tras aceptar también el error manifestó que en adelante habrá un mayor cuidado de los editores al momento de revisar los artículos de opinión. "Esta es una señal para mí que tenemos que recordarnos constantemente como editores de nuestros puntos ciegos, lo que no conocemos, y de cómo los lectores pueden reaccionar", indicó Mattoon.

Finalmente Sullivan indica que continuará investigando el hecho y que pedirá explicaciones también al director ejecutivo del diario. La versión digital de su columna incluso cuenta con dos actualizaciones posteriores sobre lo investigado.

Termina su artículo señalando un dato importante (sin que nadie haya caído en la cuenta antes): que dentro del staff de 20 críticos del New York Times no hay ni una persona de raza negra. “The New York Times tiene una diversidad significativa entre su editores de alto rango y escritores prominentes. Sin embargo, es preocupante que contando con 20 críticos, ni uno es negro y solamente dos personas son de color”<sup>31</sup>

### **III.1.2. . La tarea del Defensor del Lector en el caso del diario Correo**

La defensora del lector, aparece entonces como una figura que satisface las interrogantes del lector. Su labor, en este caso, no fue solo de recoger las opiniones de los que se sintieron ofendidos o brindar disculpas por el escrito, sino principalmente fue el de dar explicaciones sobre lo sucedido. Para ello conversó con el autor del artículo y el editor de la sección.

A diferencia de este artículo, el caso del diario Correo tuvo una respuesta personal que, por la personalización que tuvo el diario durante la época en que Aldo Mariátegui se desempeñó como director, se convirtió en una editorial. En ella, faltó una voz explicativa del problema, aquella que justifica el por qué de la columna. Asimismo no se brindó mayor profundidad sobre cómo

---

31 The New York Times 22/09/2014: <http://publiceditor.blogs.nytimes.com/2014/09/22/an-article-on-shonda-rhimes-rightly-causes-a-furor/>

sucedieron los hechos, las personas que intervinieron ni las referencias a los códigos editoriales por el cual es manejado el diario.

### **III.2. La necesidad de un Defensor del Lector en el caso del diario La República**

Las fotografías publicadas en el diario La República, principalmente la que mostró los restos de Ciro Castillo, también se pueden llegar a catalogar como una falta periodística. Si bien un lector puede tomar la publicación de un cadáver automáticamente como una ofensa, es preciso analizar también cómo se desarrollaría el trabajo de un Defensor del Lector en un caso similar.

El Consultorio Ético de la Fundación de Nuevo Periodismo Iberoamericano (FNPI) es un espacio administrado por el periodista colombiano Javier Darío Restrepo, especialista en temas sobre ética periodística y autor del libro *El zumbido y el Moscardón*, una obra que reúne sus reflexiones en torno a este tema. En su labor de consultorio, este espacio digital recibe a diario decenas de preguntas de periodistas sobre cuestionamientos sobre ética y faltas periodísticas.

Una interrogante sobre si las fotografías de una persona asesinada pueden llegarse a publicar cuestionó al periodista colombiano sobre los permisos que brinda el periodismo sobre este tema. Teniendo en cuenta que la pregunta abarca el caso que estamos analizando, sobre la fotografía de los restos de Ciro Castillo publicado en el diario La República, citaremos la respuesta de Restrepo.

“La práctica periodística ética demuestra que todo material es publicable, si al periodista lo guían una intencionalidad de servicio público y un correcto manejo de los materiales gráficos”, indica demostrando que finalmente el poder y responsabilidad recae en el periodista. Sin embargo, en la misma afirmación da los requisitos para que la imagen sea publicable”<sup>32</sup>

Por otro lado, la periodista Fabiola Alcalá señala:

“Podemos afirmar que el uso de cadáveres en los medios es un tema que los códigos deontológicos, los profesionales y los ciudadanos consideran delicado y que todos ellos coinciden en que se requiere esfuerzo para conseguir un equilibrio entre el derecho a la información y el derecho a la privacidad de las personas.”<sup>33</sup> (Alcalá citado en Restrepo, 2013: 244 y 255)

---

32 [http://www.fnpi.org/consultorio-etico/consultorio/?tx\\_wecdiscussion%5Bsingle%5D=35544](http://www.fnpi.org/consultorio-etico/consultorio/?tx_wecdiscussion%5Bsingle%5D=35544)

33 Fabiola Alcalá en *La ética informática vista por los ciudadanos*. El Ciervo, Barcelona 2010. P 244 y 255. Citado en Javer Darío Restrepo 2013)

Bajo esta recomendación nos toca preguntarnos si es que el diario La República priorizó el servicio público al difundir la imagen del cadáver de Ciro Castillo. En sus descargas publicadas al día siguiente admiten haber sostenido un debate interno sobre publicar o no la imagen. Señalan que optaron por difundirla porque “contribuye a la verdad en un caso que ha conmocionado al país. No dudamos que la foto es fuerte e impactante, pero no olvidemos también que en torno a la tragedia del joven estudiante existe hasta una acusación de homicidio”.<sup>34</sup>

Añaden que la fotografía posee un valor periodístico además de ser un elemento informativo que “podría terminar con especulaciones que indicaban que se movió el cadáver o que hubo huellas en el lugar en donde fue encontrado”. Finalmente reiteran que con su acción no buscaron hacer de la muerte un espectáculo”.

La justificación del medio nos lleva a la siguiente a preguntarnos si la fotografía guardaba un valor informativo. La respuesta es positiva ya que por más de ocho meses el caso estuvo en boca de todo el país. Se trata entonces del momento cumbre de toda la cobertura que se le hizo al caso. Ello mismo nos da señales que una foto de ciertas características en portada de un diario iba a llamar la atención del público en gran manera.

La interrogante viene en el punto en el que el diario afirma que la imagen “puede terminar con las especulaciones”. Para ello tenemos que recordar que durante todo el proceso, desde el anuncio de desaparición de Rosario Ponce y Ciro Castillo, se tejieron diversas teorías e hipótesis sobre la vida de los jóvenes. Una de las que más resaltó es que tras ser encontrada viva, Rosario Ponce habría asesinado a Castillo. Por supuesto todas estas teorías no guardaban fundamento serio alguno y se trataron de especulaciones.

En ese contexto sucedió la aparición de los restos de Castillo. La República entonces apunta que la imagen ayudaría a explicar cómo se gestó la muerte del joven. Este punto resulta cierto de forma parcial.

Si bien queda claro que la ropa con la que aparece el cadáver daría luces sobre el momento exacto de la desaparición y confirmó que se trata de Ciro Castillo, no brinda mayor información

---

34 Nota La República 22 de octubre de 2011

para un lector común. Valdría para un antropólogo forense, las autoridades policiales u otros especialistas en la materia; sin embargo, para el lector solo confirma que verdaderamente se trataba de los restos de Ciro Castillo.

Una vez analizado este punto, otra reflexión nos lleva a cuestionar el por qué de la publicación de la fotografía real. Si tal como afirma La República, el objetivo único era informar, ¿no resultaba más adecuado realizar un dibujo/ilustración sobre la fotografía que deje más claro los hechos resaltantes? Esto hubiera evitado la conmoción e indignación de los lectores al ver en los puestos de diarios una imagen cruda.

Javier Darío Restrepo, en su consultorio ético, sobre el tema de las fotografías de este tipo señala:

“Además de poner en riesgo su correcto mensaje social, la publicación sensacionalista de esta clase de fotografías es una agresión que ofende la sensibilidad de los lectores. Un periódico o una televisión no tienen por qué someter a sus lectores a imágenes que repugnan por su crueldad”.<sup>35</sup>

Más adelante, apunta a un tema poco conversado sobre el debate de la publicación fotográfica: el sentir de los familiares de Ciro Castillo. Al respecto, el periodista colombiano afirma que “Es, por otra parte, un irrespeto con las víctimas y con la familia o amigos de la víctima”. Sobre esto último, el caso guardaba dos víctimas directas. La mamá y el papá de Ciro Castillo, que durante varios meses estuvieron siendo abordados por la prensa.

En una posición más radical sobre publicar o no fotografías de cadáveres asesinados (vale recalcar que en el momento de la publicación se encontraba abierta una investigación<sup>36</sup> en contra de Rosario Ponce por la desaparición de Ciro Castillo) Michele Marzano afirma que:

“A partir del momento en que el “derecho de ver y de saber” tiende a ser sacralizado y se extiende la idea de que la gente quiere mirar la realidad de forma integral, incluso cuando es macabra, ¿cómo defender el derecho de un ser humano a no verse privado de sí mismo, de su intimidad y simplemente de su pena?

Los profesionales de la imagen no pueden escapar a estas preguntas, no puedan parapetarse detrás del voyeurismo impúdico de los espectadores que piden más. Mostrar el asesinato de alguien no aporta nada, sólo unos escalofríos que la desgracia proporciona a los espectadores ávidos, que juegan a provocarse el miedo para sentir que están muy vivos.” (Marzano 199:2010)

---

35 [http://www.fnpi.org/consultorio-etico/consultorio/?tx\\_wecdiscussion%5Bsingle%5D=40078](http://www.fnpi.org/consultorio-etico/consultorio/?tx_wecdiscussion%5Bsingle%5D=40078)

36 <http://elcomercio.pe/peru/lima/padre-ciro-castillo-denuncio-penalmente-rosario-ponce-homicido-noticia-846015>

Queda claro que la posición sobre mostrar cadáveres en los diarios es un tema que ha generado un debate desde siempre. Luego de analizar estas reflexiones consideramos que publicar la fotografía de los restos en portada no fue una decisión acertada ya que incluso existen varios mecanismos que pudieron disminuir el impacto hacia los lectores como el colocar la imagen en blanco y negro o hacer una animación de lo sucedido.

Sin embargo, tenemos que recalcar cuál hubiera sido el papel del Defensor del Lector en este contexto. Para ello vamos a revisar un caso similar ocurrido en España en 2013.

### **III.2.1. Análisis del caso del diario La República a partir de una columna del Defensor del Lector del diario El País (España)**

El 24 de enero de 2013 el diario El País publicó en su edición web la fotografía que mostraba a un hombre entubado en una cama de hospital afirmando que se trataba de Hugo Chávez, entonces presidente de Venezuela. En ese entonces el mandatario se encontraba mal de salud por lo cual fue operado en Cuba, ante una cierta incertidumbre de su país por no saber los detalles de su mal. La foto permaneció en la página web del periódico aproximadamente una media hora y también formaba parte del diario impreso que se repartió durante ese día.

La polémica tuvo dos puntos clave. Primero se trató de una imagen falsa, sacada de un video que no correspondía a Hugo Chávez por lo cual el diario cometió una falta muy grave al no verificar las fuentes de sus imágenes. En segundo lugar, y más próximo a nuestros intereses, se ubica que en el caso que la imagen hubiera sido real: ¿era apropiado publicar la fotografía de un enfermo convaleciente?

Estos dos puntos fueron revisados por Tomás Déclos, Defensor del Lector del diario en ese entonces. El medio se convirtió durante ese día y los posteriores en el blanco de las críticas y cuestionamientos por esta gran falta. Sobre esto revisaremos qué papel ejerció el ombudsman de la prensa.

Dos días después de sucedido el hecho, como parte de su columna semanal, Déclos explicó cómo se llevó a cabo el error dentro de la redacción. Si bien el mismo día el diario sacó una nota de prensa aceptando que cometió un error y por lo tanto había quitado la imagen de su web

luego de media hora de publicada, a la vez que paró la distribución de su versión impresa con la fotografía de Hugo Chávez, el Defensor del Lector dio mayores detalles y explicaciones.

“La foto fue ofrecida al departamento de Fotografía en la mañana del miércoles por la agencia Gtres Online, con la que el diario ha trabajado en distintas ocasiones sin problemas. A lo largo de la tarde, el director adjunto, varios subdirectores y el responsable de Fotografía aquel día, así como un representante de la agencia, tuvieron distintas conversaciones para analizar la oferta y la publicación de la imagen. El director, ausente de España, fue informado. El asunto central era evaluar las garantías que ofrecía la agencia sobre la autenticidad del documento. Según su versión, la foto había sido obtenida siete días antes por una enfermera del hospital cubano donde está ingresado el mandatario y había llegado a España a través de la hermana de esta. La agencia, que ha admitido que fue engañada, pidió que no se publicasen estos detalles para evitar represalias. Aunque se hizo un chequeo en Internet buscando la foto, no se detectó que, la semana anterior, varios internautas habían denunciado en Twitter la difusión de un vídeo de unos 30 segundos de una persona intubada en el que falsamente se apuntaba que Chávez era el enfermo.”

37

Continúa más adelante:

“El propio diario anunciaba en las redes sociales la supuesta exclusiva. La imagen fue publicada en la web del diario a las 3:50. Los comentarios de internautas sobre la falsedad de la foto alertaron a los responsables del diario que retiraron la imagen de la web hacia las 4:20 e iniciaron la compleja operación de paralizar la distribución de los ejemplares impresos. El proceso de cambio en la edición supuso que el jueves llegara con retraso a muchos puntos de venta.”

Luego de relatar con detalle cómo sucedieron los hechos a partir de su propia investigación realizada dentro del diario, Déclos pasa a cuestionar el segundo punto. Para ello menciona que recibió innumerables cuestionamientos de los lectores por el supuesto de que, de todos modos, así la imagen hubiese sido verdadera El País no debió publicarla. Ante esto menciona que pidió explicaciones al director del diario, Javier Moreno, para que él mismo dé explicaciones sobre lo sucedido, detallando que exigió una respuesta extensa que se detenga en detalles.

Más delante coloca la respuesta del director, que confirma lo dicho por Déclos y a su vez hace un mea culpa sobre el error de publicar una fotografía falsa, pero resalta que no se trató de una falta ética sino un exceso de confianza en la agencia que les proporcionaba las fotografías. Es por ello que anuncia cambios en el proceso de verificación de sus insumos

Sobre si debieron publicar la fotografía o no de una persona enferma, en el caso de que esta hubiese sido real, Moreno señala:

---

37 'Un tremendo error: 'Columna de Tomás Déclos 26-01-2013  
[http://elpais.com/elpais/2013/01/26/opinion/1359234476\\_377464.html](http://elpais.com/elpais/2013/01/26/opinion/1359234476_377464.html)

“Un periódico se distingue tanto por lo que publica como por lo que no publica, y este último es también un derecho que en EL PAÍS ejercemos a conciencia: la publicación de toda foto susceptible de herir sensibilidades o infringir los derechos de las personas se debate siempre en profundidad, a menudo de forma acalorada entre los responsables de la redacción. Yo tomo siempre la última decisión. Y, efectivamente, una imagen similar de un dirigente político de un país con una democracia avanzada, en la que prima la transparencia informativa, en el que los medios ejercen su trabajo sin trabas ni restricciones, y en el que el equipo médico responsable emite un parte diario para mantener informada a la opinión pública no tiene cabida alguna en nuestro periódico, y así se ha acreditado siempre a lo largo de nuestra historia. Ese respeto no ha variado. Y se seguirá aplicando de forma inflexible en el futuro, se trate de personas en Europa, en América Latina o en el resto del mundo. Pero Venezuela no observa ninguna de las normas anteriores: el presidente no acudió a la toma de posesión, las informaciones sobre su salud han sido escasas o inexistentes y a millones de ciudadanos venezolanos se les priva del conocimiento de las circunstancias y el estado preciso de salud de su presidente, internado por añadidura en Cuba, una dictadura que además de excluir la pluralidad limita severamente las libertades de información y opinión. En estas circunstancias, juzgamos que la foto de Chávez constituía un documento de interés para la opinión pública.”<sup>38</sup>

El director de El País resalta que la imagen constituía un documento de interés por el contexto de incertidumbre que existía en torno al mandatario venezolano. En un escenario donde se dudaba, incluso, que siguiera con vida, una fotografía de ese tipo hubiera ayudado a despejar dudas, indicó Moreno.

La respuesta fue clara y formó parte de una gran explicación al detalle sobre lo sucedido el 23 de abril en la redacción del diario antes de que se publicara la fotografía.

### **III. 2.2. La tarea del defensor en el caso del diario La República**

Ante esto queda claro entonces cuál fue el papel del Defensor del Lector durante todo este proceso. Su labor entonces inició inmediatamente después de cometer la falta y no solo se trató de investigar el tema a fondo (contando detalles que la nota que emitió el diario un día después no explicó), sino sobre todo en pedir explicaciones a los involucrados en el caso, en esta ocasión el propio director del medio, Javier Moreno.

Volviendo al caso de La República y la publicación del cadáver de Ciro Castillo, se puede diferenciar cómo se trató el caso en todo momento. La única explicación que tuvo el lector en el caso peruano fue la nota emitida, sin firma, un día después de emitido el error. Quedaron en la mesa dudas como el origen de la fotografía y detalles sobre la discusión de publicarla o no. Además de un ofrecimiento de disculpas mayor a dos líneas.

---

<sup>38</sup> Un tremendo error: 'Columna de Tomás Déclos 26-01-2013  
[http://elpais.com/elpais/2013/01/26/opinion/1359234476\\_377464.html](http://elpais.com/elpais/2013/01/26/opinion/1359234476_377464.html)

### **III.3. necesidad de un Defensor del lector en el Caso del diario El Comercio**

El caso revisado sobre el diario El Comercio recibió un mejor tratamiento por parte del medio periodístico. Sin embargo, nuevamente observamos que la aclaración de un medio no es acompañada por una explicación de cómo sucedieron los hechos.

Como medida de rectificación, el diario optó por emitir un comunicado precisando su equivocación, pero también publicaron una columna de opinión de Augusto Rey Hernández, vocero y candidato a regidos del partido de Susana Villarán, la más afectada con todo esto. En la columna, Rey precisa cómo se desarrollaron los convenios para que los artistas participen por la ‘Campaña por el No’. Con ello deja en claro el error del diario por crear el vínculo de que los artistas participaron de la campaña por interés económico. Este punto resulta importante porque se trata de un caso en el cual los principales afectados tuvieron un espacio –en el mismo diario que público la nota en su contra– para manifestar su malestar y aclarar la denuncia. No obstante, a pesar del esfuerzo no queda del todo sobresaliente ya que la columna de opinión se publicó el mismo día en que El Comercio difundió su nota aclaratoria, cinco días después de haberse emitido el polémico artículo.

Nuevamente una nota aparte sirvió de aclaratoria. Al igual que los casos de La República y Correo, El Comercio no utilizó la palabra rectificación para resumir su artículo; sin embargo fue utilizado –como los anteriores– para tal objetivo e incluso para ofrecer disculpas a los ofendidos, más no a los lectores.

Esto último nos remite a analizar la función del lector en el caso. De igual manera que en casos anteriores, la falta de explicaciones a los usuarios sobre lo sucedido es el hecho faltante que más resalta a la vista.

En su nota, El Comercio busca dejar en claro que no “necesariamente” los participantes de la campaña antirevocatoria “basaran su participación en la existencia (o a la expectativa, según los casos) de estas contrataciones. Tampoco implica de por sí un favoritismo de la municipalidad a la hora de decidir a quién contrata”. Ese es el mensaje principal rescatado en los tres párrafos de la nota.

Al final, El Comercio recalca que no se cumplieron parte de sus Principios Rectores, principalmente el que manifiesta haber llamado a todos los involucrados antes de emitir la publicación.

Sobre esto último, el diario hace referencia al Principio Rector 2, artículo I el cual refiere que:

“En la búsqueda de la veracidad, los periodistas del Grupo El Comercio nunca deben detenerse en el empeño de alcanzar el máximo rigor y equidad: rigor para recoger los hechos de acuerdo a cómo sucedieron y equidad para atender los diferentes puntos de vista, especialmente el del denunciado.” (Principio Rector 2,I)

En la nota ‘Gestión de Susana Villarán contrató a rostros del No’ se citó en total a 11 artistas y una periodista como los ‘beneficiados’ por la gestión municipal. Solo dos de los involucrados brindaron sus descargos: Gustavo Bueno y Claudia Cisneros. El resto de involucrados no tuvo espacio para declarar. En tanto por parte de la municipalidad se entrevistó al entonces gerente de Cultura de la comuna de Lima, Pedro Pablo Alayza, quien negó las vinculaciones deslizadas.

Es por ello que El Comercio acepta que faltó a sus Principios Rectores, pero un análisis más profundo daría cuenta que estos no fueron los únicos.

El diario también no cumplió con lo señalado en su Principio Rector 11, el cual en su artículo IV señala que “El periodista es el primer responsable de la información que prepara. Sin embargo, ello no exige de responsabilidad a toda la línea de editores encargados de supervisarla y mejorarla” (Principio rector 11 IV).

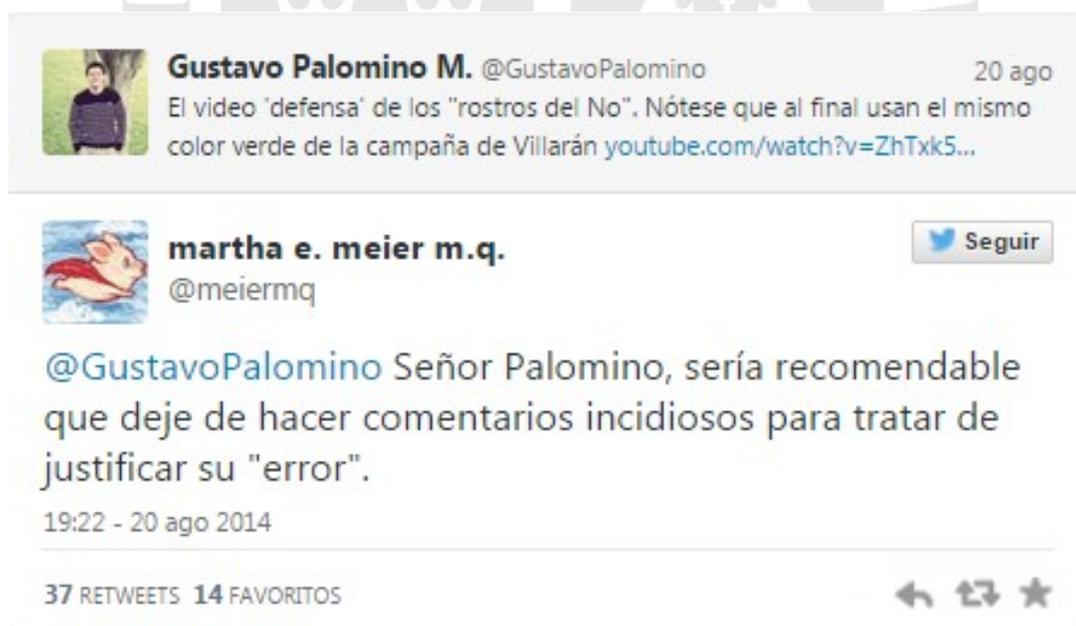
En su nota aclaratoria el diario nunca da cuenta de cómo se llevaron a cabo los hechos ni nombra la participación que tuvieron los editores y los superiores al periodista Gustavo Palomino. Nunca se llega a conocer por cuántas personas pasó el artículo antes de ser publicado. Sin embargo, se puede inferir que fueron varios ya que al formar parte de la nota principal de la portada del diario, lo merecía.

### **III.3.1. La tarea del Defensor en el caso del diario El Comercio**

Los casos del New York Times y el de El País, referidos anteriormente, brindan un ejemplo de cómo un Defensor del Lector, en su afán de brindar explicaciones –y en coherencia con sus funciones– cuenta al detalle cómo se gestó la publicación.

Por ejemplo, explicación hubiese dejado al descubierto que el periodista autor del artículo continuaba, un día después de que El Comercio publicara la aclaratoria, con la hipótesis de la relación de beneficio entre la Municipalidad de Lima y los actores involucrados. Esto se conoció a partir de un 'tuit' suyo publicado el 20 de agosto<sup>39</sup>, en el cual adjunta un video lanzado por los artistas involucrados a propósito del polémico artículo. Palomino, en su comentario sobre el video resalta que al final de este se muestra el color del entonces partido de la alcaldesa Susana Villarán, el color verde.

### Imagen N°3: Intercambio de 'tuits' entre los periodistas Gustavo Palomino y Martha Meier Miro Quesada



Este comentario le trajo una discusión con la periodista Marta Meier Miro Quesada, quien por esa fecha se desempeñaba como editora de la sección de la sección Central del diario.

Posteriormente, tal como se detalla en el capítulo II, se conoció las discusiones creadas en el interior de la redacción a causa del artículo y cómo posteriormente se llevó a cabo la rectificación. Todo ello de manera extraoficial.

<sup>39</sup> <https://twitter.com/GustavoPalomino/status/502158020441538561>

Una de los elementos faltantes en el artículo aclaratorio de El Comercio es mencionar la iniciativa y medidas que se tomarán dentro de la redacción para aminorar las faltas periodísticas a futuro. Javier Darío Restrepo, maestro de la Fundación de Nuevo Periodismo Iberoamericano (FNPI) refiere que la rectificación, entre otras cosas debe apuntar a señalar claramente cuáles serán estas medidas.

“Más allá del incidente personal que da lugar a la rectificación, hay que señalar la importancia y utilidad de rectificar. Esta es una práctica que permite reparar la credibilidad afectada por el error; además crea una coyuntura favorable para detectar las debilidades o fallas que inciden en la redacción, y da la oportunidad de adoptar los correctivos consiguientes, y de descubrir claves que aseguren unas prácticas de excelencia en el ejercicio profesional.”<sup>40</sup>

Por otro lado, el Libro de Estilo del diario El País resalta un elemento importante: la brevedad de la rectificación, hecho que puede llegar a aminorar las consecuencias de la equivocación. En el texto que sirve de guía para la redacción del diario español se dice que “el periódico ha de ser el primero en subsanar los errores cometidos en sus páginas, y hacerlo lo más rápidamente y sin tapujos. Esta tarea recae de manera muy especial en los responsables de cada área informativa”.<sup>41</sup> En comparación, en este caso en específico, la nota aclaratoria de El Comercio salió cinco días después de publicado el artículo polémico, luego de que se haya creado un debate en redes sociales y en el momento en que las críticas al periódico iban en aumento desde varios sectores. Si tenemos en cuenta que la rectificación de El Comercio da la razón a las críticas recibidas y no tiene mayor objetivo que ofrecer disculpas a los involucrados, no se encuentra razón para que no se haya llevado a cabo antes.

---

<sup>40</sup> [http://www.fnpi.org/consultorio-etico/consultorio/?tx\\_wecdiscussion%5Bsingle%5D=40239](http://www.fnpi.org/consultorio-etico/consultorio/?tx_wecdiscussion%5Bsingle%5D=40239) <sup>41</sup> Libro de Estilo de El País, Madrid. A 1.10

## CONCLUSIONES

El periodismo en el Perú es una profesión que ha ido de la mano con los distintos procesos que han ocurrido en el país, y ha tenido un papel de vital importancia en el regreso a la democracia en el año 2000. Solo en Lima se cuenta, en la actualidad, con más de 20 títulos de diarios, entre los considerados ‘serios’, deportivos y ‘populares’ y el número en otras provincias crece cada vez con mayor aceleración. El año 2014 un estudio de Sociedad de Empresas Periodísticas del Perú (SEEP), citado por El Comercio, precisó que en los últimos años el tiraje de los diarios en todo el país creció en un 55%. Otro estudio de SEPP señala que en el segundo cuatrimestre del 2014 solo el diario Trome alcanzó una lectoría diaria promedio de 2 231 098.<sup>42</sup> Estas afirmaciones cayeron en el contexto del debate sobre la caída del consumo de diarios impresos en Europa y Estados Unidos. Más allá de las explicaciones que se le pueden dar a estos datos, lo que sí queda demostrado es la importancia de los medios periodísticos en la vida de los peruanos. Bajo este contexto este estudio pretende brindar conclusiones sobre la necesidad de la figura del Defensor del Lector en la prensa limeña.

### **1. El Defensor del Lector como respuesta a la necesidad de aumentar la confianza de los lectores.**

En principio, el crecimiento de circulación y lectoría de los diarios han puesto nuevamente en el debate la relación diario – lector, ello en un escenario en que el Internet ha favorecido la emisión de opiniones sobre el trabajo de los medios limeños. Esta constante revisión ha generado un intenso debate sobre el desempeño ético y profesional de los contenidos de los medios. Es por ello que en primer lugar, el análisis de la necesidad de un defensor del lector, se

---

<sup>42</sup> <http://sepp.pe/estudios-e-informes/estudios-de-lectoría/>

gesta sobre la necesidad primaria de mejorar la relación diario-lector. Un estudio del Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú colocó a los periódicos en el último lugar de los medios que presentan contenido informativo más confiable. 43 Esto demuestra que el aumento del consumo de los diarios no está obligatoriamente relacionado a la confiabilidad de los contenidos, sino a otros elementos.

Sobre la pérdida de la confianza de los lectores a los diarios, Diego Salazar, editor multiplataforma del diario Perú21 menciona:

“Los medios y los periodistas se han acostumbrado a trabajar con esos estándares bastante laxos, y, peor aún, han acostumbrado a los lectores a ello. Lo que ha generado una creciente desconfianza de parte de los lectores, que, habituados a que los medios den noticias sin verificar, no rectifiquen cuando cometen un error, se sumen a linchamientos públicos gratuitos, etc., etc., no esperan mucho de nosotros los periodistas. Esto, por supuesto, es un asunto gravísimo, porque la única moneda de cambio con que cuentan los medios y los periodistas es la confianza. Si los medios y los periodistas no inspiramos confianza a nuestros lectores, no tenemos nada que ofrecer.”<sup>44</sup>

En la búsqueda por mejorar esta relación, a la par de ser una medida de autorregulación, se abre la propuesta del Defensor del Lector. Como hemos analizado en los tres capítulos anteriores, su aparición se dio en países con gran tradición periodística, que mantienen al diario como un elemento de servicio público y confianza en la autorregulación. Su llegada al Perú no se encuentra consolidada y tras las brevísimas apariciones en años anteriores, recién la figura apareció como tal en marzo del año 2015, con la presencia del analista político Carlos Basombrío desempeñando ese cargo en el diario Perú21. Si bien resulta corto el tiempo para analizar el desempeño de esta figura en Perú21 sí se puede reflexionar en torno a la gran acogida que tuvo su presentación. Tal como él mismo afirma en una entrevista, las preguntas, cuestionamientos y dudas recibidos durante su primera semana en el cargo superaron grandemente sus expectativas. Ello quedó demostrado en que sus tres primeras columnas <sup>45</sup>

---

43 Instituto de Opinión Pública PUCP. Estudio: Estado de la Opinión Pública – Setiembre 2009

44 Entrevista a Diego Salazar, Editor Multiplataforma del diario Perú21

45 Citar columnas

publicadas tocaron temas sobre denuncias de faltas periodísticas en específico cometidas por el diario. Ante esto se abre la pregunta sobre si finalmente el lector limeño, encuentra en esta figura la recepción que no encontró en años anteriores en el “Buzón de Cartas” o “Los comentarios de los lectores”, secciones destinadas a recoger los comentarios de los lectores, más no necesariamente a responderlas.

## **2. El Defensor del Lector como respuesta a la necesidad de mejorar los diarios limeños a partir de la retroalimentación.**

Los casos revisados demostraron otro punto: que ante la inexistencia de una voz que recoja y explique cómo se llevó a cabo una falta periodística, estas quedaron como hechos que no tuvieron retroalimentación por parte de los diarios. Como observamos en los casos utilizados como referencia para conocer el trabajo del Defensor del Lector en España y Estados Unidos, este supuso un compromiso de cambio por parte de los periódicos. Es decir, más allá de las explicaciones descritas, conocimos como El País y The New York Times adoptaron cambios a partir de la experiencia recogida y ‘fiscalizada’ por el Ombudsman. Esto se pudo traducir en un compromiso de mayor verificación de sus fuentes de imágenes, en el caso del diario español y una revisión sobre los procesos de edición de las columnas de opinión, en el caso del periódico inglés. Volviendo a los casos peruanos, no hubo en ningún descargo algún compromiso a efectuar un cambio importante en la redacción de los diarios. Consideramos que el papel del Defensor del Lector puede ayudar a lograr eso. Todo el proceso de pedir explicaciones, investigar lo sucedido y dar una respuesta, puede ayudar al diario a reflexionar sobre su desempeño y en el mejor de los casos a realizar cambios en pos de una mejor relación con los lectores y a favor de la profesión del periodismo.

## **3. El Defensor del Lector como regulador de las columnas de opinión a fin de mejorar el debate con los lectores.**

Tal como se desarrolló en el segundo capítulo, varios defensores del lector de diarios alrededor del mundo también tienen potestad para pedir explicaciones sobre las columnas de opinión publicadas en el diario. Ello quedó claro con la crítica que hizo Margaret Sullivan, la *Public Editor* del New York Times sobre la nota de Alessandra Stanley. Este caso, junto a la descripción de las tareas que usualmente tiene un defensor del lector en un diario nos lleva a la

reflexión de que su trabajo puede generar una mayor fiscalización de las opiniones publicadas en el diario. Esto, en ningún momento refiere a ejercer algún tipo de censura, ya que desde su origen el trabajo y opinión de un defensor del lector no es de carácter vinculante con lo ya publicado.

Sin embargo, como menciona Germán Rey, el Defensor del Lector es un oficio en construcción, por lo tanto sus funciones y tareas, si bien guardan una esencia, no son las mismas para cada tipo de medio y esto se debe principalmente a que continúan siendo diseñadas por una de las partes de la relación diario-lector: el periódico. Esto, se convierte en una de las principales críticas a esta medida de autorregulación ya que en el peor de los casos esta figura puede ser creada bajo la conveniencia del medio en el cual trabaja.

Estas fueron unas de las primeras críticas recaídas a Carlos Basombrío, el Defensor del Lector del diario Perú21 (Perú), quien en marzo de 2015 se estrenó con una columna semanalmente en la versión web e impresa del diario. El periódico mantiene dentro de sus columnistas a diversos líderes de opinión los cuales en distintas ocasiones han vertido comentarios polémicos, que han sido merecedores de críticas negativas y positivas. Dentro de este ejercicio, usuarios le manifestaron a Basombrío que muchas de las opiniones dadas por los columnistas no correspondían a argumentos válidos sino a prejuicios y hasta en algunos casos mentiras. En ese sentido, tal como reconoció Basombrío en una entrevista<sup>46</sup>, su función, acordada de antemano con los directivos del periódico, no corresponde analizar ni investigar sobre las columnas de opinión del diario. Es decir, su tarea como defensor del lector no tiene potestad bajo los columnistas. Ello nos lleva a reflexionar nuevamente sobre cómo se configura esta figura de acuerdo al diario, no sin antes recalcar que se trata de la primera experiencia en el Perú.

#### **4. El Defensor del Lector como medida de autorregulación que ayuda a mejorar el debate y la opinión pública. Que retoma el principio de servicio público del periodismo.**

A pesar de ello, por lo visto a través de los casos presentados, el valor que aporta un defensor del lector para un medio, en nuestro estudio los diarios limeños, se puede resumir en la tarea de brindar explicaciones a los lectores y periodistas sobre un tema polémico en concreto. En

---

<sup>46</sup> Entrevista Carlos Basombrío

palabras de la periodista Lola Galán<sup>47</sup>, esto vendría a ser transparencia. Más allá de las funciones específicas que pueda tener o no dentro de un medio, por su naturaleza, la tarea de recibir una queja sobre un producto periodístico en sí, investigarlo, pedir explicaciones y presentar los detalles de esta mediante una columna resulta un ejercicio que se repite en los ombudsmen en todo el mundo. Como resaltamos, existen objeciones sobre ciertos productos periodísticos como las columnas de opinión o editoriales; sin embargo, sobre los artículos, fotografías, portadas y desempeño del periodista, en su mayoría la función tiene la potestad para investigarlos. El Defensor del Lector del periódico El Colombiano, Víctor León Zuluaga, explica que su trabajo tiene un “enfoque pedagógico” <sup>48</sup> y de eso básicamente se trata la función: de explicar y educar a los lectores sobre cómo se llevó a cabo un producto periodístico y sobre la base de ello efectuar un juicio de valor sobre lo trabajado. Todo ese proceso permite al diario evaluar su calidad periodística y a su vez efectuar cambios, si estos son evaluados como necesarios.

---

47 Entrevista Lola Galán, Defensora del Lector de El País

48 Entrevista Víctor León Zuluaga, Defensor de la Audiencia del diario El Colombiano (Colombia)

## ANEXOS

### **Entrevista a Diego Salazar, Editor Multiplataforma del Diario Perú21 (Perú)**

*(Entrevista propia realizada en marzo de 2015)*

#### ***1. ¿Cómo conoció la figura del Defensor del Lector? ¿Qué experiencia extranjera le gustaría resaltar?***

Buena parte de mi carrera como periodista la desarrollé en España, donde viví entre 2001 y 2013. Ahí descubrí el trabajo de los Defensores del Lector de El País. Pese a que la calidad del diario ha ido, a mi juicio, en declive, desde hace ya varios años, el trabajo de los defensores ha sido casi siempre impecable. Recuerdo con mucha admiración el trabajo que realizó entre 2003 y 2005 Malen Aznárez, quien se enfrentó en numerosas ocasiones a editores y al mismo director del diario, así como el Sebastián Serrano, que duró menos en el puesto. Lola Galán, quien ejerce el cargo desde el 2014, viene también haciendo un trabajo encomiable. El País es uno de los diarios de referencia internacional que lleva más tiempo haciendo uso de la figura. Y, además, no lo ha discontinuado en ningún momento. El New York Times creó el cargo en 2003, como respuesta a los escándalo de Jayson Blair (un caso fascinante, por cierto). Y desde entonces no había tenido todo el brillo que se esperaría en un periódico como NYT. Eso cambió con la llegada en 2012 de Margaret Sullivan. Sullivan ha conseguido darle un vuelo mucho mayor al cargo, además de traerlo al siglo XXI gracias a su blog, su ojo atento a las redes sociales, etc. Además de seguir sus columnas y blog con atención, he leído ya varios artículos en prensa norteamericana que analizan la extraordinaria labor que está haciendo.

#### ***2. ¿Conoce de algún caso limeño en particular en el cual -según su parecer- se haya necesitado de un Defensor del Lector en la prensa escrita?***

Si te refieres a algún caso en particular de algo publicado en un periódico...se me ocurren miles. Digamos que, en general, los estándares de calidad y ética periodística de los medios peruanos son, por decirlo con elegancia, bajos. Yo creo que el Defensor u Ombudsman o Public Editor (como se llama en algunos medios anglosajones como el NYT) es una herramienta fundamental en un diario que aspira a elevar y mantener unos niveles de calidad acordes a la exigencia de los

lectores del siglo XXI, en plena sociedad de la información. Es algo que el director de Perú21 me comentó en la primera reunión que tuvimos previo a mi contratación y fue una de las razones, ese interés suyo en proveer al diario de herramientas de este tipo, que me llevó a aceptar el trabajo que luego me ofreció.

**3. *¿Bajo qué condiciones considera que debería estar contratada esta figura?***

Creo que cada diario debe encontrar la mejor manera de diseñar el puesto. Mientras investigábamos sobre la figura del Defensor para ponerlo en marcha en Perú21, acudimos a los estatutos de varios periódicos, revisamos muchísimos artículos sobre el tema, conversamos con directores y defensores en otros países, y nos topamos con que hay muchas formas distintas, digamos que cada medio diseña y encuentra la mejor para sí. En Perú21 además no los tomamos como un proceso de aprendizaje. De cara a la redacción, al diario mismo como institución y a los lectores. Y, por supuesto, es un aprendizaje junto a Carlos Basombrío, que desde que empezamos a conversar con él sobre el tema, hace ya muchos meses, se puso a investigar con la misma o mayor pasión que nosotros.

**4. *¿Por qué cree que en el Perú, a diferencia de otros países, esta figura no ha aparecido anteriormente?***

Te soy sincero, no lo sé. Tampoco es algo sobre lo que haya reflexionado mucho. En general, no son muchos los medios que cuenten con Defensor, así que diría que en realidad el caso de Perú, que hasta ayer no tenía ningún diario con Defensor, y ahora tiene uno, no es una rareza, sino más bien un caso promedio.

**5. *¿Cuál es su opinión actual acerca del comportamiento de los diarios limeños no sensacionalistas?***

Como te decía antes, creo que, en general, los estándares de la prensa peruana son bajos. Los medios y los periodistas se han acostumbrado a trabajar con esos estándares bastante laxos, y, peor aún, han acostumbrado a los lectores a ello. Lo que ha generado una creciente desconfianza de parte de los lectores, que, habituados a que los medios den noticias sin verificar, no rectifiquen cuando cometen un error, se sumen a linchamientos públicos gratuitos, etc., etc., no esperan mucho de nosotros los periodistas. Esto, por supuesto, es un asunto gravísimo, porque

la única moneda de cambio con que cuentan los medios y los periodistas es la confianza. Si los medios y los periodistas no inspiramos confianza a nuestros lectores, no tenemos nada que ofrecer.

**6. *¿Qué medidas de autorregulación considera pertinente para el periodismo escrito en el Perú?***

Yo creo que, en el fondo, cualquier editor o periodista experimentado (tampoco demasiado experimentado, basta con que lleve unos años en el oficio y tenga interés por él) sabe perfectamente qué cosas puede o no debe hacer con su trabajo y con el medio que maneja o para el que trabaja. Contrario a lo que muchos quieren hacer creer, las normas éticas en el periodismo no son un asunto complejo, son un asunto relativamente sencillo que, eso sí, requiere de los editores y periodistas un ejercicio constante de honestidad intelectual consigo mismos y para con los lectores. Por supuesto que la realidad a la que se enfrenta el periodista es compleja, las cosas no son blancas y negras casi nunca (como buena parte de la prensa también parece creer), pero las normas éticas para acercarse y reflejar esa realidad no son, como se dice en inglés, rocket science ni mucho menos. Otra cosa es que se quiera hacer el esfuerzo por implementarlas y respetarlas. Es ahí donde entra la honestidad y diligencia de los editores y periodistas.

**7. *¿Cuál es su parecer acerca de las instituciones periodísticas (Colegio de Periodistas del Perú, Asociación Nacional de Periodistas del Perú, etc) en relación a la regulación de contenidos que han cometido faltas periodísticas?***

A mí, y esto es una cuestión personal, no me gustan las asociaciones gremiales cuando de periodistas se trata. No me gustan los consejos de sabios que se reúnen a decidir qué es bueno y qué es malo, qué se debe o qué no se debe hacer. El periodismo, por su propia naturaleza, necesita de una independencia tremenda para ser ejercido de la mejor manera posible. Y estas instituciones, aun cuando bienintencionadas, tienen a coartar la independencia de los medios. Yo creo que son los medios los que deben autorregularse (existen distintas herramientas para ello, entre otras el Defensor del Lector), los lectores los que deben elegir si los excesos de un medio no se ajustan a sus exigencias y, para todo lo demás, está el Código Penal, que marca los límites a todos los ciudadanos.

**8. *¿Cómo fue el proceso por el cual Perú21 decidió incluir esta figura dentro de su redacción?***

La creación del Defensor del Lector fue una iniciativa del director, Juan José Garrido, quien por lo que sé, la puso sobre la mesa al poco tiempo de asumir el cargo en octubre de 2013. Cuando el director y yo nos reunimos por primera vez, más o menos en marzo de 2014, tuvimos una larguísima conversación en la que analizamos el periódico, la situación de los medios en el Perú, entre otros temas, y fue ahí que me contó que quería proveer al diario de esta figura. Como dije unas respuestas arriba, ese compromiso por elevar los estándares de calidad del diario, fue una de las razones determinantes para que yo aceptara el puesto que me ofreció. Desde mi ingreso en el diario, retomamos el tema, investigamos, discutimos, hicimos listados de candidatos, realizamos algunas entrevistas y así, hasta que por fin, junto al Consejo Consultivo del diario, se encontró al candidato ideal, que resultó ser Carlos Basombrío, quien ya era columnista del periódico.

---

**Entrevista a Lola Galán, Defensora del Lector del diario El País (España)**

(Entrevista propia realizada vía e-mail en febrero de 2015)

**1. *¿Cuál es la situación actual del Defensor del Lector en España?***

Es, más o menos, la misma que en toda Europa. Una figura en regresión, debido a la crisis que atraviesan los medios. Sólo hay tres o cuatro defensores en los medios españoles. Y no todos gozan de la independencia de la que goza el Defensora, o Defensora de EL PAÍS. Como sabe, en mi caso, existe un estatuto que nos protege.

**2. *Usted manifestó que la “soledad caracteriza esta tarea”. En ese sentido, ¿cuál ha sido el caso más problemático y/o emblemático que le ha tocado enfrentar y resolver?***

Hasta el momento, no he tenido que enfrentarme a ningún problema serio. El más complicado ha sido la polémica que provocó una información no suficientemente contrastada sobre el currículum vitae de un político español, Juan Carlos Monedero. Mi actuación, crítica con el periódico, tuvo mucha repercusión en España

**3. *¿Bajo qué condiciones laborales se encuentra usted trabajando en el diario? ¿Qué particularidades posee su relación laboral con el diario?***

Soy miembro de la plantilla de EL PAÍS. Ninguna particularidad

**4. *En su opinión, ¿cuál ha sido el principal aporte otorgado por el Defensor del Lector de El País al periodismo de su país?***

Ha aportado transparencia. Algo muy importante en los medios de comunicación. También ha servido para acercar el periódico a sus lectores.

**5. *Usted pertenece a la plantilla de El País desde 1982. ¿Considera imprescindible el haber pertenecido a un diario para convertirse en Defensor del Lector? ¿Cuáles han sido los beneficios?***

Soy redactora del diario desde 1982. Me parece que es una ventaja porque conozco muy bien EL PAÍS y a sus redactores (no a la jovencísima generación, desde luego). No creo que fuera posible para una persona ajena a esta casa desarrollar este trabajo.

**6. *¿Qué métodos o caminos recorre para que la ética periodística no se convierta en un espacio nebuloso y al contrario, sea una lista de reglas claras que toda la redacción tenga presente?***

Los principios éticos de EL PAÍS están recogidos en su Libro de Estilo. Todos los redactores tienen un ejemplar, y muchos lectores, porque el libro se puede comprar en las librerías

**7. *Solo tres países en Sudamérica (Colombia, Brasil y Ecuador) poseen la figura del Defensor del Lector en sus diarios, aparte de Perú que recién ha anunciado que tendrá uno. ¿Por qué cree que esta figura no se ha logrado consolidar en esta región del continente americano?***

Como le decía antes, la figura no acaba de desarrollarse en ninguna parte. EL PAÍS fue el primer medio europeo que la puso en marcha. Pero en estos momentos, he leído que están disminuyendo los Defensores del Lector en el país que inventó esta figura, los Estados Unidos. Por otra parte, creo que a los hispanos nos cuesta bastante ejercer la autocrítica, aunque cuando lo hacemos, vamos más lejos que los anglos.

**8. En el Perú la figura se acaba de estrenar en el diario limeño Perú21. ¿Cuál sería su recomendación al encargado teniendo en cuenta que la relación máxima de interacción diario-lector, desde siempre en el país, se ha limitado solo al ‘Buzón de Cartas’?**

Mi consejo al Defensor del diario En el Perú21 es que se tome las cosas con mucha calma. Que procure explicar a los lectores el funcionamiento de un periódico y que les atienda sin perder nunca la paciencia.

---

### **Entrevista a Víctor León Zuluaga, Defensor de las audiencias del diario El Colombiano (Colombia)**

*(Entrevista propia realizada vía e-mail en febrero de 2015)*

**1. ¿Cuál es la situación actual del Defensor del Lector en Colombia?**

La Defensoría del lector de El Colombiano fue establecida en 1999. Fue el segundo periódico colombiano, después de El Tiempo, en instituir dicha figura. En el cargo me antecedieron cuatro defensores. Desde el año pasado la Defensoría cambió de denominación. Ahora se llama Defensoría de las audiencias.

Me corresponde atender las observaciones de las audiencias de El Colombiano. Las remito a los macroeditores, a la dirección y los demás funcionarios que tienen que ver con el asunto de los comentarios recibidos.

Semanalmente escribo la Columna del Defensor para responder los comentarios, reclamos y críticas que considero de mayor interés para las audiencias. La columna sale publicada los días lunes. También es puesta en el Blog del defensor.

Le he dado un enfoque pedagógico a la Defensoría, tanto para los periodistas como las audiencias. Es el énfasis de la Columna del defensor y también de un espacio en la intranet de El Colombiano. Allí, en una interfaz, denominada, Pensando en el lector, pongo libros de periodismo, tesis y ponencias, noticias y enlaces de interés para la redacción.

Uno de los recursos más valiosos en la construcción de una biblioteca digital que ya suma 1.000 títulos y que está a un clic de todos los periodistas, fotógrafos y diseñadores de El Colombiano.

La Dirección del periódico considera de gran valor la figura del Defensor, como mecanismo de autorregulación periodística en el marco de la responsabilidad social y estímulo para alcanzar mejores estándares de calidad.

***2. En ese sentido, ¿cuál ha sido el caso más problemático y/o emblemático que le ha tocado enfrentar y resolver?***

A los defensores nos corresponde alertar sobre el cumplimiento de los principios de veracidad, independencia, imparcialidad, transparencia, interés público y responsabilidad social del periodismo. Igual que defender el derecho a la información. Sobre estos asuntos giran por lo general las acciones y gestiones. Quizás uno de los logros promisorios es la publicación de la sección Fe de errores, a instancias de la Defensoría de las audiencias.

En esta sección en la que se corrigen los errores de cualquier índole la considero de vital importancia porque el reconocimiento de las equivocaciones es el primer paso para recuperar la confianza y la credibilidad del periodista y del medio.

Sin embargo, insisto en la necesidad, además, de establecer un programa pedagógico y de gestión de los errores para mejorar la calidad periodística y evitar que se repitan.

***3. ¿Bajo qué condiciones laborales se encuentra usted trabajando en el diario? ¿Qué***

***particularidades posee su relación laboral con el diario a diferencia de un periodista común?***

La Defensoría de las audiencias dependencia de la dirección del periódico, desde el punto de vista administrativo. Tengo independencia y dispongo de todas las facilidades para para realizar mi trabajo dentro de las oficinas del periódico. No participo en ninguna reunión ni soy consultado previamente. No estoy enterado de los temas y leo el periódico como cualquier otro lector.

***4. En su opinión, ¿cuál ha sido el principal aporte otorgado por el Defensor del Lector de El Colombiano al periodismo de su país?***

El Colombiano es el único periódico del país que cuenta en estos momentos con la figura de la Defensoría. El Tiempo, El Espectador, El País y Vanguardia Liberal la mantuvieron por algún tiempo, pero hoy no la tienen. La de El Tiempo fue la primera del país y fue suprimida el año pasado luego de 16 años de funcionamiento.

Los canales nacionales y regionales de televisión tienen establecida la figura de la defensoría por mandato legal.

El Colombiano sostiene la Defensoría como instrumento de autorregulación porque es su responsabilidad social ofrecer un medio de interlocución con sus audiencias. Sus principios periodísticos y editoriales son sólidos y quiere poner a la luz de sus lectores y finalmente porque es decisión política de la dirección del periódico.

Cree, en definitiva, que es un aporte válido para la crítica y la autocrítica del ejercicio periodístico. A los periodistas se les considera listos para criticar y esquivos para recibir las observaciones y reclamos de las audiencias.

***5. ¿Qué métodos o caminos recorre para que la ética periodística no se convierta en un espacio nebuloso y al contrario, sea una lista de reglas claras que toda la redacción tenga presente?***

Considero que son funciones de la defensoría estimular la autocrítica en las salas de redacción y orientar a las audiencias mediante la discusión pública de los principios éticos de la profesión. La defensoría les habla al oído a los periodistas y les aporta elementos para que los lectores comprendan el qué hacer periodístico y exijan la garantía del derecho a la información y el respeto de los demás derechos fundamentales o personalísimos.

Tanto en las Columna del defensor como en el espacio pedagógico de Pensando en el lector hago énfasis en tales principios, mediante la cita del Manual de estilo y redacción de El Colombiano y la referencia permanente a otros manuales, libros y documentos que ilustran y debaten temas de la ética periodística.

**6. *¿Posee referencias en su trabajo? ¿De dónde y de quiénes se tiene que nutrir un Defensor del Lector?***

Por supuesto. Mis maestros son los defensores que ha tenido el periódico y los defensores de otros periódicos. También libros, ponencias y documentos. En Colombia es sobresaliente el trabajo del periodista Javier Darío Restrepo, quien fue defensor de El Colombiano y de El Tiempo.

**7. *Solo tres países en Sudamérica (Colombia, Brasil y Ecuador) poseen la figura del Defensor del Lector en sus diarios, aparte de Perú que recién ha anunciado que tendrá uno. ¿Por qué cree que esta figura no se ha logrado consolidar en esta región del continente americano?***

Creo que los periódicos deben tener unos principios filosóficos y periodísticos sólidos; estar en disposición de ponerlos a la luz de sus audiencias; tener la voluntad política para hacerlo, y disponer de los recursos económicos necesarios.

Entiendo también que otros periódicos han optado por mecanismos de autorregulación diferentes, que, por supuesto, son válidos.

8. *En el Perú la figura se acaba de estrenar en el diario limeño Perú21. ¿Cuál sería su recomendación al encargado teniendo en cuenta que la relación máxima de interacción diario-lector, desde siempre en el país, se ha limitado solo al ‘Buzón de Cartas’?*

Guardar la independencia. No caer en la tentación de mirar de reojo lo que se decide en la redacción, porque puede estar en riesgo convertirse en juez y parte.

El Defensor del lector debe tener una firme convicción de la validez de la profesión periodística y un conocimiento cercano de su misión y de quienes tienen la tarea de informar con veracidad, imparcialidad, responsabilidad y transparencia.

Creo que debe abrir un espacio pedagógico que mejore las competencias de los periodistas y otro que facilite la interacción con los lectores. Debe mirar dos lentes: para tratar de comprender a periodistas y lectores.

---

### **Entrevista a Carlos Basombrío, Defensor del Lector del Diario Perú21 (Perú)**

(Entrevista propia realizada en marzo de 2015)

#### ***1. ¿Cómo le llegó la propuesta para ser Defensor de Lector?***

Me lo pide el director Juan José Garrido, a quien no conocía anteriormente. Él ha elegido a una persona que no conocía en el sentido de amistad. Me eligió por reputación. Tuvimos largas conversaciones y al final acepté. La única condición que puse es mantener mi columna política y ellos aceptaron. Entonces mantengo esas dos columnas separadas en las cuales trabajaré más cuidadoso que nunca.

Lo veo como un reto. Es una mezcla rara porque es un oficio con trayectoria relativamente larga y desarrollada con personajes involucrados en estos en muchos lugares y a la vez tiene dos situaciones adicionales diferentes: una es que en el Perú no hay una historia sobre la qué trabajar, no hay una cultura, experiencia sobre el tema. La otra diferencia es que es un Defensor del Lector en el siglo 21, en la época de las redes sociales. Es un tiempo donde ha cambiado la producción y el consumo de la información. Todos de alguna manera tenemos más capacidad

de producir información e interactuar con los productores oficiales de información, en este caso los diarios. Es un doble reto.

No tengo con quien conversar para preguntarle cómo le fue con su experiencia. Todas los que han desempeñado un oficio le pueden consultar a alguien como fue la experiencia en su país, yo no.

**2. *¿Por qué considera que Perú21 optó por colocar un mecanismo de este tipo, cuando la experiencia afirma que en otros países estas figuras están desapareciendo?***

Recojo la columna del director donde él dice que es tremendamente peligroso el poder que tiene un director de un medio, además manifestó que él sentía que debía haber un mecanismo de autocontrol y que veía al Defensor del Lector como el más adecuado. Es una vocación por auto limitar su poder. Él me dijo ‘estoy autocercenando mi poder’, lo cual para mí fue muy valioso.

Además, las redes sociales han visibilizado a los ciudadanos. Antes el ciudadano más allá de la carta al director no tenía mecanismo de interacción con el diario. Las redes sociales los han visibilizado entonces los diarios han cobrado más conciencia de que hay gente viendo, leyendo.

**3. *¿Posee referencias en su trabajo? ¿De dónde y de quiénes se tiene que nutrir un Defensor del Lector?***

Por ahora he estado viendo sobretodo los Defensores del Lector de El País y la Public Editor de The New York Times. He revisado los principios rectores de Perú21 y de otros diarios más. Estoy leyendo algunos libros sobre teoría del periodismo, pero todo es un aprendizaje.

**4. *¿Cuál es su experiencia en el periodismo?***

Con once años en el diario, soy el columnista más antiguo de Perú21. Escribo en otros medios, acá y afuera. Soy miembro de IPYS, participo mucho como analista político pero no soy un periodista de oficio, ahí es poco lo que puedo aportar, soy consciente de ello, pero también lo fueron los que me eligieron. Supongo que ellos eligieron a una persona con ese perfil, alguien

que no esté en el día a día pero que sí conozca sobre el trabajo del periodismo. Siempre he tenido un interés por los temas periodísticos.

**5. *¿Cuál ha sido su impresión sobre este oficio tras sus primeros días en el cargo?***

He visto una extrema polarización de las opiniones de los lectores. Me impresiona que en los primeros días del defensor del lector la cantidad de mails que he recibido de cosas muy puntuales. En otros casos yo he respondido cuáles son o no mis atribuciones. Yo pensé que las primeras columnas iban a ser más conceptuales pero las dos primeras han sido de cosas muy puntuales. No sé si eso haya sido una casualidad, eso es muy pronto para saberlo. Incluso me han llegado varios temas más pero ya los he respondido en privado.

**6. *Lola Galán, Defensora del Lector de El País, manifiesta “la soledad es una de las características que acompaña esta tarea” debido al punto medio (entre el lector y el diario) en el que se debe encontrar esta figura. ¿Considera su nuevo trabajo de esta forma?***

Sí y le agregaría el hecho que no vas a lograr nada de popularidad con el cargo. Así actúes con la total objetividad siempre va haber gente que se va a sentir decepcionada. Ahí a lo más que uno puede aspirar es a hacerlo con seriedad, profesionalismo, rigor, todo ellos sujeto a tu conciencia. Siempre va haber personas que piensen que no has satisfecho sus preocupaciones.

**7. *¿Cómo se va realizar su interacción con el diario?***

Lo que tengo es una comunicación regular con el director y el editor multiplataforma. Tengo la invitación de ir a la redacción y a hablar con algún periodista del diario cuando quiera para consultarle su opinión. Tengo las puertas abiertas del diario.

La única restricción que tengo a diferencia de otros lectores que no la tienen, es que yo no voy a ver columnistas. Esta decisión es polémica pero fue conversada de antemano. He recibido opiniones muy críticas contra el diario y yo las he trasladado a ellos. No sé si esto cambie en un futuro, por ahora tengo suficiente trabajo colectivo para plantearme ese tema.

**8. *¿La columna será semanal?***

La columna es semanal, a menos que ocurra algo recurrente que nos obligue a sacarla tempranamente o lo contrario, que el ritmo sea muy apretado y se pase a hacerla quincenal. Es una columna que requiere investigación recopilar información, consultar, contrastar opiniones. Mi competencia corresponde al diario impreso, web y las redes sociales.

**9. *¿Por cuánto tiempo desempeñará este cargo?***

El tiempo de contrato es de dos años, hemos visto que es lo más conveniente. Si por alguna casualidad el director piensa que debe ser menos o creo que está en todo su derecho.

**10. *Al ser esta una figura completamente nueva para los lectores peruanos, ¿habrá publicaciones que reflexionen sobre la tarea del Defensor del Lector?***

Hubiese querido que mis dos o tres primeras columnas hubiesen reflexionado sobre la tarea del Defensor del Lector, pero la coyuntura no me lo permitió. Espero que las siguientes sí puedan tocar sobre este oficio. Es necesario y así hubiese querido que sea el orden de las cosas.

**11. *Según su experiencia, ¿en qué momento en específico el país necesitó del trabajo del Defensor del Lector?***

La forma en que la prensa informó en circunstancias electorales de diverso tipo. Creo que cuando hubo mucho nerviosismo de la prensa y de los directores se han violado muchas normas. Creo que eso ocurrió en la segunda vuelta de Ollanta Humala y Keiko Fujimori, hace cinco años. Pero de hecho ha habido más casos, pero el tema 'gordo' ha sido ese.

Considero que muchas veces el error a veces puede ser irrelevante. Cuando hay negativa a reconocer el error, cuando hay mala fe, poca transparencia, intereses subalternos, ahí está el problema.

## BIBLIOGRAFÍA

- **Albarrán, Gerardo. (Diciembre 2002).** *La figura del defensor del lector en los diarios digitales.* [En línea] Año IV, Vol. 2. Recuperado el 22 de marzo de 2015: <http://www.saladeprensa.org/art405.htm>
- **Aznar, H. (2005)** *Comunicación responsable: La autorregulación de los medios.* Barcelona: Ariel
- **Bastenier, M. (2001)** *El blanco móvil: Curso de periodismo.* Madrid: Santillana
- **Bustamante, Roberto. (Octubre 2011).** 10 cosas que la prensa no debió hacer al cubrir el caso de Ciro Castillo. [En línea]. Clases de Periodismo. Recuperado el 22 de marzo de 2015: <http://www.clasesdeperiodismo.com/2011/10/26/10-cosas-que-la-prensa-no-debio-hacer-al-cubrir-el-caso-de-ciro-castillo/>
- **Christofoletti, Rogério. (Setiembre 2012).** Brasil: El defensor del lector causa molestias y furia en las redacciones. Artículo publicado en Clasesdeperiodismo.com [En línea]. Recuperado el 22 de marzo de 2015: <http://www.clasesdeperiodismo.com/2012/10/01/brasil-el-defensor-del-lector-causa-molestias-y-furia-en-las-redacciones/>
- **Degregori, I. (2001).** *La década de la antipolítica.* Lima: IEP
- **El Comercio. (2014).** *Principios Rectores.* Lima: Editora El Comercio
- **El País. (2014).** *Libro de estilo de El País.* Madrid: Aguilar
- **Gargurevich, Juan. (2003).** *Los periodistas: Historia del gremio en el Perú.* Lima: Asociación Nacional de Periodistas del Perú

- **Gonzales, Lorena. (No precisa).** El defensor del pueblo, la experiencia latinoamericana. [En línea] Recuperado el 22 de marzo de 2015: [http://www.iidh.ed.cr/comunidades/ombudsnet/docs/doctrina/doc\\_iidh\\_ombudsman/el%20defensor%20del%20pueblo.%20la%20experiencia%20latinoamericana%20final.htm#\\_ftn1](http://www.iidh.ed.cr/comunidades/ombudsnet/docs/doctrina/doc_iidh_ombudsman/el%20defensor%20del%20pueblo.%20la%20experiencia%20latinoamericana%20final.htm#_ftn1)
- **Grijelmo, A. (2008).** *El estilo del periodista*. México DF: Santillana
- **Herrán, M. y Restrepo, J. (2000).** *Ética para periodistas*. Bogotá: Tercer Milenio
- **Herrera, S. (Febrero 2005).** *Situación del ombudsman en el mundo*. [En línea] Año VI, Vol. 3. Recuperado el 22 de marzo de 2015: <http://www.saladeprensa.org/art586.htm>
- **Instituto de Defensa Legal. (2000).** *“Deconstruyendo la democracia: El Perú bajo el presidente Fujimori*. Lima: Idéele
- **Instituto de Opinión Pública – PUCP.** (Setiembre 2009) Estudio: Estado de la Opinión Pública. Recuperado el 22 de marzo de 2015. <http://iop.pucp.edu.pe/images/documentos/2009%20Medios%20de%20Comunicaci%C3%B3n%20-%20Setiembre.pdf>
- **Instituto Interamericano de Derechos Humanos. (2006)** *La Figura del Ombudsman: guía de acompañamiento a los pueblos indígenas*. San José: HDH
- **Kovach, B. y Rosenstiel, T. (2004).** *Los elementos del periodismo*. Bogotá: Aguilar
- **La Nación (1999).** *Manual de estilo y ética periodística*. Buenos Aires: Espasa Calpe

- **Lovatón, David. (No precisa).** *Buscando un Defensor del Pueblo y un Congreso que lo quiera elegir.* Revista Ideele. N° 147
- **Marzano, Michelle. (2010).** *La muerte como espectáculo.* Barcelona: Tusquets
- **Mendoza, M. (2013).** *100 años de periodismo en el Perú.* Lima: Universidad de Lima.
- **Mora, Antonio. (2003).** *El libro del Defensor del Pueblo.* Madrid: Defensoría del Pueblo
- **Núñez, J. (Julio 2010).** *El defensor del lector: El forense de los errores informativos.* [En línea] Recuperado el 22 de marzo de 2015. <http://revistareplicante.com/el-defensor-del-lector/>
- **Pauwls, F (Julio de 2010).** *Defensores del público en la prensa latinoamericana: Un trabajo complejo que busca consolidarse.* [En línea] Recuperado el 22 de marzo de 2015: <http://newsombudsmen.org/articles/articles-about-ombudsmen/defensores-del-publico-en-la-prensa-latinoamericana-un-trabajo-complejo-que-busca-consolidarse>
- **Perla, José (2013).** *Ética de la comunicación periodística.* Lima: Universidad de Lima
- **Restrepo, J. (2004).** *El zumbido y el moscardón: taller y consultorio de ética periodística.* México DF: Fundación para un Nuevo Periodismo Iberoamericano
- **Restrepo, J. (2008).** *La niebla y la brújula.* Caracas: Debate
- **Restrepo, J. (Abril 213).** *Responsabilidad social en la publicación de fotos.* [En línea] N° 1301. Recuperado el 22 de marzo de 2015. [http://www.fnpi.org/consultorio-etico/consultorio/?tx\\_wecdiscussion%5Bsingle%5D=40078](http://www.fnpi.org/consultorio-etico/consultorio/?tx_wecdiscussion%5Bsingle%5D=40078)

- **Restrepo, J. (Octubre 2014).** *Responsabilidad en publicación de fotos.* [En línea] N° 1051. Recuperado el 22 de marzo de 2015 [http://www.fnpi.org/consultorio-etico/consultorio/?tx\\_wecdiscussion%5Bsingle%5D=32733](http://www.fnpi.org/consultorio-etico/consultorio/?tx_wecdiscussion%5Bsingle%5D=32733)
- **Restrepo, J. (Marzo 2015).** *El deber de rectificar.* [En línea] N° 1465. Recuperado el 22 de marzo de 2015. [http://www.fnpi.org/consultorio-etico/consultorio/?tx\\_wecdiscussion%5Bsingle%5D=40239](http://www.fnpi.org/consultorio-etico/consultorio/?tx_wecdiscussion%5Bsingle%5D=40239)
- **Rey, G. (Marzo 2003).** *El defensor del lector: un oficio en construcción.* [En línea] Año II Vol. 3. Recuperado el 22 de marzo de 2015: <http://www.saladeprensa.org/art426.htm>
- **Stanley, A. (Septiembre 2014).** *Wrought in Rhimes's Image.* The New York Times.
- **Vásquez, A. (2002).** *El Defensor del Público.* Lima: Universidad de San Martín de Porres
- **Vásquez, A. (2010).** La ética periodística y los mecanismos de autocontrol de la prensa en el Perú. Memoria presentada para optar al grado de doctor, Facultad de Ciencias de la Información, Universidad Complutense de Madrid. **Yepes, L. (2008).** *La defensoría del lector en tres periódicos colombianos.* Antioquia: Universidad de Antioquia.