

# El Defensor de la Audiencia de MVS

## **1.- Justificación**

La adopción de normas éticas generales para los espacios informativos y de opinión de Noticias MVS, así como el desarrollo de otros mecanismos de autorregulación, son producto de la voluntad común de empresa y periodistas para asumir juntos la responsabilidad social del medio y reforzar la conciencia deontológica de los procesos informativos y las decisiones editoriales. La autorregulación periodística es un elemento fundamental en la construcción de la confianza pública en los medios, pues brinda a la sociedad elementos de juicio crítico para evaluar la calidad del medio y para entender y valorar la importancia de un periodismo libre e independiente.

## **2.- Definición**

Conocido en forma genérica en el mundo como *news ombudsman*, es la representación simbólica de la conciencia deontológica de un medio. Su desempeño establece una interlocución horizontal con el público, al

que le facilita conocer y comprender las formas de operar del medio, lo cual se traduce en una credibilidad creciente. Se trata de una persona contratada específicamente para representar los intereses del público ante un medio y para velar por el derecho a la información de la sociedad, que pueden ser afectados por tratamientos periodísticos determinados.

### **3.- Antecedentes**

La figura del *news ombudsman* comienza a perfilarse en Japón en 1922, cuando lo crea el diario japonés Asahi Shimbun; la mayor parte de los diarios de ese país lo adopta después de la Segunda Guerra Mundial. En Estados Unidos aparece hasta 1967, en el periódico *Louisville Courier-Journal*. En Europa, el Consejo de Prensa de Suecia creó en 1969 la figura del ombudsman para toda la prensa de ese país. Desde entonces, variantes de esta figura se han extendido a los medios de los cinco continentes. En México encontramos defensores del lector en algunos diarios del Distrito Federal y de algunos estados a mediados de los 90 del siglo pasado. En la

radiodifusión, este mecanismo de autorregulación fue adoptado por primera vez en noviembre de 2008, en la radio pública. Actualmente la encontramos en Radio Educación, donde se le conoce como "Defensor del Radioescucha", y en el Instituto Mexicano de la Radio, donde se le denomina simplemente como "Mediador". El resto de los medios públicos administrados por el gobierno federal han adoptado variantes de esta función y ejercen también en los canales 11 y 22, y en la agencia de noticias Notimex. En el ámbito de la radio y la televisión privadas no existe precedente.

#### **4.- Mecanismos de autorregulación**

El Defensor de la Audiencia es sólo uno de entre muchos mecanismos de autorregulación que han adoptado los medios en todo el mundo, pero es uno de los más extendidos y eficaces. Aun así, no trabaja de forma aislada, sino que requiere del apoyo complementario de otros instrumentos. El Defensor de la Audiencia requiere de mecanismos concretos, sistematizados, que no sólo normen y guíen su actuación, sino que además la potencien. El primero de ellos es un Estatuto del

Defensor de la Audiencia que establezca claramente, como mínimo, el mecanismo de su designación, la temporalidad del cargo, las garantías de inamovilidad y de independencia plena tanto de la empresa como de la redacción, sus funciones y atribuciones, y las vías para hacer públicas sus resoluciones. Como cualquier documento deontológico, el Estatuto del Defensor de la Audiencia reflejará la evolución ética de empresa y periodistas a través de su revisión periódica y actualizaciones, las cuales se realizarán por consenso. Adicionalmente, el defensor de la audiencia requiere del apoyo de una serie de mecanismos de autorregulación internos que habría que implantar y que son el punto de partida de la discusión ética que debe sostenerse permanentemente en las redacciones y en las que el defensor juega un papel determinante como catalizador y árbitro imparcial de las controversias entre el público y el medio, e incluso de aquellas que surjan entre los propios periodistas. Los medios en el mundo han desarrollado más de tres decenas de mecanismos de autorregulación que responden a las necesidades de cada uno.

## **5.- Objetivos inmediatos**

La experiencia internacional y los estudios en la materia establecen que los mecanismos de autorregulación como mínimo permiten:

- 1.- Establecer normas éticas generales a las que empresa, directivos y periodistas se sujetan voluntariamente.
- 2.- Contribuir a crear condiciones de normalidad profesional para que esas normas se cumplan.
- 3.- Brindar elementos de juicio crítico al público para evaluar la calidad del medio.
- 4.- Transparentar los procesos de toma de decisiones editoriales y empresariales que involucran a los contenidos informativos.
- 5.- Difundir el conocimiento generado por el diálogo ético de los periodistas.

Un requisito *sine qua non* es que los diversos mecanismos de autorregulación adoptados deben ser públicos y de fácil acceso para cualquier persona que desee consultarlos.

## **6.- Perfil del defensor de la audiencia**

El defensor de la audiencia tiene una comprensión profunda de la realidad en que se desempeña, especialmente de los contextos jurídico, político y social que marcan los derroteros de su actuación. Para esto acude a conocimientos específicos y amplios de deontología periodística y del derecho a la información, la libertad de expresión y la libertad de prensa, que son sus herramientas cotidianas para abordar, analizar, comprender y tratar de atender y resolver de la mejor manera posible las quejas y observaciones del público. El defensor de la audiencia personifica una compleja dualidad: es parte activa de una audiencia crítica y, a la vez, conoce los elementos del proceso informativo y de toma de decisiones editoriales, requisitos para cumplir a cabalidad el papel de intermediación entre audiencia, periodistas y medio. El defensor de la audiencia está conciente de su delicada función que lo coloca en el centro de debates y conflictos tan intensos como cualesquiera otros en la esfera pública, pero que enfrenta básicamente en solitario. El defensor de la audiencia está preparado para manejar con diligencia, discernimiento y equilibrio un

número importante de comunicaciones del público que, en tanto se familiariza no sólo con la figura del defensor, sino en la comprensión y alcance real de sus funciones, podrían incluso desbordarlo. El defensor de la audiencia realiza su trabajo con una perspectiva garantista del derecho a la información de la sociedad que le obliga a escrutar el trabajo de periodistas y comentaristas, y a evaluar el desempeño del medio en el respeto y salvaguarda de los bienes públicos con los que lucra: la información, que es potestad ciudadana, y el segmento del espectro radioeléctrico que pertenece a la nación.

**Qué es:**

- Es la conciencia deontológica del medio.
- Es el intermediario entre las inquietudes del público y los procesos informativos y comunicacionales de periodistas y medio.
- Es defensor del derecho a la información de la sociedad, de la libertad de prensa y de la libertad de expresión del medio.

### **Qué no es:**

- No es un censor de contenidos ni inquisidor de periodistas.
- No es un justificador a priori de decisiones empresariales o editoriales.
- No representa a nadie más que a los intereses de la audiencia.

### **Qué hace:**

- Conoce, procesa y, en su caso, responde quejas y observaciones del auditorio.
- Identifica por iniciativa propia temas y situaciones que considera reclaman el análisis y discusión ética en el medio.
- Investiga los casos que, desde su punto de vista, lo ameritan y recaba las explicaciones de los involucrados.
- Evalúa con imparcialidad e independencia las decisiones editoriales y periodísticas objeto de cuestionamiento.
- Hace recomendaciones públicas a los periodistas y al medio para corregir errores y prácticas viciadas que identifique en los contenidos ya transmitidos, así como para mejorar aspectos del proceso informativo y la toma de decisiones editoriales.

- Fortalece prácticas que armonicen la libertad de expresión del medio y de los periodistas con el derecho a la información de la sociedad.
- Fomenta el diálogo ético entre quienes toman las decisiones editoriales y quienes generan la información.
- Alienta el desarrollo de los mecanismos de autorregulación existentes y la adopción necesaria de otros.
- Genera una cultura deontológica en el medio.
- Contribuye a la existencia de una sociedad crítica con profundos valores democráticos.

**Qué no hace:**

- No toma decisiones editoriales.
- No interviene en ninguna parte del proceso informativo.
- No conoce ni supervisa material informativo antes de ser transmitido.
- No sugiere ni aplica sanciones.
- No prejuzga ni tiene preferencia por ninguna de las partes en conflicto: medio, periodistas y audiencia.

## **Lineamientos básicos del modelo de Defensor de la Audiencia de MVS**

El objeto básico de todos los mecanismos de autorregulación es la elaboración de un producto informativo no sólo de calidad, sino con una gran pertinencia social, cuyo contenido cumpla con la función de la prensa en democracia: proporcionar a la sociedad información suficiente, veraz y oportuna que permita la participación razonada de los individuos en la toma de decisiones de su comunidad. La inminente designación de la persona que habrá de ocupar el cargo de Defensor de la Audiencia en MVS, así como el andamiaje deontológico sobre el que se asentará, son señales claras de una empresa que asume su responsabilidad social como medio y de un equipo de periodistas preocupados por su quehacer profesional. Estos son los postulados básicos a considerar para la creación de este mecanismo de autorregulación en MVS:

- La designación recaerá en una sola persona de reconocido

prestigio profesional y calidad moral.

- Preferentemente será seleccionado de entre la sociedad civil.
- Su función será remunerada según estándares.
- Se desempeñará en el cargo durante un periodo de dos años, que podrá ser renovable de forma inmediata por una sola ocasión.
- Sus responsabilidades, atribuciones y límites serán regidos por un Estatuto del Defensor de la Audiencia creado *ex profeso* y por otros mecanismos de autorregulación ya existentes o desarrollados posteriormente.
- El puesto tendrá las garantías de inamovilidad necesarias que aseguren y protejan su independencia de criterio.
- En una primera fase, sus atribuciones serán sobre las tres emisiones actuales de Noticias MVS.
- Dispondrá de un programa semanal propio y con una página en los sitios web de MVS Radio y de Noticias MVS para difundir casos y resoluciones, así como para divulgación ética.
- A propuesta suya, podrá participar en cualquiera de las emisiones de Noticias MVS, cuando considere que la

trascendencia del caso lo exige, siempre en coordinación con los titulares de cada emisión.

- Contará con los recursos humanos y técnicos de apoyo que requiera para desempeñar su función diaria y para producir su programa semanal.
- Tendrá acceso a todo el personal periodístico, editorial y directivo de MVS para la revisión de casos concretos.

**México, DF, 11 de abril 2011**