

Editorial

Al defensor de la audiencia le corresponde recibir e investigar las quejas de los consumidores sobre la imparcialidad y el buen gusto en la cobertura de las informaciones. Aunque su incorporación en medios de todo el mundo es progresiva, la implementación de esta figura es todavía tímida en los medios latinoamericanos. De hecho, se calcula que no son más de veinte los defensores que existen en la región, si bien no todos ellos trabajan con la regularidad y sistematicidad esperada. Es probable que una de las causas que expliquen esto se encuentre precisamente en el desconocimiento de la figura.

Por esta razón, la Facultad de Comunicación de la Universidad de Piura realizó una investigación para evaluar la figura en los escasos medios latinoamericanos que se habían animado a incorporarla. Los resultados se expusieron después en el Congreso Anual “La autorregulación en los medios: el *ombudsman* como una alternativa viable”, organizado en Lima los días 27 y 28 de octubre de 2004. El evento, parcialmente financiado por la Fundación Konrad Adenauer, contó con la presencia de los mejores defensores latinoamericanos que, con sus valiosos testimonios, enriquecieron los hallazgos teóricos descubiertos por investigadores de la facultad. La Revista de Comunicación recoge en esta oportunidad todos los textos del citado Congreso con el mismo empeño de seguir animando la incorporación de esta figura en las salas de redacción del continente.

En su comunicación, Javier Darío Restrepo justifica la existencia del defensor del lector en el derecho a la información que asiste a todos los ciudadanos. Lejos de tratarse de una cuestión teórica, reconocer este derecho obliga a directivos y periodistas a dejar de sentirse amos y dueños de la información y a considerar a los usuarios de los medios desde una óptica que vaya más allá de la estrictamente comercial.

Una vez sentados los cimientos que permiten comprender mejor la actividad del defensor, el siguiente texto describe en qué consiste esta figura. Para ello, se pone especial énfasis en los elementos comunes que comparten todos los defensores por el hecho de serlo y se mencionan también aquellas variaciones que, además de diferenciar entre defensores, permiten dar cuenta de la diversidad y versatilidad que admite el mecanismo. El retrato de la situación del *ombudsman* en el mundo se completa además con un breve repaso histórico de su cronología, sus funciones, su tipología, sus cualidades, sus ventajas y sus limitaciones.

Conscientes del marco geográfico en el que se inserta nuestra revista, en el siguiente artículo presentamos los resultados de una investigación propia en la que dos integrantes de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Piura evalúan la figura del defensor de la audiencia en los medios latinoamericanos. Como se verá, los resultados revelan la existencia de una gran diversidad de variantes y de numerosas manifestaciones para un mismo mecanismo profesional.

Y tras la evaluación, la propuesta. Ésta es la intención de la doctora Rosa Zeta cuando presenta un perfil de lo que podría ser un defensor de la audiencia para

los medios peruanos. Para ello, esboza sus posibles rasgos en un retrato que apuesta, por ejemplo, por la conveniencia de que el potencial defensor sea periodista, ejerza su trabajo en régimen de exclusividad, sistematice su actividad o mantenga encuentros con la audiencia o la ciudadanía en general.

Las consideraciones teóricas se contemplan después con las aportaciones de tres defensores latinoamericanos en activo que, con el relato generoso de las singularidades que definen su trabajo, sumaron nuevos argumentos para apostar por la figura. A pesar de las dificultades a las que se enfrentan, la eficacia de su actuación permite comprobar que se han convertido en señas de identidad imprescindibles en el rostro mediático de sus respectivos países.

No quisimos dejar pasar la oportunidad del Congreso para conversar intensamente con dos auténticos profesionales del periodismo en esta parte del mundo. Con Javier Darío Restrepo, repasamos la crisis que aqueja hoy al periodismo, el lugar de la ética en las salas de redacción y la viabilidad de la autorregulación en los medios latinoamericanos. Por su parte, Marcelo Beraba examinó el papel de la prensa en el proceso democratizador por el que atravesaron Argentina, Perú y el mismo Brasil, entre otros. El defensor del lector de Folha de Sao Paulo analiza y critica además los excesos que los medios cometen a diario y apuesta por una mayor participación del público en ellos.

Esperamos que la siguiente edición sea de su interés y sobre todo que constituya un pequeño paso más para animar la incorporación del defensor y estimular así la difícil tarea de hacer de los medios instituciones más transparentes.

Susana Herrera Damas, Ph.D.
Secretaria Editorial