

## 1. Introducción

Este artículo intenta responder a una pregunta: ¿es y puede ser el *ombudsman* o defensor del lector español independiente en su labor de crítica hacia el medio? Y, en caso de que la respuesta sea afirmativa, ¿qué medios utiliza para lograrlo? En el fondo, por lo que interroga la pregunta es si un *ombudsman* es realmente eficaz. Está claro que la independencia está unida a la eficacia: en la medida en que el defensor sea independiente, será eficaz, y solamente podrá ser eficaz si consigue ser totalmente independiente.

Puede ser importante señalar la idea de la que parto: es positivo y hay que recibir con los brazos abiertos cualquier instrumento que, por una parte, posibilite y amplíe la participación del público en los medios de comunicación, y que, por otra, fomente la autocritica del medio y, por tanto, de la propia profesión. El *ombudsman* tiene mucho que hacer en estos dos aspectos. Pero un objetivo que, sobre el papel, parece relativamente factible [1], planteaba el siguiente problema: ¿cómo puede una persona, periodista o no, criticar con total libertad al medio del que, en mayor o menor medida, depende económicamente, y a unos periodistas a los que, pasado un tiempo, va a volver a tener como compañeros! Y, ¿por qué puede interesarle a un periódico contratar a una persona para que vigile y critique su trabajo diario?

La introducción de la figura del defensor del lector en España es bastante reciente [2]. El primer periódico español que incorporó esta figura fue *El País*, en 1985, y han desempeñado este cargo [3] los periodistas Ismael López Muñoz (ya fallecido), Jesús de la Serna, José Miguel Larraya, Soledad Gallego Díaz. El actual *ombudsman*, desde el seis de noviembre de 1994, es Juan Arias. *La Vanguardia*, por su parte, creó la figura en 1993. Fue nombrado el periodista Roger Jiménez, quien continúa en el cargo [4].

Entre ambas fechas, otro periódico, *Diario 16*, crea la figura de "El corresponsal de los Lectores", con unas características diferentes, que más adelante explicaré. El sociólogo Amando de Miguel fue el primero en ocupar este cargo en 1990. Y, desde noviembre de 1991 a mayo de 1993, fue sustituido por el jurista Xavier O'Callaghan, Desde entonces, nadie ha asumido esta función.

Aunque *Antena 3* anunció en 1994 la creación de la figura del "*Ombudsman* del Telespectador", no lo ha llevado a la práctica hasta el momento. Así que, en la actualidad, solamente *El País* y *La Vanguardia* mantienen esta figura [5].

## 2. Instrumentos

El *ombudsman* que hoy funciona en España responde al modelo de *ombudsman* interno, es decir, un periodista, perteneciente al periódico, que durante un tiempo determinado ejerce esta función. Y que, terminado ese periodo, volverá a desempeñar funciones similares a las que ejercía con anterioridad y en las mismas condiciones económicas y laborales [6].

El hecho de que éste sea el modelo que funciona hoy en España no quiere decir que no exista otro tipo diferente de *ombudsman*. Es el caso del defensor interno que mantuvo *Diario 16*. Tanto Amando de Miguel como Xavier O'Callaghan eran profesionales no periodistas que, durante un tiempo limitado, han mantenido relación con una empresa periodística. Son profesionales que,

antes de trabajar con el periódico, ya tenían un reconocimiento social y, en función de ese prestigio en su profesión, se les encomendó esa tarea, Pero en ningún momento dejaron las funciones propias de su profesión, ya que no tenían ni debían ejercer su nueva tarea en un régimen de exclusividad. Además, no comportaba el cumplimiento de un horario en el periódico ni el sometimiento a una disciplina interna. ¿Es preferible un modelo a otro?

¿Cuál de los dos puede ser mas independiente? Probablemente no sea ésta la pregunta que debemos hacernos, La experiencia en España nos demuestra que el que ha tenido continuidad y mayor eficacia ha sido y es el interno. Sin embargo, no creo que haya que cerrar las puertas a otras posibilidades, Y es que el grado de independencia a la hora de criticar a los periodistas (compañeros, en el caso del modelo interno) y al periódico, incluida la dirección [7], y a la hora de defender al lector frente al medio, va a depender de otros factores que paso a explicar a continuación.

### 2.1. Estatuto del ombudsman

El estatuto del *ombudsman* es uno de los elementos que sirven o, más bien, ayudan a garantizar la independencia y autonomía de esta figura. Además, "da la pauta del campo en el que debe actuar el defensor", como señala Jesús de la Serna [8]. El estatuto de *El País* se redacta, con la intervención del comité de redacción, en 1986, después de un año de funcionamiento de esta figura. *La Vanguardia* lo hace en 1993, al mismo tiempo que empieza a funcionar el *ombudsman*, y toma como modelo de estatuto el de *El País*, con el que tendrá muchas semejanzas. *Diario 16* no tuvo estatuto.

Además de los puntos que ya se han mencionado, el estatuto señala, para garantizar la autonomía de actuación, que la Dirección debe facilitar los medios materiales que el *ombudsman* necesite para desempeñar su trabajo [9], que no podrá ser despedido o sancionado por motivo de sus actividades [10], que debe utilizar el libro de estilo como referencia y que las investigaciones que realice el *ombudsman* deben ser confidenciales [11].

Pero, al mismo tiempo, y esto me parece fundamental, el estatuto sirve para "limitar la actuación del defensor y salvaguardar la honradez y buena fe del miembro de la redacción", como precisó Jesús de la Serna. Por tanto, el estatuto también sirve para "controlar" la actividad del defensor, para que no actúe de forma arbitraria sobre el trabajo de los redactores. En este sentido, tanto el texto de *El País* como de *La Vanguardia* señalan los deberes del *ombudsman*: no interferir en el secreto profesional ni en otros derechos del periodista, escuchar la opinión del redactor y publicar su postura en caso de desacuerdo y no descalificar el trabajo de los redactores ni juzgar su profesionalidad. Además, el redactor que considere que la columna ha dañado gravemente su imagen profesional, tiene el derecho de exponer su queja a la dirección para buscar una solución conjunta [12].

Otro punto que ayuda a mantener la independencia es el referido a la duración del mandato, aspecto que también se recoge en el estatuto, como ya ha quedado señalado. En mi opinión, cuanto más reducido sea este tiempo, más difícil será perder la perspectiva del trabajo diario periodístico y más fácil ejercer el trabajo con autonomía.

### 2.2. Libro de estilo [13]

El libro de estilo supone una referencia importante (por supuesto, no la única) para el trabajo del *ombudsman*. Para Jesús de la Serna, "la tarea del *ombudsman* se dirige fundamentalmente a la

vigilancia y control del libro de estilo". Y así lo recogen los estatutos [14].

Es más fácil ejercer la autocritica con libertad y sin miedo a las represalias cuando, desde un comienzo, están claros los principios que deben ser respetados. Cuando alguno de ellos es violado, el *ombudsman* no tiene más que señalar el punto correspondiente del libro de estilo. De hecho, una gran parte de las quejas se refieren a principios de ese texto que no se han cumplido [15].

### 2.3. Asesoría externa

La consulta a expertos o personas especializadas en temas en los que se centran las quejas de los lectores no es una obligación marcada por el estatuto, pero sí una práctica habitual tanto en las columnas de Juan Arias (también lo fue en las de Soledad Gallego Díaz) como en las de Roger Jiménez. Los catedráticos, profesores, especialistas, etc., a los que se les pide opinión sobre la queja del lector son, en ocasiones, personas relacionadas con el periódico y, en otras, son totalmente ajenas a él. En mi opinión, ofrecerán mayor credibilidad las opiniones de este segundo grupo.

Tanto en un caso como en otro, esta forma de trabajo ofrece mayor riqueza y profundidad a la columna que regularmente escribe el *ombudsman*. Permite también mayor objetividad, además de que supone un signo de humildad y honradez por parte del defensor ya que, al disponer de más información y elementos de juicio, más sólida será la propia opinión. Además, existe otra razón: no todas las quejas tienen una respuesta en el libro de estilo, Ahora bien, creo que, en ningún caso, ni la opinión de los autores de aquello que ha ocasionado la queja, ni la de los expertos consultados, debe sustituir la opinión del *ombudsman*, juicio que, en ocasiones, se echa de menos.

Por lo tanto, la estructura habitual de la columna (a saber: queja del lector, respuesta del autor, puntos del libro de estilo que hagan referencia a la queja, opinión del experto) debe terminar siempre, tal y como ocurre la mayoría de las veces, con la exposición clara de la propia opinión del defensor.

## 3. Características del defensor

Una parte del trabajo del *ombudsman* consiste en investigar las denuncias de los lectores sobre el trabajo de los profesionales, en pedir a los propios compañeros que "rindan cuentas" sobre su labor, criticando públicamente el trabajo de los demás, Y esto no es fácil. Pero como coinciden en señalar los defensores consultados, aunque a nadie le gusta aparecer en la columna dominical [16], todos aceptan y valoran la función del *ombudsman*, ¿Por qué? Porque saben que esa función de vigilancia supone, en definitiva, mantener un control de calidad que beneficia, incluso más que a los lectores, a los periodistas y al medio.

Pero para que pueda lograrse este fin y para que las denuncias presentadas por el *ombudsman* sean aceptadas, tanto por parte de la redacción como por parte de la dirección [17], sin provocar recelos ni tensiones, debe ser una persona que presente dos características: una de tipo profesional y otra personal.

a) Conviene que sea una persona de prestigio, profesionalidad y credibilidad reconocida dentro del periódico. Los estatutos no dicen qué elemento determina estos requisitos. Sin embargo, de hecho, las situaciones laborales y los años de experiencia pueden servir como indicativos necesarios para acceder a este puesto "de confianza" [18]. En principio, parece que un periodista que pertenezca a la misma redacción y que, por tanto, sea conocido por todos, podrá facilitar más

esa tarea. Sin embargo, Xavier O'Callaghan afirma que nunca tuvo ningún problema en este sentido, a pesar de no ser periodista y no pertenecer a la redacción. Según sus propias palabras, "siempre mantuve muy buenas relaciones con la redacción" [19].

b) Para que el *ombudsman* goce de la aceptación que, según los consultados, existe en las redacciones, es necesario que disponga de lo que se podría llamar "el don de la oportunidad". Una persona con esta característica sabrá, por ejemplo, elegir el mejor momento para pedir explicaciones al redactor y tendrá que tener especial cuidado con las formas y las maneras utilizadas [20]. También, en este aspecto, parece que esta función será más fácil ejercerla para una persona que esté dedicada en exclusiva a este trabajo y que permanezca durante el día en el periódico.

#### **4. Funciones del defensor del lector**

##### *A) Defender al lector y favorecer el contacto del lector con el medio*

El lector, como receptor-destinatario y como sujeto del derecho a la información, tiene unos derechos sobre el periódico-producto que compra. Sería injusto decir que son sólo los profesionales de la información quienes olvidan estos derechos. En muchas ocasiones los propios lectores no son conscientes de ellos ni utilizan los elementos que podrían servirles para ejercerlos. Esta fórmula del *ombudsman* puede servir para, primero, poner en práctica aquello a lo que tiene derecho el público, a saber, el derecho a exigir calidad y rigor en la información, y para, en segundo lugar, conseguir estrechar las distancias entre el lector y el periódico y las personas que lo hacen, participando en el medio.

##### *B) Controlar la calidad.*

Una de las principales razones por las que la redacción acepta la figura del *ombudsman*, según los entrevistados, es porque saben que, al final, su labor va a repercutir en una mejora de calidad del productoperiódico y, por tanto, beneficiará, no sólo al público, sino también y, en mayor medida, a los periodistas. Porque, aunque en teoría uno hace su trabajo bien por uno mismo, lógicamente, en la práctica, el periodista tendrá más cuidado si sabe que su resultado va a poder ser rectificado o criticado; si sabe que el lector va a darse cuenta de los posibles errores cometidos; si sabe que, además, van a hacerse públicos; si sabe que, el lector, como la mayoría de los entrevistados coinciden en señalar, va a tener razón; y si sabe, finalmente, que aunque el público no haga llegar la queja al periódico, hay una persona encargada de velar por la calidad de la información y que, en el caso de error, va a llamarle la atención y pedirle explicaciones. El *ombudsman* se encargará de que todos los errores, denunciados o no por el lector, lleguen a oídos del autor, ya que también actúa por iniciativa propia.

##### *C) Incrementar la credibilidad y el prestigio del medio*

Reconocer los errores públicamente repercute, aunque pueda parecer lo contrario, positivamente en la credibilidad del medio y en su prestigio porque:

- Indica un deseo explícito de mejorar y de honradez.
- El público sabe que si un medio no publica sus fallos no se debe a que no se producen sino a que no se reconocen públicamente.

–  
Estar abierto a las críticas, aceptarlas y reconocerlas es una manifestación de la prensa de calidad [\[21\]](#).

## 5. Eficacia

Aunque no es el objetivo de este trabajo decidir cuál de los dos modelos es más eficaz (no creo que la elección entre ambos sea lo único que determine la eficacia), parece oportuno apuntar las ventajas e inconvenientes que, en teoría, pueden presentar los dos tipos de *ombudsman*.

### A) *Ventajas e inconvenientes del ombudsman externo*

El hecho de que el defensor, como el caso de Xavier O'Callaghan, no sea considerado como un trabajador del periódico sino como un colaborador, sin un contrato laboral (mantuvo con el entonces director de *Diario 16*, Justino Sinova, un compromiso verbal), sin régimen de exclusividad y sin trabajar en la redacción, parece que, en principio, puede ofrecerle más garantías para ser independiente, tanto respecto a la redacción como a la dirección. Sin embargo, la realidad ha sido distinta. El derecho de veto del director (que fue ejercido en numerosas ocasiones, según señaló Xavier O'Callaghan) y el dejar de pagar "cuando la figura dejó de interesar al nuevo director, José Luis Gutiérrez (podía hacerlo porque no existía ningún contrato laboral que le obligara a pagarme)", obligaron a Xavier O'Callaghan a abandonar esta tarea [\[22\]](#).

Así que, aunque en teoría parezca lo contrario, creo que el no trabajar con dedicación absoluta es más un inconveniente que una ventaja, ya que impide, por ejemplo, atender las llamadas telefónicas personalmente [\[23\]](#). Además, el no conocer directamente la información, su proceso, no haber tenido experiencia anterior como periodista puede, llegado el caso, privar de elementos importantes y necesarios para emitir un juicio; será más fácil agravar fallos sin importancia y, al contrario, no valorar errores graves.

### B) *Ventajas e inconvenientes del ombudsman interno*

Mientras que las posibles presiones por parte de la dirección pueden afectar de igual modo a uno y otro tipo de *ombudsman*, en mi opinión, desde el punto de vista de los inconvenientes, el interno tendrá más dificultades para superar las que provengan de la redacción. Porque parece más difícil criticar a quienes han sido compañeros y volverán a serlo. Como consecuencia, este elemento puede favorecer la práctica de la autocensura a la hora de criticar el trabajo de la redacción.

Sin embargo, el hecho de que sea periodista, perteneciente a la redacción, presenta, a mi modo de ver, las siguientes ventajas:

- 1 – Conocer mejor la importancia de cada fallo y sus causas, pues dispondrá de un mayor criterio para valorar los errores cometidos ya que conoce el proceso de la información y sus dificultades.
- 2 – Al ser conocido por la redacción, se facilitará la comunicación interna.
- 3 – Saber que su función tiene un tiempo limitado, marcado en el estatuto. Esto hace que no pierda la perspectiva del trabajo diario de la información.
- 4 – Conocer mejor al lector, sus necesidades. (También es verdad que, en el otro caso, el defensor

externo procede del mismo público).

5 – Tener más facilidades para investigar y solucionar los problemas que se le planteen.

6 – Tener mayor contacto con el público porque puede contestar directamente las llamadas [\[24\]](#).

## 6. Conclusiones

6.1. La simple existencia de un *ombudsman* no asegura al medio el cumplimiento de sus funciones, aunque sí es una garantía más de que, por lo menos, intenta conseguirlo. Tal existencia no es una finalidad en sí misma, sino el medio para lograr los objetivos señalados. Un periódico que disponga de esta figura no tiene por qué ser más ético u ofrecer más calidad que otro sin *ombudsman*. Pero sí es otra fórmula más de la que dispone el medio para cumplir esa aspiración.

6.2. Ser independiente, trabajar con autonomía sin dejarse presionar ni por la dirección ni por la redacción, es una tarea muy difícil. Para actuar de esa forma el *ombudsman* dispone de unos instrumentos que le serán de ayuda.

6.3. La pregunta que surge al reflexionar sobre esta figura es si el *ombudsman* consigue ser independiente y eficaz en su labor de autocrítica. Independencia y eficacia son conceptos que están estrechamente relacionados. Sólo si es realmente independiente, podrá ser eficaz. Y al revés. Será más fácil que el *ombudsman* sea independiente si dispone de los instrumentos que he señalado en el punto 2. Será eficaz en la medida en que cumple las funciones del punto 4.

6.4. La fórmula que funciona hoy en España es la del defensor interno. Pero el éxito de esta figura no dependerá tanto de si responde al modelo interno o externo, cuanto de si dispone de los instrumentos necesarios y cumple sus funciones. La experiencia en España demuestra que esto lo ha conseguido el modelo de defensor interno. Sin embargo, una fórmula tan reciente en nuestro país, con la experiencia de sólo dos periódicos (y el intento de un tercero), tiene el campo abierto a distintas posibilidades y experimentos (Por ejemplo, la idea de un *ombudsman*, colegiado o personal, independiente totalmente de los medios, tampoco debería descartarse). A la hora de elegir un modelo u otro, habrá que tener en cuenta cuál se ajusta mejor al medio y cuál puede ser más eficaz, es decir, cuál puede cumplir mejor las funciones propias de un *ombudsman*.

6.5 Se puede decir que esta figura es eficaz en los periódicos que la mantienen hoy día (y aunque no es su logro más importante, también consigue ahorrar dinero al periódico ya que puede evitar litigios que, de otra forma, pasarían directamente a los tribunales), No quiere esto decir que sea todo lo eficaz que podría o debería serlo, ni que cumpla todas las funciones de forma óptima. Conviene precisar que la responsabilidad de que no se llegue a conseguir ese óptimo es también del público. Tampoco creo que sea la solución a todos los problemas éticos y de calidad del periodismo, pero supone un avance.

6.6 Al final, el éxito del *ombudsman* dependerá de la persona que lo encarne, del interés que tenga la empresa y la dirección por su mantenimiento, y de los medios que facilite para ello (si no los facilita, el *ombudsman* responderá a una pura operación de imagen).

6.7. El interés de la empresa en la implantación de esta figura responde a la preocupación por mejorar la calidad de la información y por mejorar el nivel ético del medio.

---

[1] Tanto el Estatuto del ombudsman de *El País* como el de *La Vanguardia* señalan que crean esta figura para "garantizar los derechos de los lectores, atender a sus dudas, quejas y sugerencias sobre los contenidos del periódico (y sus suplementos), así como para vigilar que el tratamiento de las informaciones (texto, titulares y material gráfico) se presente acorde con las reglas éticas y profesionales del periodismo. (La parte incluida entre paréntesis corresponde únicamente al texto del Estatuto del *ombudsman de La Vanguardia*).

[2] El término *ombudsman* es de origen escandinavo y significa 'defensor'. Así que puede hablarse de *ombudsman* o defensor del pueblo, del soldado, del consumidor, del lector, etc. (Cuando, a lo largo de este trabajo, hable de *ombudsman* o defensor me estaré refiriendo al *ombudsman* o defensor del lector). Norman Isaacs, director del *Louisville Courier Journal*, fue quien nombró, el 19 de junio de 1967, el primer *ombudsman* de un diario estadounidense. Asumió la función el redactor de información local John Herchenroeder. Cuando, en España, incorpora esta figura *El País*, hacía dos años que había empezado a funcionar el defensor del pueblo. Para evitar confusiones, el periódico adoptó el término *ombudsman* del lector' en lugar de la palabra castellana 'defensor', según explicó Jesús de la Serna. Cuando pasa a desempeñar esta función Soledad Gallego Díaz, pasará a llamarse Defensora del lector y Defensor del lector cuando ocupe el puesto Juan Arias.

[3] El Estatuto de *ombudsman* de *El País* señala, en su punto 6, que "el nombramiento tendrá una duración de un año, prorrogable sólo por otro más".

[4] El Estatuto del *ombudsman* de *La Vanguardia* señala, en su punto I, que "el Defensor del Lector desarrollará su actividad por un tiempo de dos años, prorrogable sólo por un nuevo periodo".

[5] Ricardo Visedo, adjunto a la presidencia de *Antena 3*, informó de este proyecto a la Comisión Especial sobre Contenidos Televisivos, "para canalizar y concentrar todas las quejas que nos lleguen. Este defensor no pertenecerá a la organización de la casa". *H Mundo*, 31.5.93. "La plaza está vacante porque la cadena no ha encontrado el perfil adecuado". *El País*, 16.3.95, pág. 68. Hay que apuntar que el Pleno del Senado aprobó el 26 de abril de 1995 el informe sobre contenidos televisivos, que había sido consensuado con anterioridad por una comisión creada en 1993 y presidida por la senadora del grupo socialista Victoria Camps. El informe contempla, entre otras cosas, la creación de una "autoridad independiente", con funciones muy similares a las de un defensor del pueblo, pero sin capacidad sancionadora. Todavía no se sabe si será unipersonal o colegiada, y deberá presentar cada año un informe sobre el funcionamiento del sector audiovisual en España. *Cfr. El País*, 27.4.95, pág. 60.

[6] El Estatuto del *ombudsman* de *La Vanguardia* señala, en su punto 11, que "el *ombudsman* será siempre miembro de la plantilla de *La Vanguardia*". Sin embargo, el Estatuto del *ombudsman* de *El País* dice en su punto 9: "Si el defensor del lector fuera miembro de la plantilla de *El País*...". Esto significa que puede que no lo sea, aunque, de hecho, siempre ha pertenecido a la plantilla del periódico.

[7] Soledad Gallego Díaz, después de recibir numerosas protestas de lectores enfadados por las erratas aparecidas en *El País* e investigar las razones, llegó a la conclusión de que ese fallo repetido se debía a que la empresa y la dirección no querían gastarse más dinero en correctores, cuyo

número, a su juicio, era insuficiente. "En ese caso, al criticar ese hecho, arremetía contra una política empresarial determinada; pero no me llegó ningún tipo de contestación ni reacción por parte de la dirección o empresa".

[8] Para este trabajo he entrevistado y mantenido conversaciones con los *ombudsman* actuales y con varios de los que han desempeñado esta función en otro momento.

[9] Punto 1 de los estatutos del *ombudsman* de *El País* y de *La Vanguardia*.

[10] Punto 8 del estatuto del *ombudsman* de *El País*.

[11] Punto 11 del estatuto del *ombudsman* de *El País* y punto 6 en el de *La Vanguardia*.

[12] Puntos 3, 10, 12 y 13 del estatuto del *ombudsman* de *El País*, y puntos 3, 4 y 5 del de *La Vanguardia*.

[13] Los libros del estilo recogen, además de las normas técnicas de cada periódico (puntuación, titulares, empleo de comillas, normas de redacción, transcripción de nombres, etc), un conjunto de normas deontológicas (necesidad de contrastar las fuentes, reservar el nombre de las fuentes cuando lo pidan, buscar la opinión de las partes implicadas en una información, etc.). Puede resultar innecesaria esa diferenciación si tenemos en cuenta que, como señala el profesor Carlos Soria, todas las normas técnicas son siempre normas éticas. *Cfr.* Curso de Ética y Deontología Periodística, Fac. Ciencias de la Información, Universidad de Navarra, 94-95.

[14] El estatuto del *ombudsman* de *El País*, en su punto 12, y el Estatuto del *ombudsman* de *La Vanguardia*, en el 10. c. Hay que señalar que *La Vanguardia*, aunque todavía no tiene libro de estilo (tuvo uno que quedó obsoleto con el cambio del periódico), tiene ya redactadas unas normas éticas para incluirlas en el libro de estilo que está previsto que aparezca próximamente. *Diario 16* no ha tiene libro de estilo.

[15] Esto demuestra que, como dice Soledad Gallego Díaz, muchos lectores conocen este texto. Tanto Soledad Gallego Díaz como Juan Arias son partidarios de publicar estas normas éticas en las mismas páginas del periódico, "porque el lector no tiene por qué gastarse el dinero en comprar el libro de estilo de nuestro periódico en un kiosko".

[16] Las columnas del *ombudsman* son publicadas semanalmente los domingos. *El País* la incluye en sus páginas de opinión y *La Vanguardia* en el suplemento salmón de Comunicación.

[17] Aunque la mayoría de las veces el redactor piensa que el *ombudsman* tiene razón, la aceptación de esta figura no significa estar de acuerdo siempre con la crítica, y el estatuto contempla fórmulas determinadas para expresar este desacuerdo. Los *ombudsman* consultados señalaron que nunca han dejado de investigar o publicar una queja por temor a la reacción de la redacción o dirección.

[18] Por citar solo a los actuales, Roger Jiménez llevaba once años en *La Vanguardia* como subdirector y empezó su tarea de *ombudsman* después de ejercer como corresponsal en Londres. Juan Arias, después de ejercer como corresponsal del periódico en Roma durante 15 años, desde 1991 asumía la coordinación del suplemento cultural *Babelia*.

[19] Pero también hay que apuntar que las quejas que recibía el corresponsal de los lectores de

*Diario 16* eran una mínima parte, en número y en contenido, de las que reciben *El País* o *La Vanguardia*. Y es que el tipo de público, "diferente al de *El País* o *La Vanguardia*", como precisó Xavier O'Callaghan, también influye en el tipo de cartas que podían enviar.

[20] Jesús de la Serna afirma: "Hay que acercarse a la vida de la redacción desde la educación, cordialidad, respeto y compañerismo; pero nunca estos elementos deberán coartar el juicio que tú tienes sobre un hecho concreto". Roger Jiménez señala: "El defensor debe tener un poco de psicología elemental y encarar los problemas con la suficiente calma y sentido común para no crear situaciones explosivas ni encender los ánimos. No se puede actuar como el juez de la horca, porque, entre otras cosas, yo también me he equivocado, me equivoco y me equivocaré. Y, el día de mañana, alguien podrá estar haciendo conmigo lo mismo que yo hago ahora".

[21] Roger Jiménez, en su columna del 31.VII.1994, señala que *The Washington Post* publica, entre rectificaciones y fe de erratas, una diaria de promedio. El *Boston Globe* admitió 567 errores en 1993 y un ritmo parecido es aplicable a la prensa británica de calidad. Añade que "además de indicar que no pretendemos ser infalibles, con la autocrítica aumenta la credibilidad del medio y la confianza del público, contrariamente al criterio que ha dominado durante mucho tiempo en la profesión".

[22] En palabras de Xavier O'callaghan, "la independencia absoluta no existe en ningún sitio. El grado que podamos alcanzar no depende del modelo de ombudsman, sino de la propia persona, de su profesionalidad y de su integridad ética".

[23] Xavier O'callaghan recibía cuatro o cinco cartas a la semana, que eran contestadas personalmente. A diferencia de lo que opinan los otros defensores, O'Callaghan señaló que las que recibía en *Diario 16*, "condicionadas por el tipo de público", eran en su mayoría "tonterías", correcciones de datos y fechas procedentes, en gran parte, de jubilados. Las llamadas telefónicas eran grabadas en un contestador.

[24] *El País* recibe una media de 50-60 cartas semanalmente, y *La Vanguardia*, 16. En cuanto a las llamadas telefónicas, Soledad Gallego Díaz señaló que una falta ortográfica provoca 15-20 llamadas en las tres primeras horas de la mañana. El anuncio de una revista con contenido sexista e incitador a la violencia, 50. Un día sin faltas ortográficas, es normal recibir de seis a diez llamadas. Como se ve, las cartas y llamadas son de varias clases: quejas por faltas de ortografía, erratas, errores gramaticales, transcripción de nombres extranjeros (normalmente provienen de maestros, que utilizan el periódico como material didáctico, y de jubilados); cartas de afectados por las informaciones; protestas ante informaciones con tendencias sexistas o ante la forma de tratar temas raciales, juveniles o de la mujer, y críticas ante informaciones sesgadas o incompletas, atentados contra el buen gusto en fotografía, ante esquelas de contenido inadecuado y ante la ausencia de sensibilidad en momentos dramáticos.