

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
DEPARTAMENTO DE PERIODISMO



Tesis doctoral

EL DEFENSOR DEL LECTOR DE *EL PAÍS* (1985 -2010).

UNA EXPERIENCIA PIONERA EN ESPAÑA

Patricio Gutiérrez del Álamo Llodra

Directores

Dr. Bernardo Díaz Nosty

Dra. Elena Blanco Castilla


MÁLAGA, 2015





UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

AUTOR: Patricio Gutiérrez del Álamo Llodra

 <http://orcid.org/0000-0003-3886-4683>

EDITA: Publicaciones y Divulgación Científica. Universidad de Málaga



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode>

Cualquier parte de esta obra se puede reproducir sin autorización pero con el reconocimiento y atribución de los autores.

No se puede hacer uso comercial de la obra y no se puede alterar, transformar o hacer obras derivadas.

Esta Tesis Doctoral está depositada en el Repositorio Institucional de la Universidad de Málaga (RIUMA): riuma.uma.es



UNIVERSIDAD DE MÁLAGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
DEPARTAMENTO DE PERIODISMO



Tesis doctoral

EL DEFENSOR DEL LECTOR DE *EL PAÍS* (1985 -2010).

UNA EXPERIENCIA PIONERA EN ESPAÑA

Patricio Gutiérrez del Álamo Llodra

Directores

Dr. Bernardo Díaz Nosty

Dra. Elena Blanco Castilla

MÁLAGA, 2015



EL DEFENSOR DEL LECTOR DE EL PAÍS. 1985 -2010. 25 AÑOS. UNA EXPERIENCIA PIONERA EN ESPAÑA

Introducción	1
I. La importancia de la figura del defensor y su contexto teórico	3
II. Descripción y viabilidad del proyecto	7
a. Diseño de la investigación	10
b. Estructura de la tesis	12
c. Viabilidad	13
III. Agradecimientos	15

Primera parte DESCRIPCIÓN Y METODOLOGÍA

CAPÍTULO I	19
Hipótesis y objetivos	

1.1. Formulación de las hipótesis	19
1.2. Objetivos de la investigación	21
1.2.1. Objetivos generales	21
1.2.2. Objetivos específicos	22

CAPÍTULO II	25
Metodología	

Introducción	25
2.1. El método	27
2.1.1. El análisis de contenidos en la historia	28
2.1.2. Definiciones y tipos de análisis	31
2.1.2.1. Definir el análisis de contenidos	31
2.1.2.2. Tipos	33



2.1.3. Formulación del tipo de análisis aplicable a esta investigación	37
2.2. Objeto de la investigación	40
2.2.1. Corpus que se quiere estudiar	40
2.2.2. Acotación en el tiempo	42
2.2.3. Instrumentos para el análisis de texto y para el estudio de la figura del Defensor del Lector	43
2.3. Ficha de trabajo y base de datos	44
2.3.1. Criterios para la creación de las fichas de trabajo	44
2.3.2. La ficha de análisis y la base de datos	44
2.3.3. Descripción de los campos de la ficha de análisis	45
2.3.3.1. Numeración	45
2.3.3.2. Fecha de publicación de la columna	46
2.3.3.3. Nombre del defensor o defensora autor del texto	46
2.3.3.4. Título de la columna	46
2.3.3.5. Características del titular	47
2.3.3.6. Estilo del texto analizado	48
2.3.3.7. Tipo de columna	50
2.3.3.8. Referencias	51
2.3.3.9. Ubicación física o conceptual en el diario de cada uno de los temas abordados en sus textos por los defensores	51
2.3.3.10. Causas que motivaron las quejas	56
2.3.3.11. Posición del defensor respecto a la queja	61
2.3.3.12. Observaciones cualitativas subjetivas del autor	61

Segunda parte
CONTEXTUALIZACIÓN, MARCO TEÓRICO
Y ESTADO DE LA CUESTIÓN

CAPÍTULO III	65
Marco teórico y estado de la cuestión	
Introducción	65
3.1. Estado de la cuestión	67
3.2. Marco general: la autorregulación profesional como referente, instrumentos y mecanismos	70
3.2.1. Definiciones del concepto	71
3.2.2. Mecanismos e instrumentos al servicio de la autorregulación	78
3.3. El defensor en el contexto de la autorregulación	89

3.3.1. La figura del Defensor desde un punto de vista histórico, antecedentes, génesis y actualidad	97
3.3.2. Panorama del defensor en el mundo	107
3.3.3. La situación en España	110
3.4. Estatutos o normas internas que regulan la figura en diferentes medios e instrumentos habituales de trabajo	116
3.4.1. Estatutos y normas reguladoras	116
3.4.2. Estatutos de la Redacción	120
3.4.3. Códigos éticos y deontológicos	122
3.4.4. Libros de estilo	125
3.4.5. Diccionarios, otros textos y consultas a expertos	127

Tercera parte RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO IV	129
Recopilación de datos y análisis	
Introducción	129
4.1. El defensor de <i>El País</i> . Primer caso español, 1985-2010, 25 años	131
4.1.1. Diez periodistas en 25 años	136
4.1.2. Compromiso inicial con los lectores	140
4.1.3. Estatutos y normas internas	144
4.2. La etapa inicial de Ismael López Muñoz (noviembre 1985 - noviembre 1987)	150
4.2.1. Titulares López Muñoz	154
4.2.2. Estilo de los textos de López Muñoz	155
4.2.3. Estructura de las columnas del primer <i>ombudsman</i>	160
4.2.4. Textos de referencia	161
4.2.5. Secciones de las que se ocupó López Muñoz	164
4.2.6. Causas de las quejas	165
4.2.7. Posición del defensor	170
4.3. Jesús de la Serna (noviembre 1985 – mayo 1989)	178
4.3.1. Titulares Jesús de la Serna	179
4.3.2. Estilo de los textos de Jesús de la Serna	181
4.3.3. Estructura de las columnas de Jesús de la Serna	187
4.3.4. Textos de referencia	188
4.3.5. Secciones de las que se ocupó Jesús de la Serna	190

4.3.6.	Causas de las quejas	192
4.3.7.	Posición del defensor	197
4.4.	José Miguel Larraya	201
	(mayo 1989 – noviembre 1991)	
4.4.1.	Titulares José Miguel Larraya	201
4.4.2.	Estilo de los textos de José Miguel Larraya	203
4.4.3.	Estructura de las columnas de José Miguel Larraya	207
4.4.4.	Textos de referencia	209
4.4.5.	Secciones de las que se ocupó José Miguel Larraya	213
4.4.6.	Causas de las quejas	214
4.4.7.	Posición del defensor	220
4.5.	Jesús de la Serna	221
	(octubre 1991 – octubre 1993)	
4.5.1.	Titulares Jesús de la Serna, segunda etapa	221
4.5.2.	Estilo de los textos de Jesús de la Serna	222
4.5.3.	Estructura de las columnas de Jesús de la Serna	227
4.5.4.	Textos de referencia	228
4.5.5.	Secciones de las que se ocupó Jesús de la Serna	233
4.5.6.	Causas de las quejas	231
4.5.7.	Posición del defensor	236
4.6.	Soledad Gallego (diciembre 1993 – octubre 1994).	240
	La primera defensora y el cambio de nombre	
4.6.1.	Titulares Soledad Gallego	241
4.6.2.	Estilo de los textos de Soledad Gallego	242
4.6.3.	Estructura de las columnas de Soledad Gallego	244
4.6.4.	Textos de referencia	246
4.6.5.	Secciones de las que se ocupó Soledad Gallego	248
4.6.6.	Causas de las quejas	250
4.6.7.	Posición del defensora	254
4.7.	Juan Arias	256
	(noviembre 1994 – octubre 1996)	
4.7.1.	Titulares Juan Arias	256
4.7.2.	Estilo de los textos de Juan Arias	257
4.7.3.	Estructura de las columnas de Juan Arias	260
4.7.4.	Textos de referencia	261
4.7.5.	Secciones de las que se ocupó Juan Arias	264
4.7.6.	Causas de las quejas	266
4.7.7.	Posición del defensor	269
4.8.	Francisco Gor	273
	(noviembre 1996 – noviembre 1998)	
4.8.1.	Titulares Francisco Gor	274

4.8.2.	Estilo de los textos de Francisco Gor	275
4.8.3.	Estructura de las columnas de Francisco Gor	279
4.8.4.	Textos de referencia	279
4.8.5.	Secciones de las que se ocupó Francisco Gor	283
4.8.6.	Causas de las quejas	284
4.8.7.	Posición del defensor	288
4.9.	Camilo Valdecantos	293
(enero 1999 – enero 2003)		
4.9.1.	Titulares Camilo Valdecantos	293
4.9.2.	Estilo de los textos de Camilo Valdecantos	294
4.9.3.	Estructura de las columnas de Camilo Valdecantos	298
4.9.4.	Textos de referencia	299
4.9.5.	Secciones de las que se ocupó Camilo Valdecantos	302
4.9.6.	Causas de las quejas	304
4.9.7.	Posición del defensor	308
4.10.	Malen Aznárez	312
(enero 2003 – enero 2005)		
4.10.1.	Titulares Malen Aznárez	313
4.10.2.	Estilo de los textos de Malen Aznárez	314
4.10.3.	Estructura de las columnas de Malen Aznárez	317
4.10.4.	Textos de referencia	318
4.10.5.	Secciones de las que se ocupó Malen Aznárez	320
4.10.6.	Causas de las quejas	322
4.10.7.	Posición del defensora	326
4.11.	Sebastián Serrano	330
(febrero 2005 – junio 2006)		
4.11.1.	Titulares Sebastián Serrano	331
4.11.2.	Estilo de los textos de Sebastián Serrano	331
4.11.3.	Estructura de las columnas de Sebastián Serrano	336
4.11.4.	Textos de referencia	336
4.11.5.	Secciones de las que se ocupó Sebastián Serrano	338
4.11.6.	Causas de las quejas	340
4.11.7.	Posición del defensor	343
4.12.	José Miguel Larraya	347
(octubre 2006 – octubre 2008)		
4.12.1.	Titulares José Miguel Larraya	347
4.12.2.	Estilo de los textos de José Miguel Larraya	348
4.12.3.	Estructura de las columnas de José Miguel Larraya	352
4.12.4.	Textos de referencia	353
4.12.5.	Secciones de las que se ocupó José Miguel Larraya	355
4.12.6.	Causas de las quejas	356

4.12.7. Posición del defensor	360
4.13. Milagros Pérez Oliva	364
(marzo 2009 – noviembre 2010)	
4.13.1. Titulares Milagros Pérez Oliva	365
4.13.2. Estilo de los textos de Milagros Pérez Oliva	366
4.13.3. Estructura de las columnas de Milagros Pérez Oliva	369
4.13.4. Textos de referencia	370
4.13.5. Secciones de las que se ocupó Milagros Pérez Oliva	372
4.13.6. Causas de las quejas	374
4.13.7. Posición del defensora	378

CAPÍTULO V 381

Resultados

Introducción	381
5.1. Una visión general de la actividad del defensor del lector en <i>El País</i>	383
5.1.1. La razón de los lectores	384
5.1.2. Los defensores titulan	388
5.1.3. El estilo	391
5.1.4. Estructura de las columnas de los defensores	394
5.1.5. Los textos de referencia	395
5.1.6. Las secciones de <i>El País</i>	397
5.1.7. Las causas	400
5.1.8. Evolución de algunas causas de las quejas que abordan aspectos sociales relacionados con la marginación	402

Cuarta parte

CONSIDERACIONES FINALES: CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO VI 411

Conclusiones

Introducción	411
6.1. Evaluación de objetivos	412
6.2. Verificación de la hipótesis	416

6.3. Conclusiones	424
6.4. Líneas futuras de investigación	429
CAPÍTULO VII	431
Fuentes consultadas	
7.1. Bibliografía	431
7.2. Artículos científicos	441
7.3. Otras fuentes	446
7.3.1. Tesis doctorales y trabajos de grado	446
7.3.2. Leyes, estatutos, reglamentos y normas reguladoras	447
7.3.3. Informes	448
7.3.4. Hemerografía	448
ANEXO I. Enlaces textos defensores <i>El País</i>	453
ANEXO II. Cuadro posiciones defensores	513
ANEXO III. Índice tablas y gráficos	541

INTRODUCCIÓN

Desde 1967 la figura del defensor de la audiencia viene acompañando, con más o menos presencia y con más o menos relevancia, al periodismo mundial. El periodo de estudio escogido para esta investigación permite un acercamiento a la figura en términos generales y particularmente al papel que el defensor del lector ha desarrollado en el diario *El País* desde 1985 fecha en que se creó la figura en este periódico y por tanto fecha de la introducción del defensor en los medios españoles.

La función desarrollada en los últimos años sigue teniendo vigencia en medios de todo el mundo y en el caso español en seis de los que tres son públicos. Es cierto que las nuevas tecnologías, y las redes sociales especialmente, están desviando la participación del público de los medios hacia formatos más versátiles que el defensor de la audiencia o las cartas al director. Pero sin embargo el defensor sigue siendo una figura de suma importancia como medio de participación del público. Y en el periodo elegido para este estudio tiene especial relevancia, tanto a nivel general como para el medio pionero en España en implantar el defensor de la audiencia.

Se considera importante el conocimiento de esta figura, su potencialidad y la necesidad de profundizar en su cometido, divulgar los beneficios que su trabajo tiene tanto en la defensa de los derechos de la audiencia como para facilitar el ejercicio de un periodismo cuyo baluarte sean el rigor y calidad. Especialmente en el caso del diario objeto de la investigación, *El País*, donde el defensor del lector no sólo sigue siendo una referencia sino que además ocupa un lugar destacado en la edición dominical impresa del diario sino que además cuenta con una web que, como ocurre en otros medios, véase el caso de la RTVA, es de fácil acceso para los usuarios que tienen nuevas maneras de interactuar con el defensor.

Esta investigación pretende contribuir a la mayor divulgación y conocimiento de la figura del defensor que, a pesar de su importancia en el contexto de la autorregulación, ha sido poco estudiada en España, aunque no falte literatura general. El estudio pues pretende contribuir a la divulgación del papel desarrollado por el defensor de la audiencia desde la fecha de su creación, 1967 en Estados Unidos y 1985 en España.

El caso español paradigmático es el diario *El País*, primero en su implantación en España. Por ello esta investigación se centra en el trabajo realizado por cada uno de los diez profesionales que ocuparon el puesto de defensor del lector, actual denominación, entre 1985 y 2010. En este lapso de tiempo hubo doce mandatos pero dos defensores repitieron en el cargo en épocas distintas, Jesús de la Serna y José Miguel Larraya. Se pretende establecer un resultado general que lleve a constatar la importancia de la figura del defensor y la necesidad de fomentar su implantación dada la vertiente ética y pedagógica que le caracteriza en el contexto de la autorregulación profesional en los medios.

Se parte de la hipótesis general, a desarrollar más adelante, de que el defensor del lector de *El País* ha cumplido con la función con que se concibió en 1985, que es un medio de participación para la audiencia del diario y que mantiene una posición de independencia, equidistante entre la Redacción y la Audiencia, amparado en una normativa que regula sus competencias.

El método de análisis elegido combina técnicas cuantitativas y cualitativas lo que puede ayudar a lograr los objetivos planteados y a verificar las hipótesis de partida. Esta combinación es importante ya que permite un doble acercamiento a la figura del defensor del lector, a su actividad global vista de forma estadística y numérica y a un perfil más detallado que pondrá de manifiesto la virtualidad de la institución.

I. La importancia de la figura del defensor y su contexto teórico

Desde un punto de vista teórico se puede hablar de “defensor de la audiencia” por cuanto que este concepto engloba tanto a lectores como a oyentes, espectadores de televisión o usuarios de Internet. Aunque tanto Maciá Barber (2006) como Hugo Aznar (1999b) hablan respectivamente de “defensor del lector, del oyente y del telespectador” y del ombudsman, nombre que recibió inicialmente la figura en el diario *El País*, objeto de este estudio.

Maciá se pregunta si el defensor puede considerarse una figura que está dentro de los mecanismos de autocontrol para responderse que la respuesta ha de ser afirmativa ya que cumple con todos los requisitos que se consideran integrantes de la esencia de este tipo de instituciones que pueden ser colegiadas o unipersonales (2006, 79 – 80).

Enumera Maciá hasta ocho rasgos características que permiten incluir al defensor en el contexto de la autorregulación: interviene a posteriori, es decir no es un mecanismo de censura; el público, aunque no participe en la decisión de implantarlo o en su nombramiento, está presente de forma activa en el desarrollo de la figura; la misión básica del defensor es justamente la defensa de “los públicos” ante posibles abusos de las empresas informativas que cuentan con esta figura; el defensor es un adecuado instrumento para la mejora de la calidad del medio y del producto periodístico; la difusión de su labor sirve a la audiencia para evaluar con mayor fundamento el trabajo y credibilidad de los periodistas; es un nexo de unión entre empresa informativa, profesionales de la información y “los públicos”; vigila el ejercicio de un periodismo honesto y ético; y es una figura que como “órgano de autocontrol” está creada por las empresas que cuentan con ella con plena libertad, voluntariamente.

Por su parte la profesora Marialuz Viocondoa Álvarez (1995) se aproxima a esta teoría aportando tres rasgos sobre las funciones del defensor, defender al lector y favorecer su contacto con el medio, controlar la calidad e incrementar la

credibilidad y prestigio del medio. Viocondoa pone énfasis en la importancia de que la figura esté investida de independencia en su trabajo y de que sea una persona de reconocido prestigio en su trayectoria profesional y aceptada por las redacciones.

Aunque Viocondoa subraya que su simple existencia no asegura al medio el cumplimiento de sus funciones y que un periódico que disponga de esta figura no tiene por qué ser más ético ni cualitativamente mejor que otros sí que es una fórmula más de la que disponen los medios para cumplir esas aspiraciones.

Aznar entiende que el ombudsman entra dentro de los mecanismos de autorregulación de que se dotan los medios (1999b, 18) y le da una extraordinaria importancia al hecho de que la figura, al margen de los nuevos costes que conlleva para el medio que la implanta, es un mecanismo que puede resolver quejas y reclamaciones que de no existir el defensor supondrían un desgaste económico y mediático para los medios ya que muchas de ellas podrían acabar en los tribunales.

Susana Herrera Damas (2007) aporta un nuevo elemento en la definición teórica de la figura. El defensor también lleva a cabo una labor pedagógica con los periodistas y las redacciones y su función se orienta a procurar que los profesionales tomen conciencia de la importancia de respetar las normas, tanto las técnicas propias de cada medio como las éticas generales a la profesión periodística y las particulares de las que cada medio se dota. Herrera considera imprescindible que los defensores de la audiencia sepan cómo hacerlo y tengan la habilidad de escoger el momento oportuno para plantear las quejas a los afectados, “tacto con las redacciones”.

Susana Herrera Damas califica esta función como “urgente” considerando, como hace, que en la mayoría de las redacciones no hay una política efectiva y continuada de formación permanente de los trabajadores a diferencia de lo que

sucede en otros colectivos. La propuesta y la teoría de Herrera desembocan, pues, en el concepto de unos defensores que deben asumir esa función formativa que los medios no proporcionan a los profesionales, al menos en lo que se refiere al ámbito de sus actuaciones.

La experiencia de quien encara esta investigación es que, efectivamente, los defensores deben actuar con tacto y consideración exquisita hacia los profesionales. Las dos características enumeradas por Herrera pueden ser asumidas por un defensor en los medios de comunicación. Y se trata aquí también de dilucidarlo.

En el caso que ocupa en esta investigación, además de fijar la cuestión teórica adecuadamente y la evolución histórica de la figura, entre otras cosas, y de una metodología que permita un análisis pormenorizado y eficaz, interesa especialmente comprobar la práctica diaria de los defensores del lector de *El País* tanto en su medio como en su contexto histórico durante los 25 años que abarca el trabajo. Interesa también comprobar su efectividad y su penetración en la redacción, así como la posición de la Dirección sobre las quejas. Todo ello tratado desde el punto de vista de la praxis de los defensores, del tipo de quejas y mensajes que reciben y de la acogida que estas tienen entre los profesionales afectados por ellas.

Al defensor del lector de *El País* lo define la propia empresa editora en su Memoria anual (2011) como un canal para que los lectores puedan expresar sus quejas, sugerencias y opiniones en relación a los contenidos del diario, tanto en la edición impresa como en la digital, poniendo énfasis en que el ejercicio transparente y público de esta autocrítica “es un estímulo para la mejora permanente de la práctica profesional y contribuye a evitar las inercias y rutinas que pueden mermar la calidad de la información”.

El propio Estatuto que regula sus funciones (Aznar, 1999a) indica en su preámbulo que la figura, creada en 1985, quiere garantizar los derechos de los

lectores, atender sus quejas, dudas o sugerencias sobre los contenidos del periódico y vigilar que el tratamiento de las informaciones sea acorde con las normas éticas y profesionales del periodismo y garantiza su independencia.

II. Descripción y viabilidad del proyecto

Se pretende analizar los textos que los distintos defensores del lector de *El País* han venido presentando los domingos durante 25 años. Para ello se han recopilado los textos publicados los domingos por las diez personas que estuvieron en el cargo. Dos de ellos, Jesús de la Serna y José Miguel Larraya, repitieron mandato de forma discontinua y otro, Camilo Valdecantos prolongó su mandato hasta cuatro años. Estamos ante 820 textos que ningún caso representa la muestra de un universo. No se ha hecho una selección de textos a la que aplicar una metodología de representación. La investigación se hace sobre todo el universo a estudiar.

Por tanto el trabajo abarca intencionadamente y desde el primer momento el universo completo y se quieren analizar todas y cada una de las columnas dominicales de los defensores aportando los datos más significativos de la etapa de cada uno de ellos, datos que se observan desde dos enfoques, cuantitativo y cualitativo ya que ambos son reveladores de la actividad y posición de los defensores.

Pero también pretende estudiar la figura del “defensor de la audiencia” desde puntos de vista teórico e histórico. Se usará este término de manera genérica a pesar de que en la práctica existen varias denominaciones. En la literatura sobre el asunto, y en la práctica de los defensores también, la figura recibe distintos nombres: “defensor del lector”, en el caso de prensa, “defensor del oyente”, en el caso de radio, “defensor del espectador” en el caso de televisión o “defensor del oyente y del espectador” si sus cometidos se refieren a cadenas de radio y televisión de una misma empresa. Se usa también la expresión anglosajona *ombudsman* o su plural *ombudsmen* y en alguna ocasión la de “defensor del público” o incluso “de los públicos”.

Por tanto se habla de audiencias tanto en singular o en plural porque de este modo se abracan a los usuarios de todos los medios de manera genérica. La mayoría de las empresas de medición usan la palabra “audiencia” para

referirse al público usuario de los medios de comunicación y lo hacen porque el principal estudio de medios que se hace en España así también lo hace.¹

Si nos ceñimos estrictamente al campo del lenguaje, también la Real Academia Española plantea una utilización de la palabra en esta misma forma y define el concepto como “el número de personas que recibe un mensaje a través de cualquier medio de comunicación”, acepción 8, dejando claro que puede usarse, como se hace en este estudio, un calificativo genérico que engloba a públicos de medios de distintas características (Diccionario de la Lengua Española 2014).

En todo caso se trata única y exclusivamente de afinar con una denominación genérica, en el ámbito de la teoría, que permita que el lenguaje no enrede en exceso lo que se pretende, aunque haya, por otra parte, un choque evidente, aunque lo obviaremos, entre el concepto audiencia, si se toma como masa anónima, y lo que se ha venido aplicando a los defensores que siempre se dirigen a un solo sujeto, defensor del Lector, o del espectador o del oyente, sin ser común el uso de plurales por parte de los medios, aunque con alguna excepción.

Este sujeto, como dice Aznar (1999a, 280-285) no suele tener carácter anónimo ya que el individuo que entra en contacto con el defensor de algún medio generalmente tiene la obligación de identificarse.²

En la parte más genérica de este trabajo se usarán, por tanto, las denominaciones “defensor de la audiencia” o “defensor” a secas, además de la anglosajona “ombudsman”.

¹ El Estudio General de Medios que realiza la Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación usa, por ejemplo un epígrafe denominado “audiencia general de medios” en el que incluye espectadores, oyentes, lectores y usuarios de Internet.

² En algunas normas internas de los defensores, como es el caso de la que rige para el de la RTVA, se recoge explícitamente que los ciudadanos que se dirijan al Defensor han de identificarse. En otras, como la de El País o la Vanguardia, no hay nada explícito, pero la práctica indica que en ningún caso se admiten quejas, opiniones o sugerencias que llegan de forma anónima.

La idea es acotar inicialmente una cuestión de vocabulario, nada baladí en este caso y en esta investigación, que afecta a una figura que también recibe otros nombres, según *El País*, pero que tiene siempre funciones muy similares, ya sea en prensa, radio o televisión.

Desde el punto de vista teórico, coincidiendo con Aznar (1999b) y Maciá Barber (2006) la figura se encuadra en el ámbito de la ética periodística y dentro de esta en el amplio concepto de la autorregulación profesional que incluye toda una serie de mecanismos que contribuyen desde el mismo periodismo a plantear las cuestiones éticas y deontológicas fuera del escenario jurídico o judicial.

Es decir, como sostiene Elena Real Rodríguez (2010), una forma de control mediante un orden normativo adoptado por todos los sujetos que intervienen en el proceso de la comunicación, un orden que no parte de una imposición externa interesada sino que es fruto de la convicción de los agentes que participan en el proceso de poner en valor la función social de la comunicación “y los bienes internos que procura y tiene encomendado el periodismo en las sociedades democráticas”. Normas y mecanismos que surgen de un consenso y de una puesta en común dialogada.

Desde un punto de vista teórico se puede hablar de “defensor de la audiencia” por cuanto que este concepto engloba tanto a lectores como a oyentes, espectadores de televisión o usuarios de Internet. Aunque tanto Maciá Barber (2006) como Hugo Aznar (1999b) hablan respectivamente de “defensor del lector, del oyente y del telespectador” y del ombudsman, nombre que recibió inicialmente la figura en el diario *El País*, objeto de este estudio.

Maciá se pregunta si el defensor puede considerarse una figura que está dentro de los mecanismos de autocontrol para responderse que la respuesta ha de ser afirmativa ya que cumple con todos los requisitos que se consideran

integrantes de la esencia de este tipo de instituciones que pueden ser colegiadas o unipersonales (2006, 79 – 80).

a) Diseño de la investigación

La investigación se plantea como un análisis de contenidos y a la par un estudio que aporte datos generales y numéricos, que puedan esquematizarse gráficamente, sobre la actividad de los defensores en su conjunto y la de cada uno de ellos. Se quiere que la investigación tenga algunas vertientes:

Una cuantitativa porque ello nos da una dimensión de cuál ha sido globalmente la actividad del defensor, de cómo ha sido de cuántas veces, cada uno de ellos ha tocado qué temas, de qué secciones e han ocupado y cuántas veces han dado la razón a los lectores, entre otros datos que pueden aflorar a lo largo del trabajo. El trabajo cuantitativo no sólo debe comprender la actividad de cada uno de los protagonistas de forma individualizada sino que debe permitir ver panorámicamente los datos agrupados de los 25 años de actividad que comprende el análisis de su actividad.

La inclusión en el trabajo de gráficos y tablas permitirá un primer acercamiento a datos que en la proporción que se proponen hasta el momento no han sido estudiados y por tanto resultan desconocidos.

La segunda vertiente es cualitativa. Ejemplos de temas tratados por los defensores que responden a la categorización establecida en la metodología de análisis. Por tanto, un acercamiento a los textos de manera más detallada y a contenidos concretos que, en cada caso, resultan reveladores de posiciones, estilo o uso de herramientas para la resolución o explicación de las quejas que en cada momento tratan, Libro de estilo, Estatuto de la Redacción, Estatuto del defensor del lector, diccionarios o manuales temáticos sobre aspectos determinados como enfermedades mentales, naturaleza, género o inmigración.

Además de otros recursos como acudir a diarios internacionales de referencia, usar resultados de jornadas o seminarios sobre ética o las conclusiones de la Organization of News Ombudsman (ONO) a la que no pocos defensores acudieron.

También se pretende, como ya se ha observado antes, previamente al estudio de las características del trabajo de los defensores mencionados un doble acercamiento a la figura del defensor, desde un punto de vista teórico, dónde encaja dentro del concepto de autorregulación, y del contexto histórico desde su nacimiento, en 1967, y de su desarrollo desde entonces en distintos medios de todo el mundo.

Finalmente, el objetivo es sacar conclusiones que permitan tener una visión de conjunto de las contribuciones o no de la figura a elementos consustanciales a cualquier periódico, la mejora de la calidad, la observancia de las normas éticas, los mecanismos de participación de los lectores, las inquietudes de estos sobre *El País* y todas aquellas cuestiones consustanciales al trabajo de los periodistas a los que se les encomienda la labor de ejercer como defensores.

La investigación, por tanto, no se encara como una tarea comparativa en términos generales, sino como una descripción analítica de los primeros 25 años de trabajo de los defensores de *El País*. Sí que se plantea hacer un trabajo comparativo entre los textos de los distintos defensores. Un trabajo que dé una idea de las posiciones adoptadas por cada uno, en las distintas materias que se analizan, en comparación con el resto.

b) Estructura de la tesis

Dos partes conceptualmente diferenciadas conforman este estudio. Esta introducción que traza a grandes rasgos la materia a estudiar y los instrumentos que servirán para ello.

En la primera se contextualiza la figura desde el punto de vista teórico de la autorregulación e histórico, aportando datos sobre la panorámica actual de los defensores en el mundo y de la situación española. En este caso se trata de dar una visión global de ambas cuestiones descendiendo a los aspectos más notables tanto de la trayectoria como de los planteamientos teóricos de la figura formulados en la literatura que estudia los medios de comunicación.

Una vez enmarcadas sus características teóricas e históricas, resulta interesante acercarse a los instrumentos de los que se valen los defensores para hacer su trabajo que incluyen no sólo su profesionalidad y valía para el desempeño de la labor, también libros de estilo, normas internas de los medios, códigos éticos, diccionarios y manuales especializados sobre el tratamiento de ciertas informaciones elaborados por asociaciones de afectados por estas como guías sobre el tratamiento de las enfermedades mentales, el tratamiento de las noticias sobre inmigración, los menores, los malos tratos contra la mujer o informaciones sobre medio ambiente.

La segunda parte es ya el objeto central del estudio, la exposición del análisis realizado y los resultados obtenidos en cuanto a diferentes aspectos que atañen a los textos, pormenorizados individualmente en cada defensor, las particularidades del caso de *El País* y de la práctica diaria de cada uno de los protagonistas. Se incluyen también en este capítulo las conclusiones generales resultantes del análisis y se quiere trazar una detallada descripción de los 25 años objeto de este trabajo.

c) Viabilidad

Las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para acceder a textos y datos que conforman el grueso de este trabajo lo hacen viable.

Además, la gestión de las bases de datos que se han creado, su plasmación en tablas y gráficos, y el acceso electrónico a fuentes de gran interés para su elaboración permiten afrontarlo de manera no muy incómoda.

A pesar de las facilidades que para la investigación suponen las nuevas tecnologías en general e Internet en particular, las fuentes en soporte físico siguen siendo un elemento imprescindible para que esta información sea viable. Muchos de los textos que se quieren utilizar no están en formato digital por lo que hay que acudir a ellos. Ni una buena parte de los que sirven como lectura obligada para crear una base teórica de la que partir para afrontar el estudio.

Tampoco debe ser escollo la actualización de los materiales puesto que bien es verdad que no hay mucha literatura reciente sobre el tema objeto de este trabajo no deja de ser cierto que en el aspecto teórico no hay grandes variaciones. Sí quizá justamente el aspecto digital del nuevo periodismo que incumbe al final del periodo a algunos de los defensores estudiados estudiado detalladamente por el profesor Josep María Casasús Guri (2011).

Con su viabilidad este trabajo quiere aportar nuevas perspectivas sobre una cuestión de la que en español sólo se han defendido dos tesis doctorales, la Carlos Maciá Barber (2001) registrada en la base de datos del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Teseo, dirigida por el doctor y periodista Justino Sinova y defendida en la Universidad San Pablo-CEU de Madrid y la de Flavia Pauwels, en Argentina, directora de Relaciones Internacionales de la Defensora del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, que fue defendida en 2012 para optar al título de Magister en Periodismo en la Facultad

de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires y dirigida por el doctor Damián Loreti. Esta segunda está registrada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.³ La primera titulada La participación y los derechos de los públicos en el proceso informativo: la figura del defensor del lector, del oyente y del telespectador, y la segunda Defensores de lectores y oyentes en la prensa argentina: la pedagogía del derecho a la información. Es cierto que el propio Maciá (2006, 342) cita otros trabajos desarrollados en el seno de diferentes universidades, pero en español son tesinas de fin de carrera y el resto de este tipo de investigaciones son en inglés o portugués.

³ El doctorando ha tenido acceso a la tesis por cortesía de su autora. Su registro se puede ver en la web de la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA donde figura en el apartado de "Tesis aprobadas". (http://www.sociales.uba.ar/?page_id=94) .

III. Agradecimientos

Esta investigación no habría sido posible sin el apoyo y ayuda de sus directores, Bernardo Díaz Nosty y Elena Blanco Castilla, que con diligencia y sabios consejos han conseguido hacerlo realidad. Han tenido la suma paciencia de esperar resultados de algo que se iba dilatando en el tiempo como consecuencia de la necesidad de compatibilizar la vida laboral y familiar con la investigación por parte del doctorando.

Otras personas también han tenido un protagonismo que merece agradecimientos. Francisco José Gómez Bobadilla, de la RTVA, hizo valiosas indicaciones sobre el manejo del programa Acces, una herramienta decisiva para crear una primera base de datos, punto de partida de toda la investigación; Ángeles Conde Gutiérrez del Álamo, traductora del Banco de España y del Banco Central Europeo, hizo inmejorables aportaciones sobre la bibliografía, las citas y la configuración formal del trabajo; Y Guadalupe Selene Zepeda García, licenciada en Derecho por la Universidad de Chiapas, México y Master Universitario en Cultura de paz, Conflictos, Educación y Derechos por la Universidad de Málaga, aconsejó sobre el filtrado de datos de la base y aportó sus avanzados conocimientos en el manejo de Excel.

Esta investigación no habría sido posible sin el incondicional apoyo y ánimo permanente que ofrecieron Susana Vidal Areán, Victoria Gutiérrez del Álamo Vidal y Alejandra Gutiérrez del Álamo Vidal. Las tres pusieron todo de su parte para ver culminado el proyecto. Y sin Lolo, que desde hace un año falta. Sin su paciente compañía, horas y horas, mientras se elaboraban las bases de datos, cuadros y gráficos y se escribía el resultado de la investigación, no se habría llegado a buen puerto.

Primera parte

DESCRIPCIÓN Y METODOLOGÍA

CAPÍTULO 1

HIPÓTESIS Y OBJETIVOS

1.1. Formulación de las hipótesis

Se parte en esta investigación de dos hipótesis principales en torno al trabajo desarrollado por el defensor del lector de *El País* durante los primeros 25 años de existencia desde su creación en 1985. Cada una de ellas desarrolla varias hipótesis secundarias.

1. El defensor del lector de *El País* ha cumplido de manera reglada la función que le fue encomendada en 1985, cuando el diario creó la figura.

1.2. El defensor del lector de *El País* es un cauce real de participación de la audiencia por cuanto que recibe los mensajes de los lectores, responde a ellos creando una interacción y permite la expresión del público respecto de la calidad formal del diario, de los contenidos y de otras cuestiones aparentemente menores que también son objeto de su preocupación.

1.3. El defensor del lector de *El País* realiza un ejercicio efectivo de autorregulación por cuanto que vela por la aplicación de las normas internas del diario: Estatuto del defensor, Estatuto de la Redacción y Libro de estilo, y de otras de carácter general como los códigos éticos de la profesión o los textos gramaticales y lexicográficos de la Real Academia Española.

1.4. El defensor del lector de *El País* es un cauce real de transparencia.

1.5. Los lectores obtienen el respaldo del defensor del lector de *El País* cuando sus quejas están suficientemente justificadas, incluso cuando afectan al grupo empresarial del diario, PRISA.

2. El defensor del lector de *El País* es independiente.

2.1. El defensor del lector de *El País* mantiene una posición de independencia, equidistante entre la Redacción y la Audiencia, amparado en el estatuto que regula sus competencias y funcionamiento, que le dota de mecanismos de “blindaje” que le permiten actuar con criterio y sin injerencias o posibles consignas de la Dirección o de los miembros de la Redacción.

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivos generales

El objetivo principal de este trabajo busca desentrañar la realidad de la figura del defensor de la audiencia del diario *El País* y esclarecer el rol que juega en el proceso de comunicación establecido entre los agentes que detentan el poder de los medios y los destinatarios de sus mensajes. El periodo de estudio fijado, 25 años desde que se crea esta figura, parece suficiente para lograr este doble objetivo, mediante una radiografía detallada de la labor desempeñada de manera general y también, de forma particular, por cada uno de los profesionales que han ocupado esta puesto

Se ha elegido el término “defensor de la audiencia” para la parte general y en la parte concreta, el estudio de los 25 años de trayectoria de la figura en *El País*, se adoptarán los nombres que el diario ha ido asumiendo para esta figura a lo largo de su historia, “ombudsman” y “defensor, o defensora, del lector.

Se parte de que el Ombudsman de medios es una figura basada en lo que sostiene el profesor Hugo Aznar (1999a), “defiende los derechos de las audiencias ante las empresas y las redacciones”, pero no se quiere perder de vista que es una vía de participación ciudadana y sobre todo, y esto forma parte de una posición de partida de este trabajo, es un “mediador”, a la manera en que esta figura está concebida en la costumbre francesa, “mediateur”. Un mecanismo que los medios ofrecen a sus lectores, oyentes, espectadores o usuarios como vía de atención a sus inquietudes acerca de sus contenidos e incluso, a veces, acerca de cuestiones ajenas a los mismos contenidos, léase producción, distribución, promociones o, en el caso de medios audiovisuales, aspectos técnicos, como puede leerse en la web del defensor de la audiencia de la RTVA a quien fue encomendada por el Consejo de Administración de la

entidad la recepción de quejas por el despliegue de las emisiones en TDT a principios de la segunda década del siglo XXI⁴.

En segundo lugar se pretende, mediante estudio de resultados presentados por los mismos defensores desde que comenzó a funcionar la figura en *El País*, y por tanto en España, sacar conclusiones sobre su efectividad.

Por otra parte, hay que considerar que la figura del defensor de la audiencia en los medios de comunicación no es una panacea para el público o el usuario. Se trata más de un instrumento de participación e, incluso, de control de calidad, para cuya consecución existen regulaciones concretas en nuestro país, aunque las referencias a otros lugares del planeta son inevitables, dados los antecedentes históricos de esta figura y su implantación en muchos medios de otros países.

Pero sobre todo se considera que la figura del defensor se caracteriza por ser mediador entre una parte y otra. Como señala Maciá Barber (2006), es un mediador entre redacciones, empresas y maquinaria en general de los medios y oyentes, espectadores, lectores y usuarios de medios digitales, nuevos soportes que han venido a completar, y de paso a complicar, un elenco que no hace mucho se daba por terminado con la aparición de la televisión.

1.2.2. Objetivos específicos

A partir de estas premisas se pueden fijar los siguientes objetivos:

- a) Conocer la realidad de la figura del defensor de la audiencia del diario *El País*.

⁴ Véase el aviso que figura en la citada web sobre la cuestión: “La Dirección Técnica indica que para estudiar las incidencias relacionadas con las emisiones en TDT es posible que necesite entrar en contacto con quienes las formule. Por ello, es conveniente, que en ese caso, autorice explícitamente a pasar sus datos personales, especialmente el teléfono, para que pueda gestionarse su problema. Dichos datos sólo se usarían para la búsqueda de soluciones a lo que plantea” (<http://blogs.canalsur.es/defensorrtva/>)

b) Establecer el rol que juega el defensor en el proceso de comunicación habitual entre los agentes que detentan el poder de los medios y los destinatarios de sus mensajes

c) Establecer si su trabajo ha sido efectivo en relación a los objetivos que se encomiendan a su función.

d) Profundizar en el marco de regulación, autorregulación o regulaciones en que se basa el ejercicio de esta función, entendiéndolo de forma amplia y no desde una perspectiva exclusivamente legal.

e) Distinguir los distintos niveles en que los defensores pueden situarse en el autocontrol de contenidos, con una visión panorámica del funcionamiento actual de los instrumentos de los que la sociedad en su conjunto se ha dotado en la búsqueda de una actividad responsable de los medios.

f) Describir los instrumentos existentes para conocer la utilización que de ellos hace el defensor de *El País*, aportando datos acerca de su historia, actividad, marco normativo concreto, definiciones teóricas y otros aspectos que puedan ser relevantes.

g) Establecer si existe una influencia real del defensor en la mejora de los contenidos de los medios. Para ello, se tendrá en cuenta también el trabajo realizado durante varios años por distintos defensores y, de esta manera, manejando datos aportados por ellos mismos, se quiere ofrecer una panorámica de la realidad de esta aportación, de su relevancia y de su importancia en el diario y su virtualidad en *El País*, pionero en España en la creación de esta figura.

h) Conocer el trabajo concreto realizado por cada uno de los 10 profesionales que han ocupado este puesto, dos de ellos repitieron,

teniendo en cuenta cuestiones de estilo, estructura, posiciones respecto a los lectores y contenidos de sus columnas y establecer los rasgos y rutinas más destacadas.

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA

Introducción

Se quiere en este capítulo trazar las líneas generales del análisis que se pretende realizar. Un análisis que busca en este caso esclarecer los aspectos más significativos de los 25 años del defensor de *El País*, desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo. Cuantitativo porque al trabajar con el universo completo y no con una muestra podrán extraerse conclusiones globales sobre el trabajo del conjunto de los defensores. La idea es que mediante la metodología sea posible llegar a conclusiones generales. Pero no sólo eso. Al estar definidas en el tiempo las etapas de todos y cada uno de los que han ocupado el puesto también es posible, gracias a la metodología que se aplique, llegar a conclusiones cualitativas que permitirán trazar un perfil de la actividad de cada uno de ellos, de sus actitudes con la audiencia, del tipo de mensajes de los que se hacen eco cada domingo en sus artículos o, uno de los objetivos más relevantes que esta investigación plantea para el doctorando, de la posición que mantienen con los lectores, es decir si se posicionan con ellos o si lo hacen con el diario y en qué casos se produce cada una de estas posiciones.

Antes de abordar la práctica concreta de la metodología es necesario establecer un marco histórico y teórico. El primero permitirá, como dice Laurence Bardin (2002, 9) “observar a posteriori las mejoras materiales y las aplicaciones abusivas de una práctica que funciona desde hace más de medio siglo”. Buscar en la trayectoria histórica de las técnicas empíricas aplicadas aspectos concluyentes que permitan poner en claro sus relaciones interdisciplinarias, si existen o no existen y cómo se han venido relacionando a lo largo de la historia.

El marco teórico de la metodología permitirá encontrar el enfoque adecuado para los objetivos propuestos en esta investigación y, en su caso, la verificación de la hipótesis.

2.1. El método

De la mano de Fernando López Noguero (2002) se puede afirmar que una investigación requiere un desarrollo metódico que la lleve a buen puerto y consiga los objetivos propuestos y “una formulación clara, concreta y precisa del problema y una metodología (...) rigurosa y adecuada al tipo de trabajo”.

Aquí el análisis de contenidos como método quiere rastrear los aspectos más significativos de la actividad de los distintos defensores de *El País* entre 1985 y 2010 y por ello es una prioridad la formulación de la cuestión, que en este caso no es estrictamente un problema, y la búsqueda de una metodología adecuada al análisis de un conjunto de textos que componen el total de universo a estudiar.

El objeto a estudiar, por tanto, es un corpus cerrado del que se quieren extraer conclusiones sobre los aspectos más destacados de lo publicado por los autores sobre su actividad al frente de la defensa de los intereses de los lectores, su forma de trabajar, reflejada en estos textos, sus relaciones con lectores y empresa, los instrumentos que usan para sus argumentaciones, y las veces que los usan, sus posicionamiento. En definitiva una descripción de su actividad fruto del análisis de lo publicado, una explicación y cuantas inferencias sea posible detectar.

Para ello será necesario ordenar en primer lugar los textos y convenir si es más adecuado un estudio que parta del orden cronológico o de otra forma de clasificación de los contenidos. Y después, elaborar un sistema de categorías incluidas en cada texto que (Andréu, 2002) permita el análisis tanto cualitativo como cuantitativo que se busca en esta investigación.

Los 820 elementos que se van a analizar comprenden un todo del que, una vez hecho un preanálisis, relevante para el estudio posterior, (Bardin 2002), se puede elaborar una categorización adecuada para un estudio que ofrezca

conclusiones cuantitativas y cualitativas. En este sentido, siguiendo Hostil y Stone (1969, 5), citados por Andréu (2002, 3) se propone, mediante la técnica, formular inferencias que permitan identificar ciertas características específicas de cada texto. Ello sin olvidar, como indica José Luis Piñuel (2002) la creación de un libro de códigos, una estrategia de análisis, que permitirá la construcción de la ficha de trabajo.

2.1.1. El análisis de contenidos en la historia

Si bien Bardin (2002, 9-10) sitúa la hermenéutica como antecedente, surgido de la necesidad de buscar interpretaciones a los textos sagrados, especialmente La Biblia, Krippendorff (1990, 19) cifra los inicios de la disciplina en el siglo XVII, de manos de la Iglesia preocupada por la necesidad de analizar textos de índole no religiosa que se publicaban en esa fecha. Es un antecedente del que parte el teórico alemán que sin embargo, con Doving (1955), sitúa el primer caso documentado en la Suecia del siglo XVIII y en una polémica intelectual sobre una colección de himnos religiosos, Los cánticos de Sión, que llevó a dos bandos de eruditos, enfrentados sobre si los textos contravenían la doctrina de la Iglesia Oficial Sueca, a estudiar los símbolos religiosos y sus contextos incluidos en los cánticos estimulando un debate metodológico sobre el tipo de análisis y sus resultados.

Andréu (2002, 10) y Bardin (2002, 10) encuentran más próximo en el tiempo otro antecedente histórico de la analítica de contenidos tal y como la conocemos hoy, la investigación del pasaje de la Biblia El Éxodo realizado en 1892 por el francés B. Bourbon (1892) con el objetivo de ilustrar la expresión de las emociones y de las tendencias del lenguaje. Ambos coinciden en que los resultados de esta investigación son relativamente rigurosos, partiendo de una preparación del texto y un método de clasificación de palabras.

Krippendorff (2004, 87) y también Andréu (2002, 5) hablan de uno de los primeros análisis de contenido el realizado por John Gilmer Speed entre 1881 y 1893 y publicado en 1893. El estudio partía de una pregunta en su título: *Do newspapers now give the news?* (¿Dan actualmente los periódicos las noticias?). Fue un estudio sobre contenidos de los principales diarios de Nueva York en el periodo mencionado. El autor concluyó que las informaciones más numerosas se centraban en sucesos, escándalos o deportes, obviándose otras sobre ciencia, religión, política o literatura.

Bardin (2002, 11-12) traza un panorama de la evolución de la disciplina desde principios del siglo XX hasta los años 40-50, época en la que proliferan los estudios sobre propaganda en las dos guerras mundiales. Un ejemplo de este tipo de estudio lo protagoniza Harold Laswell que en las dos primeras décadas del siglo desarrolla estudios sobre la cuestión recogidos en *Propaganda en la Guerra Mundial* (1927 reeditado con una nueva introducción en 1971).

Una conferencia sobre el análisis de contenidos de la *Social Science Research Council's Committee on Linguistics and Psychology* (1955), con participantes de distintas disciplinas como la sociología, la psicología, la ciencia política, la literatura, la historia, la antropología, o la lingüística, marca el inicio, según Andréu (2002), un debate en el plano metodológico sobre análisis de contenido cuantitativo y cualitativo:

“Para los partidarios del análisis cuantitativo lo que sirve de la información es la frecuencia de la aparición de ciertas características de contenido. Para los analistas cualitativos es la presencia o ausencia de una característica de contenido dada, o de un conjunto de características, en un cierto fragmento de mensaje que es tomado en consideración”.

Diferentes autores, Piñuel Raigadas (1996), Casasús (1998) o el propio Krippendorff (2004) consideran que en la historia del análisis de contenidos hay una obra de referencia obligada para los investigadores, *Content analysis in*

communication research, Análisis de contenido en la investigación en comunicación, de Bernard Berelson (1952) al que consideran uno de los padres del método actual de análisis de contenidos.

Berelson considera que el análisis de contenido es una técnica cuyo objetivo es la descripción sistemática y cuantitativa de los contenidos manifiestos de la información, así lo recoge el investigador venezolano Alfredo Ascanio (2001, 24) citando a Berelson (1952, 18).

La década de los 60 marca según Bardin (2002, 16-17) tres fenómenos que afectan a la investigación: la evolución de la metodología a técnicas de trabajo con ordenador; el interés por los estudios acerca de la comunicación no verbal; y la “envidiable precisión de los trabajos lingüísticos”. Aunque los primeros ordenadores nacen en los años 40, no será hasta los 60 cuando con la aparición del transistor llegan los llamados ordenadores de “segunda generación” e inmediatamente, en 1966, los de “tercera generación”, computadoras que incorporan los circuitos integrados. Esto ofrece a la disciplina nuevas posibilidades, en la aplicación de técnicas inéditas hasta entonces y una capacidad de procesar una gran cantidad de datos “imposibles de manipular a mano”. Hans Bardin advierte de todas maneras que los ordenadores exigen un mayor rigor en todas las fases del procedimiento.

Por su parte Krippendorff (2002, 26-27) abunda en la importancia de la irrupción del uso del ordenador en la disciplina y opina que su enriquecimiento en los 60 se debe, no sólo a esta irrupción, sino también al hecho de que otros campos experimentaron un destacado desarrollo. La psicología se interesó por la cognición humana (Abelson 1963, citado por Krippendorff, 2002, 27) llevando a Newell y Simon (1973), también citados por el autor alemán, a desarrollar un método para solucionar “problemas humanos” por ordenador. En el campo de la lingüística surgieron programas que permitieron a los investigadores optar por nuevos enfoques en terrenos como el análisis sintáctico o la interpretación semántica de las expresiones de la lengua.

El investigador alemán es de la opinión de que el auge experimentado por el análisis de contenidos “en los últimos 80 años” ha permitido afinar la metodología y aumentar de forma exponencial el interés por la disciplina que goza de “un grado de madurez cada vez mayor”.

2.1.2. Definiciones y tipos de análisis

Conviene en este punto acotar los conceptos teóricos y las tipologías que los teóricos en investigación en medios de comunicación y en epistemología plantean sobre la cuestión. Sobre todo porque ello puede conducir, junto con los antecedentes históricos reseñados, a la creación de un método adecuado a los objetivos y, en su caso verificación de la hipótesis, que esta investigación se ha planteado.

2.1.2.1. Definir el análisis de contenidos

Hay varias definiciones que resultan de interés para el enfoque de esta investigación. Berelson (1952, 18), ya se ha dicho antes, considera el análisis de contenido como una técnica con el objetivo de describir de manera sistemática y cuantitativa los contenidos manifiestos de la información. Es por tanto una primera aproximación a esta técnica que a lo largo de los años ha evolucionado y que ya en los 70 abarca aspectos cualitativos también.

Renate Mayntz, Kart Hola y Paul Hübner (1980, 1997) lo plantean como una técnica de investigación que permite identificar de forma objetiva y sistemática las propiedades lingüísticas de un texto con la finalidad de obtener conclusiones sobre las “no lingüísticas de las personas y los agregados sociales”. Los “textos” pueden ser escritos u orales, registrados en un soporte adecuado, y en un sentido amplio la técnica puede aplicarse a otro tipo de materiales como películas o anuncios. ` En este sentido, el «texto» puede ser

tanto un escrito como un “discurso” oral (y registrado, por ejemplo, en una cinta magnetofónica).

Riffey, Lacy y Fico (1998, 20) plantean la cuestión como una técnica sistemática que examina símbolos de comunicación, les asigna valores numéricos conforma a reglas de medición válidas y analiza las relaciones que incluyen valores usando métodos estadísticos para describir la comunicación, dibujar inferencias sobre su significado o inferir desde su contexto de producción y consumo.

Krippendorff (2002, 28) habla de técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan reproducirse en sus contexto. Hay por tanto ya en esta definición un pensamiento que varía sobre Berelson, el hecho de que da importancia conclusiones que van más allá de lo cuantitativo y de la descripción y aúnan lo cualitativo y lo cualitativo. Similar definición, basada en las inferencias, propone Martel (1991).

Piñuel y Gaitán (1995, 514) hablan en su definición de un sentido amplio y del “conjunto de procedimientos interpretativos y de técnicas de comprobación y verificación de hipótesis aplicados a productos comunicativos (mensajes, textos o discursos), o a interacciones comunicativas que, previamente registradas, constituyen un documento, con el objeto de extraer y procesar datos relevantes sobre las condiciones mismas en que se han producido, o sobre las condiciones que puedan darse para su empleo posterior”.

Piñuel (2002, 7) añade a lo dicho en su anterior definición que es necesaria la elaboración previa de un repertorio estructurado de categorías derivadas de un marco metodológico en que se fija como objeto de estudio la comunicación para que aquel conjunto de “procedimientos interpretativos” puedan sostenerse como estrategias y técnicas de investigación científica en comunicación.

Bardin (2002, 23) va más allá en su acercamiento a lo cualitativo en los análisis e incluso plantea la necesidad de crear un método para cada investigación. Remarca que es mejor hablar de “contenidos”, en plural y no de “contenido” en singular, y se refiere a él como un método muy empírico, dependiente del tipo de discurso en que se centre y del tipo de interpretación que se persiga, una definición completamente abierta en la que afirma que “no existen plantillas ya confeccionadas y listas para ser usadas” y simplemente se cuenta con algunos patrones base difícilmente traspasables. Bardin entiende que, salvo para usos simples y generalizados, como es el caso de la eliminación, próxima a la descodificación, de respuestas en preguntas abiertas cuyo contenido se liquida rápidamente por temas, la técnica del análisis de contenidos adecuada al campo y objetivos perseguidos, es necesario inventarla cada vez, o casi.

Hay por tanto algunos elementos comunes en las definiciones aquí expuestas, que son sólo algunas de las formuladas a lo largo de la historia. El análisis de contenido es “una técnica”, “empírica”, “sistemática”, que, en este caso estudia “procesos comunicativos” y “datos ordenados” y que busca en ese estudio “inferencias” o resultados que permitan una mejor comprensión de un conjunto de elementos, desde un punto de vista cuantitativo como partida pero dando por hecho que las descripciones cualitativas son también inferencias resultantes de determinados análisis (Bardin 2002).

2.1.2.2. Tipos

Miguel Ángel Gómez Mendoza (2000) parte de una primera gran distinción formulada por Pinto y Grawitz (1967, 461), análisis que tienen como objetivo la verificación de una hipótesis y los que buscan la simple exploración de un campo de estudios. Desde esta distinción, Landry (1998, 335) establece seis tipos de análisis de Contenidos.

De “exploración de contenido” que trata de explorar posibilidades, investigar hipótesis o establecer resultados para construir cuestionarios más adaptados; “de verificación”, que busca fundamentar hipótesis ya determinadas; “cualitativo”, para verificar la presencia de temas, palabras o conceptos en un contenido; “cuantitativo” cuyo objetivo es establecer frecuencias y comparaciones de estas; de “contenido directo” que “se limita a tomar el sentido literal de lo que es estudiado” permaneciendo en el “sentido manifiesto”; y de “contenido indirecto” donde se busca extraer el contenido latente que se puede esconder detrás del manifiesto y que recurre a una interpretación del sentido de los elementos.

En su tipología Gómez Mendoza incluye la cuestión de si los análisis cuantitativos y cualitativos están enfrentados, si realmente hay motivos científicos para contraponer uno con otro. En el análisis cuantitativo, lo importante es lo que aparece, el criterio es la frecuencia con que aparecen los datos referentes. En el cualitativo lo que importa es “la novedad, el interés, el valor de un tema, es decir su presencia o su ausencia”. Y de la mano de Réjean Landry (1993, 412) resume el debate. El análisis cuantitativo reduce el material estudiado a las categorías a partir de las cuales obtener distribuciones de frecuencia o estudios de correlación. El cualitativo “interpreta el material estudiado con la ayuda de algunas categorías analíticas destacando y describiendo sus particularidades”. Gómez Mendoza plantea que los partidarios del análisis cuantitativo defienden que “las semejanzas y las diferencias cuantitativas que emergen de las categorías analíticas seleccionadas para analizar los mensajes constituyen la única manera de determinar objetivamente el significado de los mensajes utilizados”. Y los de los análisis cualitativos quieren destacar las “particularidades de la subjetividad”. El autor concluye que ambos análisis son pertinentes y ofrecen perspectivas complementarias.

También se plantean otros dos tipos de análisis, los que estudian el contenido manifiesto, “lo que está escrito, lo que se ha dicho”, y los que se ocupan del latente, “el significado está más allá de lo explícito”.

Por su parte Piñuel y Gaitán (1996: 541) establecen una clasificación que cuenta con 5 grandes tipos de análisis en los que además contemplan distintos aspectos de cada uno de ellos.

Así, el primero de ellos “según los objetivos de la investigación” puede ser “exploratorio”, lo que Bardin (2002) denomina preanálisis, que busca un acercamiento previo al material que se va a estudiar y que permite determinar la elección del corpus definitivo de documentos, la categorización y una prueba de los indicadores de medida, planteando por tanto la elección de las categorías que son pertinentes al análisis; “descriptivo” que identifica, cataloga y define las categorías “de la realidad empírica de los textos”, un análisis documental con criterios formales sobre el material de análisis; y “verificativo y explicativo”, que recurre a criterios materiales para probar si las hipótesis son o contradictorias o si son empíricamente verdaderas o probables.

El segundo tipo lo plantean Piñuel y Gaitán según las fuentes del material de análisis que pueden ser de 3 tipos, primario en los que las fuentes son documentos históricos, leyes, declaraciones políticas, obras artísticas, culturales o informativas; secundario para aquellos procesos en los que se analizan textos de segundo orden o derivados de originales o que remiten o dan cuenta de ellos implicando la mediación de otros autores que ya han tratado el material primario; y terciarios, producto de un proceso de experimentación de la comunicación en el que se introducen variables para constituir discursos a partir de interacciones entre los participantes.

Según el diseño de análisis, tercera tipología, hay cinco clases, horizontales, verticales, transversales, longitudinales y triangulares. Por lo que explican los autores estas categorías van en una escala según la cual los primeros que se sitúan en la clasificación son los horizontales o extensivos, convenientes para estudios cuantitativos de “corpus amplios”; en el caso de corpus más reducidos se está ante “análisis cualitativos, que no recurren a procedimientos de muestreo, en los que el significado deriva más de las relaciones, oposiciones y

contexto que de medidas cuantitativas”; en los transversales, se parte de la formación de grupos independientes que se analizan “en el mismo momento histórico crucial reflejado en esos corpus”; los longitudinales analizan corpus en diferentes momentos de su trayectoria; y los triangulares basados en el contraste de “la descripción, explicación y evaluación de los contenidos analizados en una investigación con otras descripciones, evaluaciones o explicaciones de otras investigaciones independientes” o de la misma investigación.

En cuarto lugar Gaitán y Piñuel hablan de “análisis de contenido según los parámetros de medición y evaluación” que son cuantitativos o cualitativos y reconocen que la distinción entre ambos es débil porque “el aspecto cualitativo entra en toda investigación que parta de una teoría”. No son los únicos que se distinguen en este tipo, a partir de los parámetros usados se citan los de frecuencia, que contabilizan el número de “ocurrencias o de coocurrencias de indicadores o categorías”, y análisis no frecuenciales que tienen en cuenta su presencia o ausencia.

La quinta tipología propuesta se refiere a los análisis de contenido según las unidades de registro y de análisis, léxicos, temáticos y evaluativos, proposicionales, argumentativos y narrativos y de discurso. De manera que los léxicos desestructuran el texto en unidades de vocabulario para clasificar las categorías; los temáticos categorizan las partes del contenido, los evaluativos que diferencian, como indica Osgood (1959, citado por Gaitán y Piñuel, distintos presupuestos en sus categorías, lingüísticos, de expresiones valorativas, de identidad semántica de las “construcciones sintácticas” o de elaboración de códigos que maquen la dirección de intensidad; los proposicionales para analizar la expresión como un todo o en sus partes; y análisis argumentales, basados en esta modalidad del lenguaje natural que no responde necesariamente a una buena forma lógica, de modo que es imposible reducir el razonamiento argumentativo a las restricciones de un razonamiento formal de dos tipos posibles, inductivos que parten de un proceso de

generalización que posibilita extraer conclusiones probables o plausibles a partir de premisas de las que no se puede asegurar su verdad o deductivos que llevan a conclusiones en virtud de la verdad de las premisas. También señalan Gaitán y Piñuel el tipo de análisis narrativo y que distingue entre relato y discurso en los corpus posibles a analizar.

2.1.3. Formulación del tipo de análisis aplicable a esta investigación

A la vista de lo desarrollado anteriormente en cuanto a los aspectos teóricos, históricos, tipológicos y diferenciales, del análisis de contenidos, hay que preguntarse por la aplicación práctica de todos esos datos a los objetivos marcados.

El análisis, siguiendo a Gómez Mendoza (2000) contempla cuatro fases: análisis previo o lectura de documentos, es decir preanálisis (Bardin, 1996); la preparación del material; la selección de la unidad de análisis y la acotación temporal del trabajo; y la explotación de los datos.

En primer lugar a lo que se enfrenta este trabajo es a un corpus completo de textos publicados durante 25 años por los defensores del lector de *El País*, por lo que el punto de partida es una primera exploración (Gómez Mendoza, 2000; Gaitán y Piñuel 1996) o preanálisis (Bardin 2002) para construir la serie de categorías con las que se quiere operar para verificar una serie de hipótesis de partida y la presencia de temas. Por tanto un análisis cualitativo que parte de una recopilación cuantitativa, ya que aparece un “corpus amplio”, y con establecimiento de las frecuencias y comparaciones de estas, estudiando la literalidad de los textos y su contexto.

En cuanto a las fuentes (Gaitán y Piñuel, 1996) se trata de textos originales de sus autores, por tanto se requiere un análisis primario, aunque muchos de ellos hacen referencia a otros textos, imágenes, inserciones publicitarias publicados

por el diario con lo que habrá en la investigación matices de análisis secundario.

Y un análisis que se ajusta a la clasificación de Osgood (1959) presentándose como temático, categoriza las partes del contenido, y evaluativo para determinar en sus categorías aspectos lingüísticos y expresiones valorativas.

Pero además, este análisis busca también una incidencia en lo que Krippendorff (1980) llama estructura conceptual. El término alude al conjunto de conceptos interrelacionados que sirven para delinear el papel del investigador en el análisis de contenido y para guiar la realización del mismo, así como para evaluar (críticamente) cualquier análisis de contenido ya realizado. Lo que Vallés (1999, 235) denomina participación biográfica del autor de la investigación.

La investigación, según López-Aranguren (en García Ferrando, Manuel, Ibáñez, Jesús y Alvira Martín, Francisco, 2002) habla de varias posibilidades, una de ellas la observación y el análisis de documentos diversos, escritos o materiales audiovisuales. Pues bien, dice, “el análisis de contenido es una técnica de investigación que consiste en el análisis de la realidad social a través de la observación y del análisis de los documentos que se crean o producen en el seno de una o varias sociedades. Lo característico del análisis de contenido, y lo que le distingue de otras técnicas de investigación sociológica, es que se trata de una técnica que combina intrincadamente, y de ahí su complejidad, la observación y el análisis documental”.

Y eso es algo que se busca en este trabajo, ambas cosas desde una perspectiva crítica permitirán acceder a conclusiones cualitativas, además de las cuantitativas, en las que no es desdeñable el punto de vista del autor de la investigación.

Por consiguiente se pretende un análisis complejo (Bardin 2002) que saca elementos conceptuales de varias de las tipologías enumeradas en el epígrafe anterior, un análisis que debe contener e una exploración previa sobre la que constituir, a raíz de una ficha, una base de datos que permita obtener datos cualitativos, fruto de la observación y cuantitativos, mediante la adjudicación de categorías a los diferentes textos que constituyen el corpus. Un análisis que va a manejar fuentes primarias, textos que han sido publicados en el diario *El País*, y no textos que refieren los anteriores, a pesar de que en ocasiones puedan contener referencias a otros elementos ya publicados en el diario. La recopilación del corpus puede otorgar al análisis un carácter horizontal aunque también longitudinal por el orden cronológico con que se quieren ordenar los textos recogidos.

2.2. Objeto de la investigación

Este trabajo quiere estudiar el contenido de la parte pública, publicada en este caso, del trabajo del defensor del lector de *El País* durante sus primeros 25 años de existencia.

2.2.1. Corpus que se quiere estudiar

A lo largo de 25 años los defensores de *El País* han publicado los domingos un artículo de opinión en el que escribían sobre su trabajo y sobre las quejas de los lectores.

Se ha hecho un rastreo exhaustivo por la hemeroteca virtual de *El País* y para facilitar el trabajo de análisis de los contenidos de la actividad de los defensores se ha trasvasado toda la información a un documento Word, manteniendo la literalidad de los textos, que contiene todas las columnas dominicales publicadas por los defensores en el periodo comprendido en esta investigación.

El resultado ha sido la selección de un total de 820 textos que no son en modo alguno una muestra sino la totalidad del universo del material publicado. El trasvase a Word de estos documentos desde su formato original en HTML ha permitido un mayor rigor en el análisis ya que las herramientas de este sistema para la tarea planteada son numerosas y versátiles y se ajustan de manera muy concreta a los objetivos propuestos.

Además es un programa de escritura que permite interactuar con otros del paquete Microsoft Office, Excel o Acces, que resultarán necesarios para la elaboración de ficheros, bases de datos, tablas o gráficos explicativos que dibujan y concretan los resultados que se van obteniendo.

Cierto que han existido épocas de discontinuidad, bien porque otros contenidos del diario demandaban prioridad, bien por razones personales de los defensores, vacaciones por ejemplo, o porque durante periodos concretos, a veces de más de tres o cuatro meses, el cargo de defensor del lector ha estado vacante en tanto que los distintos directores se decidían a nombrar a una persona para sustituir a la saliente. Los defensores vinieron, en el intervalo de fechas mencionado, publicando sus columnas en las ediciones de los domingos del periódico y siempre en la sección de Opinión y en página impar.

Será necesario una vez hecha la recopilación del corpus un preanálisis que permita sacar unas primeras ideas para plantear la sistematización y categorización del estudio. Por ello esta primera vista del material debe aportar elementos que den una idea de cómo objetivar las categorías de estudio para que aporten datos relevantes desde los puntos de vista cualitativo y cuantitativo.

Es significativo, para empezar, que el diario otorgue a las columnas del defensor un lugar en la sección de Opinión, donde siguiendo la clasificación de Martínez Albertos (1996) figuran el editorial, el comentario, la crítica, el ensayo o el artículo costumbrista entre otros. Martínez Albertos equipara lo que llama “comentario” con “la columna” que sería una definición que se acerca bastante a lo que escriben los defensores. Pastora Moreno (2000) habla de este tipo de textos como un ejemplo de lenguaje periodístico personal, “un instrumento de comunicación que persigue la defensa de unas ideas, la creación de un estado de opinión y la adopción de una postura determinada respecto a un hecho actual y relevante”.

Moreno habla de comentario valorativo y analítico que pretende crear opinión a partir de la propia y establece que “huye de la anonimidad y la solemnidad del editorial; de la densidad y la profundidad del artículo y de la simpleza y la asepsia de la noticia”.

En este aspecto las columnas de los defensores cumplen con las claves de contenido que ofrece Moreno como también lo hacen con las formales que la profesora formula en la *Revista Latina de Comunicación* (2000): tienen una extensión uniforme van siempre en una ubicación fija, en este caso segunda página de la sección de Opinión del diario, siempre impar, quien la escribe tiene libertad de temática, hay periodicidad en la difusión, asiduidad, título genérico y un tratamiento tipográfico especial que la distingue del resto de contenidos de la página donde se incluye.

Todos estos elementos se cumplen en las columnas de los defensores que se pretenden analizar y que figuran siempre en el mismo lugar del diario, bajo el antetítulo “EL DEFENSOR DEL LECTOR” y su titular va desde el primer día en cursiva como el resto de los que se incluyen en esta sección del diario.

2.2.2. Acotación en el tiempo

El planteamiento inicial del estudio requería establecer un periodo a estudiar del que obtener el material para el análisis. Se ha optado por estudiar los primeros 25 años de la figura de defensor del lector de *El País* por entender que reflejan ya una experiencia y, sobre todo, un acervo suficiente para estudiar los objetivos y verificar o no las hipótesis trazadas previamente en este trabajo.

En este sentido el estudio comienza en la primera columna de un defensor del lector en *El País*, escrita por el primer profesional al que le fue encomendada la misión de velar por los intereses de la audiencia, Ismael López Muñoz, *Historia de un error* (24/11/1985) y concluye en la columna de Milagros Pérez Oliva *Lo que va de Haití a la novia de Ronaldo* (28/11/2010), que hace la número 53 de esta autora. De esta manera se cierra el ciclo de 25 años que quiere abarcar el estudio.

2.2.3. Instrumentos para el análisis de texto y para el estudio de la figura del Defensor del Lector

A partir de la recopilación de textos que conforman el corpus de la investigación es preciso crear una base de datos que dé cabida a las fichas que se derivarán de cada artículo de cada defensor. Se decía antes que se ha optado por un documento Word para trabajar con el corpus completo y que dicho documento permite la interacción con otras aplicaciones informáticas de Microsoft. Por tanto el estudio parte de herramientas informáticas. La base de datos se perfilará primero en un archivo del programa Acces que servirá de “madre” para trasvasar datos e inferencias a otros de otra aplicación de Microsoft, Excel, que permitirá la exposición de datos cuantitativos en forma de tablas y gráficos para su mejor comprensión y análisis.

2.3. La ficha de trabajo y la base de datos

Se crea una ficha que recopile los datos de los contenidos y cada una de ellas se incorpora a una base de datos que permita un estudio de cada una de estas fichas y del conjunto del corpus objeto de la investigación.

2.3.1. Criterios para la creación de las fichas de trabajo

Para la elaboración de la ficha se han seguido criterios de Piñuel y Gaitán (1996), seleccionando una serie de campos descriptivos que permiten, en primer lugar una panorámica cronológica de los contenidos a estudiar; en segundo lugar una descripción cuantitativa de la totalidad de los campos en los que se divide el análisis pudiendo obtener datos de frecuencias y contabilizar los elementos de todos los contenidos y de cada contenido en concreto; en tercer lugar un análisis cualitativo al observar inferencias de cada campo y establecer correspondencias entre ellas. Esto permitirá conclusiones también cualitativas y descripciones de esta índole, mediante ejemplos concretos, de los contenidos a analizar de manera global e individualmente.

A partir del preanálisis (Bardin 1996, 71) se han categorizado los elementos observados en el conjunto del contenido a estudiar, lo que permitirá, mediante el estudio y su reflejo en la ficha “el aprovechamiento del material recopilado” y finalmente “el tratamiento de los resultados, la inferencia y la interpretación”, los tres polos cronológicos que Bardin establece para este tipo de análisis.

2.3.2. La ficha de análisis y la base de datos

Cada una de las columnas ha sido analizada, teniendo en cuenta una serie de elementos que a continuación se describirán de manera más extensa y que han generado la ficha de análisis que puede verse a continuación.

Tabla 1. Ficha de datos

Numeración	Número que se otorga a cada una de las unidades estudiadas
Fecha de publicación de la columna	Con el siguiente modelo 28/11/2010
Nombre del defensor o defensora autor del texto	Acrónimo otorgado a cada defensor
Título de la columna	Título literal
Características del titular	Clasificación del título
Estilo del texto analizado	Definición estilística de cada texto
Tipo de columna	Número de epígrafes que contiene
Referencias bibliográficas	Textos invocados como referencias
Ubicación en el diario de los temas abordados	Secciones, suplementos, etc.
Causas que motivaron las quejas	Motivos de reclamaciones
Posición del defensor respecto a la queja	Afirmativa, ambigua o positiva
Observaciones cualitativas subjetivas	Comentarios y apreciaciones del autor del trabajo

Fuente: Elaboración propia

La base de datos se conforma pues con los datos recogidos en las fichas de cada una de las unidades de texto analizadas.

2.3.3. Descripción de los campos de la ficha de análisis

Los campos incluidos en cada ficha, anteriormente esquematizados, han sido objeto de categorizaciones que facilitan el estudio y sus conclusiones y que se exponen a continuación en los siguientes epígrafes.

2.3.3.1. Numeración

A cada elemento analizado se le otorga un número cardinal, que forma parte de un orden, y que se basa en la fecha de publicación de cada columna dominical, es decir se asigna el número en función de la posición cronológica que cada texto ocupa. El número no figura en la ficha porque es el sistema Acces el que lo otorga automáticamente. Así la primera columna de Ismael López Serrano tiene la numeración “1” y la última analizada del periodo de Milagros Pérez Oliva tiene la “820”.

2.3.3.2. Fecha de publicación de la columna

La primera columna del defensor de *El País* se publicó el 24 de noviembre de 1985. En la ficha y en la base de datos aparece numerada al objeto de facilitar su distribución cronológica. Así la primera columna que se analiza figura con la fecha 24/11/1985 y la última, de Milagros Pérez Oliva datada 28/11/2010.

2.3.3.3. Nombre del defensor o defensora autor del texto

Para facilitar la inclusión de los nombres de los defensores se usan acrónimos para cada uno de ellos, aunque hay dos que ejercieron en dos etapas discontinuas por los que a cada uno de le ha adjudicado un número añadido, el 1 si se trata de la primera etapa y el 2 si es la segunda.

Así, ILM para Ismael López Muñoz; JDLS-1, para la primera etapa como defensor de Jesús de la Serna; JMLR-1, para la primera etapa de José Miguel Larraya; JDLS-2, para la segunda etapa de Jesús de la Serna; SGD, Soledad Gallego Díaz; JAR, Juan Arias; FGOR, Francisco Gor; CVDC, Camilo Valdecantos; MAZN, Malén Aznárez; SEBSERR, Sebastián Serrano; JMLR-2, para la segunda etapa de José Miguel Larraya; y MPO para Milagros Pérez Oliva, la última de los defensores cuyos textos forman parte de corpus que analiza este trabajo.

2.3.3.4. Título de la columna

Se recoge escuetamente el título con el que cada columna aparece cada domingo, *Publicidad de armas*, *El 'gran' problema*, *Anticlericalismo*, o *¿Hubo de verdad falta de rigor informativo?*

2.3.3.5. Características del titular

Se ha seguido una clasificación sencilla que facilite el análisis de los títulos de cada una de las columnas de los defensores. Una vez se analiza el titular se le otorga una categoría cualitativa de la que luego se pueden extraer inferencias cuantitativas.

Los titulares, o títulos, ya que se trata de productos del género de opinión, usados en los artículos de los defensores han sido clasificados en las cuatro grandes tipologías clásicas expuestas por Luis Núñez Ladeveze (1992, 10).

Siguiendo esta clasificación, en la ficha que luego se incorpora a la base de datos aparecen los siguientes:

Expresivos, evocan, en mayor o menor grado, un hecho que se presume conocido. Los autores consideran en este caso al receptor del mensaje un iniciado conocedor del asunto de que se trate, por ejemplo un titular recogido de Malén Aznárez, *Despedida* (23/01/2005).

Apelativos, usan el lenguaje para llamar la atención sobre un hecho cuyo conocimiento no se presume pero del que no se informa. En el caso de los defensores la mayoría de los titulares apelativos se planteaban como interrogantes o con signos de admiración ante el lector, *¿Hubo sensacionalismo y tendenciosidad?* (17/11/1991) titular de Jesús de la Serna o, expresión de sorpresa como forma de llamada a la atención del lector, en este ejemplo también con interrogantes, *¡Albricias! ¿Menos errores?* (01/03/1998) de Francisco Gor.

Temáticos o simplificadores, enunciando nada más el tema a tratar sin dar mayor información o buscar un posicionamiento del autor, *La realidad y el libro* (29/09/2002) de Camilo Valdecantos.

Informativos, quizá los menos detectados en un primer análisis precisamente por ser textos de opinión y no de información, por ejemplo este de Ismael López Muñoz, *Astano denuncia “enchufismo laboral” a favor de UGT* (11/05/1986).

Sin adelantar acontecimientos ni datos que se incorporarán una vez realizado el análisis completo y más exhaustivo, del primer preanálisis se deduce que los más usados por los defensores son de carácter temático ya que se limitan, en muchas ocasiones, a enunciar hechos que se van a abordar en la columna.

2.3.3.6. Estilo del texto analizado

A pesar de las dificultades para definir los estilos en los textos de opinión, que es lo que resultan ser las columnas de los defensores de *El País* se han buscado algunas clasificaciones que permitan elaborar un cuadro con la posición estilística de cada defensor, cuantitativamente, y de todos en su conjunto una vez analizada la base de datos.

Yanes Mesa (2004) citando a Amando de Miguel (1982,33) inicia la introducción de su clasificación de los estilos dentro de los artículos. De Miguel es de la opinión de que las características del género en cuanto a la libertad expresiva hacen imposible una clasificación. Podría afirmarse que hay tantas modalidades y estilos de artículos como autores que los firman.

Sin embargo, afirma Yanes, citando a León Gross (1996) que en la tradición periodística “existe una tipología que posiblemente es la más aceptada, y que distingue dos grandes grupos: los que hacen un análisis interpretativo, y los textos de opinión personal” y aunque son dos tipos de escritos no excluyentes entre sí que pueden resultar complementarios, muchas veces se pueden confundir.

Yanes Mesa propone una clasificación que alude a textos de otros autores que han tratado la cuestión, Teodoro León Gross (1996), Raúl Rivadeneira (citado en Aldunate y Lecaros, 1989, 46- 47) o Natividad Abril Vargas (1999, 147). Se busca una clasificación estilística que permita la identificación precisa de los textos analizados.

Yanes Mesa distingue siete tipos de textos de opinión:

- Expositivos, que enuncian hechos relacionados entre sí, pero sin asumir una posición concreta sobre ellos. Es decir un relato neutro del tema que se trata.
- Explicativos, que adoptan una postura pedagógica al relacionar los hechos relatados con sus posibles causas. Otros autores como Santamaría (2002) hablan de didácticos en este caso aunque con una pequeña variación en su formulación.
- Combativos, que ofrecen explicaciones propagandísticas.
- Críticos, en los que “su autor se muestra como juez en nombre de la opinión pública”.
- Apologéticos, defienden tesis oficiales o divulgan las bondades del sistema o de alguien a quien se quiere realzar.
- Admonitorios, según Yanes, más reflexivos y que predicán el mantenimiento de un equilibrio frente a las contradicciones públicas.
- Y predictivos, que tratan de diagnosticar futuros resultados sobre la base del análisis de situaciones presentes.
- Por su parte Luisa Santamaría (2002), enumera siete tipos que engloban a los seis definidos por Yanes.
- Didáctico, que cuenta hechos sucedidos y los explica detalladamente.
- Informativo y expositivo, que parten de un hecho para llegar a conclusiones.
- Interpretativo, texto en el que el autor se posiciona interpretando situaciones.

- Crítico, con una definición muy similar a la de Yanes, el autor busca enjuiciar situaciones, personas o instituciones.
- Predictivo, que tratan de adelantarse a lo que puede suceder a partir de hechos concretos.
- Apologético, que ensalzan determinadas situaciones o las defienden.
- Y alarmista que plantea cuestiones precipitadas.

2.3.3.7. Tipo de columna

Los defensores no siempre han tocado un solo tema, así que se han contemplado las diferentes opciones: monotemática o multitemática, con especificación del número de temas abordados, nunca más de cuatro, por consiguiente, se han considerado en la ficha cuatro categorías: monotemática, multitemática-2, multitemática-3 y multitemática-4.

En las monotemáticas se han incluido columnas se han incluido dos tipos, las que solo abordan un tema monográficamente y aquellas en las que los autores, abordando varios temas bajo un mismo epígrafe lo hacen con un denominador común entre todos ellos, puede ser una cuestión ética que trata sobre diferentes elementos publicados por el diario que se ven todos afectados por lo tratado en la columna o varios temas de redacción, principalmente recopilaciones de errores y erratas, por ejemplo *Gazapos, errores y confusiones en El País /1* (27/07/1986) de Ismael López Muñoz o *Pifias* (02/04/1989) de Jesús de la Serna.

2.3.3.8. Referencias

Se analiza si los defensores en cada columna hacen referencia, una o varias veces por distintos temas, a los textos básicos con los que cuentan para el desarrollo de su trabajo, Libro de estilo en sus distintas ediciones, Estatuto de la Redacción, Estatuto del defensor, o bien a manuales, diccionarios o citas de autoridad.

2.3.3.9. Ubicación física o conceptual en el diario de cada uno de los temas abordados en sus textos por los defensores

En este campo se parte de la ubicación en cada sección de las quejas o asuntos tratados por los defensores. Sin embargo hay temas que no afectan a una sección en concreto, por tanto no tienen una ubicación física, y sí más a una reflexión de quien escribe sobre aspectos varios, puede ser ética periodística, puede ser una reseña interpretativa de la participación del autor en congresos o jornadas o comentarios generales sobre aspectos como fotografía y grafismo, el Libro de estilo o cuestiones muy generales de la edición del diario como producción y diseño del periódico o campañas promocionales de las que también reciben quejas los defensores. Para simplificar, en la ficha de análisis y en la base de datos se llamará a todo el conjunto “secciones”. Aunque en los análisis cuantitativos los tres elementos que diferenciamos en la ficha aparecerán juntos y clasificados en función de las frecuencias de aparición, en esta descripción conviene distinguirlos.

Las secciones recogidas en la ficha son las siguientes:

- *Andalucía*, solamente afecta a la edición del diario en esta comunidad autónoma.
- Lo mismo ocurre con la sección *Cataluña*.
- *Cultura y espectáculos*.

- *Defensor del lector*, que recoge quejas o aclaraciones referidas a los propios artículos del defensor. Se podría haber incluido en la sección de *Opinión* pero por la singularidad del tema se ha optado, a fin de obtener resultados cuantitativos, por presentarla como una sección autónoma del diario.
- *Deportes*.
- *Economía*.
- Se ha considerado como una sección autónoma *El tiempo*, que aunque va incluido en una página que cuenta con otros elementos normalmente junto a pasatiempos, agenda y a veces algunas viñetas, para el lector que se queja, y para los defensores, se plantea como una sección más.
- Las quejas o tratamiento de temas sobre la edición digital que aparecen por primera vez en la etapa de Camilo Valdecantos, *Placer y piedad por el toro* (08/07/2001) se abordan en la ficha y la base de datos como una sección más, aunque especificando a su vez a que sección de esta edición virtual del diario pertenece cada una de ellas, así se han considerado, *EP-digital-deportes*, *EP-digital-España*, *EP-digital-foros*, *EP-digital-el tiempo*, *EP-digital-opinión*, *EP-digital-Pantallas*, *EP-digital-Preparados*, una serie sobre la juventud española publicada en la edición digital en 2010, *EP-digital-portada*, *EP-digital-publicidad* y *EP-digital-tecnología*.
- *España*.
- *Esquelas, necrológicas, obituarios*. Tres elementos que a lo largo de los 25 años que conforman este estudio han variado en frecuencia de aparición pero que siempre han ido agrupados en un mismo espacio físico.
- *Gente*.
- *Internacional*.
- *Madrid*, que afecta sólo a la edición de esa comunidad autónoma.
- *Opinión*.
- *País Vasco*, sólo para la edición de esta autonomía.

- *Portada*, que se incluye como sección autónoma por ser el elemento central del diario, donde se presenta lo significativo de la oferta informativa de cada día.
- *Publicidad*, cuya ubicación física no es fija y depende del espacio que el diario le reserva.
- *Sociedad*.
- *Sorteos y pasatiempos*, que conforman una página de la que hemos desgajado como sección *El tiempo*.
- *Televisión y Pantallas*, que son la misma sección, aunque en 2007 cambió de nombre y pasó a llamarse *Pantallas* en lugar de *Televisión* como venía ocurriendo desde la fundación del diario.
- *Última página*, que incluye elementos publicados en esta página que ha ido variando a lo largo del tiempo en su configuración, diseño y contenidos.
- *Valencia*, para la edición de esta comunidad.
- *Varias secciones*. Aquí se agrupan en un mismo epígrafe comentarios que afectan a varias secciones y que tienen un denominador común, generalmente la ortografía, los errores o la imprecisión en las informaciones.
- *Viñetas*, que suelen ir en la sección de *Opinión* pero que también se han incluido durante años, paralelamente, en la página de *Sorteos y Pasatiempos*.
- Los suplementos, normalmente de periodicidad semanal, aunque a veces extraordinario u ocasional, registrados en la base de datos son los siguientes:
 - *Babelia*, suplemento cultural que se incorpora a *El País* en octubre de 1991, en 2011 el diario celebró los mil números de este cuadernillo con el especial por los mil números del suplemento, *Babelia, especial número 1.000* (22/01/2011). Antes todo lo relacionado con la cultura iba incluido en la páginas de *Cultura y espectáculos*.
 - *El País de las tentaciones*,” suplemento de tendencias” como lo definió el, propio diario, *Vuelve ‘Tentaciones’, el agente infiltrado de las*

tendencias (27/04/2015), en un artículo para anunciar la vuelta del suplemento que había dejado de existir como edición impresa en 2011.

- *El País Semanal*, suplemento de reportajes que se entrega los domingos con el diario. Su primer número salió en octubre de 1976 como complemento dominical al diario que llevaba en la calle desde hacía algo más de 5 meses, 4 de mayo de 1976. En noviembre de 2011 el periódico celebró el acontecimiento con un número especial llamado *35 años, 35 historias* (27/11/2011).
- *Pequeño País*, suplemento infantil del diario que aparecía los domingos y que estuvo publicándose entre diciembre de 1981 y abril de 2009. Fue objeto de varias quejas y las últimas justamente por su desaparición fueron tratadas por Milagros Pérez Oliva en su columna *Adiós al 'Pequeño País': una espina y algo más* (19/04/2009).
- Suplemento *10.000 números El País*, un suplemento único publicado el 18 de octubre de 2004.
- Suplemento *25 años de El País*, ejemplar único entregado el 6 de mayo de 2001.
- Suplemento *Ciberp@ís*, se publicó entre el 12 de marzo de 1998 hasta septiembre de 2010 en que dejó de aparecer como suplemento convirtiéndose en una página en la edición impresa y una sección en la digital, tal y como explicó su director Tomás Delclós en su último número, *Ciberp@ís se traslada a la web y al diario* (30/09/2010).
- Suplemento *Domingo*, cuadernillo dominical de actualidad, reportajes y opinión.
- Suplemento *Educación*, publicado los lunes con el diario.
- Suplemento en colaboración con *The International Herald Tribune*. No se trata propiamente de un suplemento, aunque así se ha contemplado en el campo correspondiente de la ficha. Es un cuadernillo especial con noticias de *El País* en inglés que el diario norteamericano incluía en su edición internacional y que estuvo vigente algunos años desde 2001.

- Suplemento en colaboración con *The New York Times*, publicado los jueves era una edición en español de una selección de artículos del diario neoyorkino.
- Suplemento *Estilo*, que se incluyó durante los años 80 en el diario y que cambió varias veces de ubicación.
- Suplemento *Futuro*, inicialmente se publicó los domingos.
- Suplemento *Libros*, estuvo apareciendo los domingos hasta la inclusión de *Babelia* en el diario.
- Suplemento *Negocios*, dominical dedicado a la economía y la empresa.
- Suplemento *Salud*, cuadernillo que se incluía los martes en la edición del diario.
- Suplemento *Temas de nuestro tiempo*, espacio que en los años 80 el diario publicó a temas de historia y actualidad.
- Suplemento *Tendencias*.
- Y Suplemento *Viajes*.

Los temas abordados por los defensores que no tienen una ubicación física, aunque sí conceptual, y que han sido incluidos en este epígrafe de la ficha, son:

- *Comentarios sobre ética periodística* y sobre la praxis de la profesión, reflexiones de los defensores que pueden incluir relatos sobre participación en congresos o jornadas o bien aportaciones personales a debates sobre el periodismo.
- *Fotografía y grafismo*, donde se abordan cuestiones generales sobre la imagen y su tratamiento en el diario.
- *Libro de estilo*, comentarios de los defensores sobre el texto que rige la práctica periodística de los profesionales de *El País*.
- *Producción y diseño de El País*, temas generales relacionados con ediciones, maquetación o procedimientos del diario.

- *Promociones de venta* de *El País*, en pocas, pero en más de una ocasión los defensores abordan quejas de los lectores sobre campañas promocionales de venta del diario.
- *20 años de El País*, en una ocasión Juan Arias hace un comentario general sobre los, primeros 20 años del diario.

2.3.3.10. Causas que motivaron las quejas

Se ha establecido una tabla con las distintas casuísticas que han motivado las quejas de los lectores durante los primeros 25 años de existencia del defensor de *El País*. Carlos Maciá Barber (2006, 206-212) establece seis grandes categorías, en las que entran distintos tipos de quejas, de las que hemos extraído los elementos para elaborar nuestra propia selección de causas ya que muchas de ellas son específicas de *El País*, aunque todas ellas están dentro del marco de las creadas por el profesor de la Universidad Carlos III que habla en primer lugar de “errores en la exactitud de la información”, en segundo de “parcialidad de la información”, en tercero de “sensacionalismo, frivolidad y mal gusto”, en cuarto de “selección informativa discutible, ausencia de fuentes, periodismo de declaraciones”, en quinto de “carencia de buenas noticias y de información local” y finalmente, en sexto lugar, de una suerte de cajón de sastre en el que introduce toda una serie de casuísticas que tienen difícil clasificación, “otras quejas, demandas y sugerencias”.

Se ha procurado destacar en el tipo de causas algunas que podrían ser muy específicas del periódico (por ejemplo el hecho de que la mancha del periódico se haya impreso durante años sin acento). Por tanto y a la luz de esos 6 grandes grupos y de lo apreciado en el preanálisis, se ha optado por la siguiente clasificación de las causas:

- Acento de *El País*. Recurrente, sobre todo al principio, quejas porque en primera página el logotipo del diario no fuera acentuado. De hecho no lo

fue durante algo más de 31 años, hasta el 21 de octubre de 2007 (*EL PAÍS pone el acento a partir del día 21, 10/10/2007*). Marie-Christine Moreau explica a este respecto sobre el grafismo del diario que en la portada del 4 de mayo de 1976, se destacaba el nombre EL PAÍS, con su grafismo original, unión de la a y la i por la base y omisión de la tilde, y que ello “iba destinado a reforzar el efecto óptico que se producía al mirar la cabecera desde lejos”.

- Aclaraciones del defensor, que en ocasiones se ve obligado a aclarar artículos suyos anteriores a petición de los lectores.
- Afectados por la información. Protagonistas de la noticia que se quejan del tratamiento recibido o, en caso de declaraciones, de que sus palabras no han sido bien interpretadas.
- Anonimato de las quejas. Algunas protestas porque no se admitan quejas anónimas.
- Cambios en meteorología. Aunque estas quejas podrían entrar dentro de la categoría de las relacionadas con la producción y el diseño, aparecen como referidas a que los cambios en diseño afectan al contenido de la información meteorológica.
- Cartas con firmas falsas. Categoría en la que se incluyen quejas de personas que vieron su nombre en cartas publicadas en el diario y que ellos no firmaron.
- Contraste información. Sobre noticias publicadas sin que algunos datos, o todos, de estas informaciones hubieran sido debidamente contrastados.
- Crítica especializada. Se agrupan quejas sobre la actividad de los críticos del diario en diversas materias, cine, libros, espectáculos, música, cocina...
- Denominación del defensor, sobre todo porque hasta la llegada al cargo de Soledad Gallego Díaz, el nombre tuvo una denominación anglosajona que no gustaba a algunos lectores. Por su singularidad, el asunto toca de lleno a la figura objeto de este estudio, se ha creado esta categoría a pesar de existir otra dedicada al uso de extranjerismos en el diario.

- Derechos de autor. Categoría en la que entran reclamaciones que se producen por la publicación de textos cuyos autores, o herederos de estos, han considerado esta difusión lesiva para sus intereses.
- Digital. Quejas por el uso que el diario hace en algunas ocasiones de Internet.
- Discapacidad. La información sobre este tipo de alteraciones intelectuales o físicas de algunas personas no siempre es “correctamente” tratada.
- Discrepancias con informaciones que plantean algunos lectores que consideran que los tratamientos de las noticias no han sido adecuados o no se ajustan a la realidad.
- Enfermedades como sinónimos. Causa de queja es el uso de determinados términos médicos como “cáncer” o “infarto” como sinónimos en informaciones de otra índole, políticas, económicas o deportivas, provoca quejas o bien de afectados por este tipo de dolencias o bien de miembros del colectivo sanitario.
- Enfermedades mentales. También en este caso el tratamiento de este tipo de afecciones de forma inadecuada, su uso fuera de contexto o su inclusión en el perfil de protagonistas de noticias relacionadas con sucesos es objeto de quejas por la cuestión de la “estigmatización”.
- Erratas, errores y faltas ortografía que los lectores advierten a diario en *El País*. También se incluyen errores en fechas, históricos o geográficos
- Ética periodística. Categoría que agrupa las reclamaciones por aquello que algunos lectores entienden como mala praxis profesional.
- Ética publicitaria. Algunos anuncios publicados por el diario exceden los límites de la buena práctica profesional en esta materia.
- Exactitud y precisión en información. Quejas por informaciones imprecisas o carentes de exactitud.
- Fuentes. Uso incorrecto, o incompleto, de las fuentes de la noticia.
- Género. Las quejas por el tratamiento de informaciones por esta cuestión aparecen por primera vez al año, más o menos, de crearse la figura del defensor y volverá a tratarse en no pocas ocasiones.

- Homofobia. Soledad Gallego es la primera defensora en abordar quejas por el tratamiento de estas informaciones, un fenómeno “raro” en la prensa española en los años 80 y principios de los 90, según Beatriz Gimeno (2009).
- Horóscopo. La inclusión de reportajes o artículos sobre astrología, o de “horóscopos especiales” también es objeto de queja.
- Imágenes.
- Infografía.
- Información taurina y sobre animales. Se ha hecho una sola categoría por el tratamiento informativo tanto de la tauromaquia como de noticias con animales como protagonistas.
- Información sobre religiones.
- Lenguas oficiales de Estado. Categoría en la que se incluyen quejas que la mayor parte de las veces hacen referencias al mal uso de lenguas oficiales que no son el castellano.
- Menores. Tratamiento incorrecto en noticias sobre menores.
- Mutilación de textos enviados al diario por sus autores, bien artículos de opinión solicitados o noticias de los redactores cuyo sentido se pierde cuando se recortan por razones de edición.
- Opinión. Discrepancias de lectores con posiciones mantenidas por colaboradores del diario.
- Opinión en información. Categoría para quejas en las que los lectores detectan informaciones que consideran que contienen elementos de opinión.
- Palabras malsonantes. Categoría sobre lo recogido en el Libro de estilo que prohíbe el uso de estos términos aunque más de una vez se han incluido en noticias.
- Parcialidad en la información.
- Plagios en textos publicados. Normalmente estas quejas se refieren a textos publicados en medios extranjeros que luego fueron reproducidos por *El País* sin citar fuentes, aunque también se produce en otros que

reproducen informaciones ya publicadas por el mismo diario, sin citar que es una copia, o por otros periódicos.

- Posición de *El País* en algunas informaciones. Orientación informativa del diario sobre todo en los grandes temas.
- Presunción de inocencia. Recurrente que haya quejas por el tratamiento de esta delicada cuestión.
- Prioridad de informaciones. Categoría en la que se incluyen quejas por informaciones, más o menos relevantes, que no han sido tratadas por el diario que ha considerado otras prioritarias.
- Producción y diseño de *El País*. La disconformidad de los lectores con cambios de diseño o con aspectos de la producción del diario.
- Quejas sobre el Defensor. Categoría para quejas por el tratamiento hecho por los defensores de otras reclamaciones.
- Seguimiento de informaciones. Noticias que se publican y que posteriormente no tienen un seguimiento por parte del diario.
- Sorteos de *El País*. En alguna ocasión el diario ha hecho sorteos promocionales que han motivado quejas.
- Sugerencias. Los lectores proponen novedades o mejoras.
- Traducciones textos publicados. Cuando se detectan fallos en textos traducidos en comparación con los originales.
- Tratamiento información terrorismo. En esta categoría se incluyen quejas que se refieren más a la sensibilidad de los lectores con el asunto que la información en sí.
- Uso de extranjerismos. Recurrente también para los defensores.
- Xenofobia. En la primera columna del primer defensor ya aparece una queja sobre el uso de términos xenófobos en una información cuyo protagonista era de etnia gitana.

2.3.3.11. Posición del defensor respecto a la queja

En este campo de la ficha se recoge si los defensores dan la razón o no, o bien si se mantienen ambiguos ante la reclamación. Se han usado tres términos “afirmativo” para aquellas quejas en las que el defensor se ha puesto de parte del lector, “negativo”, para el caso en que la aclaración ha sido para quitar razón al lector y “ambiguo” cuando no se ha producido un posicionamiento del defensor.

2.3.3.12. Observaciones cualitativas subjetivas del autor

Se ha incluido en la base de datos, en cada una de las fichas, un breve texto explicativo o una llamada de atención, sobre la columna de referencia, fruto de la lectura subjetiva del autor de la investigación, anotaciones que son referencias del contenido de cada columna.

Segunda parte

CONTEXTUALIZACIÓN, MARCO TEÓRICO Y ESTADO DE LA CUESTIÓN

CAPÍTULO 3

MARCO TEÓRICO Y ESTADO DE LA CUESTIÓN

Introducción

El marco teórico tiene como punto de partida la autorregulación profesional del periodismo. El defensor entra dentro de las figuras que se incluyen como mecanismos en este concepto donde hay consejos de la información, formados por profesionales o emanados de los estados aunque con participación del sector, consejos audiovisuales, comisiones de arbitraje, el caso de la FAPE en España, defensores públicos que abarcan todos los medios de un estado, Suecia y Argentina son los dos casos más notables y defensores de la audiencia.

Todos estos mecanismos no tendrían virtualidad si no vinieran acompañados de dos elementos significativos que tanto Aznar (1999a y 1999b) como Maciá Barber (2006) destacan como imprescindibles para que la función autorreguladora se afectiva: los códigos y textos, además de la leyes de los que pueden valerse y la publicidad de sus actuaciones.

El defensor forma parte de este entramado. Su estudio desde el punto de vista teórico e histórico dará una buena aproximación a este mecanismo y permitirá afrontar la investigación con los antecedentes necesarios para ello.

De manera que se trata ahora de poner negro sobre blanco todos los aspectos de interés para esta investigación sobre la figura del defensor, incluido su desarrollo, desde 1967, en el mundo y particularmente en España.

Una vez centrado el tema convendrá situar su marco de actuación en los medios. Se quiere, por tanto, analizar los instrumentos y herramientas de los

que se valen los defensores en su funcionamiento, códigos internos y externos, manuales de estilo internos y externos, estatutos, cuando los hay, de los que se dotan los profesionales en consenso con las empresas que detentan la propiedad de los medios y otros textos a los que acuden los defensores cuando, sobre todo, han de solventar cuestiones relativas al uso del lenguaje, diccionarios y gramáticas o libros especializados.

Una vez establecidos los criterios de encuadre teórico e histórico de la figura se plantearán los objetivos y la hipótesis del trabajo para la investigación.

3.1. Estado de la cuestión

La literatura sobre la figura del Defensor de la Audiencia en los medios de comunicación es ciertamente escasa. Pocos autores en España, algunos en Iberoamérica y unos cuantos más en Estados Unidos, Francia, Inglaterra, Japón y Canadá se han encargado de la cuestión.

No ocurre lo mismo con otros aspectos de las ciencias de la comunicación que rozan forzosamente con algunos de los elementos que sustentan la razón de ser de estas figuras: autorregulación, regulación, códigos éticos, función social del periodismo o libros de estilo, han sido tradicionalmente objeto de estudio y sobre ellos se puede encontrar abundante literatura tanto en España como en el resto del mundo (Aznar, 1999a, 41).

La figura del Defensor como mecanismo de autorregulación o como sistema de crítica interna de los medios es relativamente reciente en España, algo más de un cuarto de siglo y, sobre todo, está muy poco extendida. En prensa algo más, pero en radio y televisión, el ombudsman es una “rara avis”, sobre todo fuera del ámbito de las empresas públicas del sector audiovisual. No hay este sector en España ninguna empresa privada que cuente con este tipo de mecanismo.

En los países de América Latina es una figura que cada vez se extiende más, pero en los mismos términos que en España, sobre todo en diarios y en medios audiovisuales públicos extendida. En muchos de ellos habría primero que cimentar para construir las bases de una sólida libertad de expresión y luego poner el énfasis en otros derechos ciudadanos relacionados con la comunicación. La literatura en las lenguas inglesa, francesa o japonesa es más abundante si bien buena parte de ella se refiere a fenómenos muy locales que, no pocas veces, se alejan demasiado del objeto de esta investigación.

Entre nosotros autores como Hugo Aznar, Carlos Maciá Barber, Josep Casasús, Marialuz Viocondoa, Susana Herrera Damas, César Mauricio Velásquez Ossa, Humberto Cadavid Álvarez o Flavia Pauwels son algunos de

los que han investigado sobre el asunto en lengua española, a uno y otro lado del Atlántico, y en lengua portuguesa destacan los trabajos de quien fuera “ouvidora” de la cadena pública brasileña EBC, Regina Lima.

Este trabajo quiere trazar un mapa de la actualidad de la figura del ombudsman de prensa, radio o televisión en el mundo y analizar definiciones y conceptos que permitan situar la figura en un plano teórico y en una dimensión histórica, antes de entrar en el análisis concreto de los 25 de *El País* contando con la figura de un defensor del lector. Para ello se hace imprescindible establecer un punto de partida que permita abordar la investigación y el estudio de la incidencia que este mecanismo de participación de la audiencia ha tenido para *El País* y sus lectores.⁵

Como se decía la bibliografía sobre los defensores no es muy extensa, sin embargo existe una riqueza de recursos sobre la cuestión en Internet, donde hay aportaciones de gran interés. En primera se trata de instancia fijar conceptos relacionados con la cuestión de la autorregulación, para posteriormente enlazar con la figura del Defensor, desde ese contexto, su papel hoy día en los medios de comunicación y la situación de la figura en el mundo y en España.

⁵ La definición del Defensor de la Audiencia como “mecanismo de participación del público” no está explícitamente recogida en todos los estatutos o normas reguladoras de la actividad de los defensores. Así por ejemplo, la antigua Disposición reguladora del Defensor/a del Oyente y del Espectador de la RTVA, sustituida en 2008 por la Norma Reguladora del Defensor o Defensora de la Audiencia de la RTVA decía en su prefacio que la Radio Televisión de Andalucía asume “la exigencia de avanzar en el camino de una programación de calidad”, lo que supone “entre otras actuaciones, el acercar estos medios de comunicación pública al espectador y oyente promoviendo la participación de los ciudadanos, receptores finales del producto. Ningún instrumento se debe desechar para animar esa participación ciudadana en la cuestión de los contenidos de televisión y radio; en este sentido se crea la figura del Defensor/a del Oyente y del Espectador como servicio al usuario y caja de resonancia de la opinión de la sociedad andaluza y cauce de sus propuestas”. En el caso del Estatuto del Defensor del lector de *El País* o esta cualidad se deja entrever aunque no de manera tan explícita como en el anterior. (Disposición reguladora del Defensor/a del Oyente y del Espectador de la RTVA. Canal Sur. Sevilla 1997). La Disposición reguladora del Defensor o la Defensora de la Audiencia de la Radio y Televisión de Andalucía vigente entonces puede consultarse en Aznar 1990a, 278. Los textos íntegros de los estatutos del Defensor del Lector de *El País* y *La Vanguardia* pueden consultarse en la ya citada obra de Hugo Aznar (1990a, 280-285).

La autorregulación es un concepto que tiene muchos matices e incluso interpretaciones, quizá por ello desde el punto de vista teórico ha sido abordado en numerosas ocasiones con lo que hay suficiente literatura como para desentrañar la madeja. Se presta además a visiones distintas, ya que una cosa es la autorregulación de los profesionales y otra distinta la del mercado, tan requerida por algunos empresarios de la comunicación. Interesa también el trazado de un breve panorama histórico del defensor que permita una mayor comprensión de cómo se ha llegado a la actual situación en todo el mundo.

La cuestión histórica plantea algunas controversias entre los pocos que han buceado en ella. Sin embargo parece que hay un cierto acuerdo sobre dónde, cuándo y cómo nació el primer defensor, en este caso del lector.

El caso de *El País* centra la mayor parte de este trabajo. Se trata del primer medio que introduce este mecanismo en España. También aquí se echa de menos literatura específica sobre este caso concreto.

3.2. Marco general: la autorregulación profesional como referente, instrumentos y mecanismos

Como se ha escrito antes, el Ombudsman nace de un cúmulo de necesidades del periodismo, muy especialmente del norteamericano, y entre ellas está la de dotar a los medios de órganos de “control” que garanticen los derechos del público. Está claro que el Defensor es uno de ellos, pero hay más y de distinta índole.

Antes de trazar ningún concepto hay alguna pregunta previa: ¿existe la autorregulación? ¿Qué autorregulación? Obviamente es algo que afecta a los profesionales y a los medios en los cuales estos realizan su trabajo. La otra cara de la moneda es la “autorregulación del mercado” que conduce a una situación de falta de normas de carácter mercantil en la que al final prevalece el más grande sobre el más chico y que conlleva, en no pocas ocasiones, la formación de grandes grupos multimedia. Como dice Aznar (1998) citando a Sunstein (1993) y a Keane, “la exclusiva aplicación de los criterios del mercado al funcionamiento de los medios no produce la esperada realización del derecho humano a la libertad de expresión e información, ni menos aún fomenta los bienes y valores asociados a éste (Sunstein, 1993). Como concluye Keane en relación a este punto: “Existe una contradicción estructural entre la libertad de comunicación y la libertad ilimitada del mercado” (1991: 555).

No es este el referente teórico. La idea es centrar la investigación en la actividad profesional y en las distintas maneras que tienen profesionales y empresas, en la medida en que muchas participan de estos procesos, de organizar un marco normativo, o de establecer mecanismos, que permita un trabajo responsable.

Aunque la tesis doctoral de Mercé Darnaculleta se centra en el Derecho, en ella hay aspectos que interesan desde el punto de vista teórico y que versan sobre

el concepto que centra este epígrafe. Darnacullea destaca la “inoperatividad” del Estado en lo que llama “control sobre el denominado cuarto poder” y pone de manifiesto que desde las instituciones europeas se ha venido apelando, aunque con poca fortuna, a la responsabilidad de los medios de comunicación y al fomento del desarrollo de códigos éticos y de instrumentos técnicos como elementos básicos en la búsqueda de un cierto equilibrio entre los intereses públicos y “las reclamaciones de libertad de los medios que consideran cualquier intento de regulación como un límite inaceptable a la libertad de expresión” (2002, 269).

La autora pone de manifiesto los fundamentos objetivos –políticos, jurídicos y técnicos-- y subjetivos –sociales, profesionales y empresariales– y los factores históricos que concurren en la aparición y progresivo desarrollo de la autorregulación y autocontrol en los medios de comunicación.

En los sistemas democráticos la actividad informativa cumple una innegable función social convirtiéndose en un instrumento de educación e instrucción, de formación de la voluntad política, de control político y de control del pluralismo lo que “exige su máxima protección y una mínima injerencia de los poderes públicos, pero también convierte su correcto ejercicio en un imperativo fundamental”. (2002, 274-275).

Este es un concepto básico para comprender la figura del Defensor y otras figuras que tienen que ver con la ética y el ejercicio responsable de la profesión periodística y de la función social de todos los comunicadores. Muchos de los actores del proceso comunicativo no son, ni tienen porque serlo, estrictamente periodistas pero no puede quedar al margen de las exigencias que la sociedad plantea o tendría que plantear en esta materia. Entre ellas la de la autorregulación, una exigencia que, según Alberto García Avilés (2001, 552, ss), va más allá de la meramente jurídica y se concreta en modos de asumir la responsabilidad cedida por la sociedad a los profesionales de la información. Se trata básicamente, siguiendo a García Avilés, de encontrar cuáles son esas

exigencias normativas y cuáles los modos que tienen los profesionales de asumirlas. Se puede hablar de textos que plantean aspectos de la autorregulación e instrumentos que sirven para “ejecutar” lo que marcan esos textos o al menos para hacer una interpretación positiva ante profesionales y empresas de los elementales criterios éticos que en sus aspectos elementales son muy coincidentes en la mayoría de los casos.

3.2.1. Definiciones del concepto

El profesor mexicano Omar Raúl Martínez (2011) se acerca al asunto hablando de un sistema de normas éticas autoimpuestas por uno o varios medios a fin de regular las relaciones entre sociedad, Estado y comunicadores y periodistas. Y, conforme a sus teorías, ha de hacerse mediante la asunción de mecanismos cuyo fin sea elevar los criterios de responsabilidad social y la calidad de los contenidos. Y abunda en la idea calificando la cuestión como “resultado de un compromiso voluntario de tres actores que confluyen en el proceso de la comunicación, empresas periodísticas, profesionales y sociedad”. Los recursos que Raúl Martínez considera imprescindible para que la autorregulación sea efectiva una serie de recursos de dos tipos, un corpus de textos, en primer lugar, códigos deontológicos, estatutos de redacción y libros de estilo y organismos que puedan garantizar el cumplimiento de estos códigos, “defensor del público”, consejos editoriales o “consejos de prensa”. Los códigos éticos y deontológicos son “la fuente clásica y más socorrida de la autorregulación, pues abordan las vertientes esenciales del oficio periodístico”, además de resaltar responsabilidades ante la comunidad y definir propósitos y principios de actuación o normas de comportamiento ético-moral ante los actores posibles de la información.

Pero, Omar Raúl Martínez asume que la adopción de un código ético no supone en absoluto la ejecución de la autorregulación si bien este tipo de herramientas pueden contribuir a que los periodistas y los medios tanto

digitales como tradicionales definan y ejecuten conductas deseables. “En sí mismos, los códigos constituyen una convocatoria para que los ciudadanos escudriñen, critiquen vigilen y propongan”.

Coincidiendo con Ernesto Villanueva (2002b) el profesor mexicano entiende que la autorregulación abre los cauces para posibilitar el reconocimiento de los derechos de los ciudadanos, formular públicamente normas y valores éticos que guíen la actividad de los medios o contribuir a la mejora de la calidad de los medios

Queda pues establecido ya un primer elemento necesario en todo proceso de autorregulación profesional. Hay que crear los mecanismos imprescindibles para que pueda haber una referencia normativa para los profesionales. Se trata por tanto de crear códigos, estatutos, cartas de compromiso o cualesquiera otras denominaciones que queramos darle. Sería difícil entender la autorregulación sin códigos o normas que permitan establecer un marco en el que puedan moverse los profesionales. Estamos quizá ante una de las patas de la mesa de la autorregulación, posiblemente una de las más importantes.

Aznar (1999a) por su parte habla de un concepto que agrupa toda una serie de mecanismos e instrumentos que tienen relación con la actividad de los medios y que comparten el objetivo de garantizar que su actuación esté ajustada a los valores y normas propios de la actividad que desarrollan. Para Aznar lo distintivo de la autorregulación es que “tanto su puesta en marcha como su funcionamiento y su efectividad dependen de la libre iniciativa y el compromiso voluntario de los tres sujetos de la comunicación, los propietarios y gestores de las empresas de comunicación (tanto públicas como privadas), los profesionales que realizan los medios y el público que los recibe o protagoniza”. Aznar entiende que este procedimiento supone un desplazamiento de la regulación de los medios desde el estado, “y/o” desde el mercado a la sociedad civil y su regulación ética.

Núñez Encabo (2013) plantea el asunto desde dos puntos de vista, lo que llama “el concepto dual del periodismo” que integra a profesionales y editores. De una parte distingue entre la normativa sobre la organización, definición y caracteres de la empresa informativa (editores), y la definición, estatuto y organización de los profesionales de la información. Y de otra habla de la normativa para garantizar los derechos y deberes constitucionales del periodismo en relación con los contenidos de sus actividades relacionadas con los derechos fundamentales.

Villanueva (2002b, 25) plantea un concepto que incluye un sistema de organización basado en reglas sobre el fenómeno comunicativo que deben observar “las personas físicas”, público y profesionales de la información, y las jurídicas, empresas informativas y anunciantes principalmente; que se basa en la adopción de un conjunto de normas que “contienen imperativos hipotéticos” a fin de fortalecer las libertades informativas con responsabilidad social mediante códigos de conducta; y la existencias de organismos adecuados a los primeros fines enumerados.

El Informe de la Comisión Especial del Senado Español sobre contenidos televisivos que se elaboró en 1995 hacía sólo referencia a la televisión. Sin embargo el Informe, y las intervenciones de los representantes políticos y de los profesionales que fueron llamados a expresar su opinión ante la comisión contiene excelentes reflexiones sobre el asunto, amén de que algunas de sus conclusiones finales sean de sumo interés y quizá por ello no se han puesto en práctica desde entonces. Muchas de ellas, como la recomendación de que se cree un Consejo de lo Audiovisual en España, que aún no se ha creado siguen teniendo vigencia a más de 19 años de las conclusiones de esta comisión.⁶

⁶ Un ejemplo de la reclamación que desde distintos sectores se hizo de este consejo se produjo en 2001, durante una intervención en Avilés en un curso sobre producción televisiva, el profesor Díaz Nosty fue claro a este respecto: “Falta un órgano independiente que garantice el normal funcionamiento de los medios. Ahora no está garantizado, por cuestiones mercantiles o por intereses políticos”. La opinión, a pesar del tiempo transcurrido puede seguir teniendo vigencia. La cita puede consultarse, junto a otras consideraciones de Díaz Nosty sobre el asunto en un artículo publicado el 16 de julio de 2001 en *La Nueva España* de Oviedo.

Cierto que el informe se refiere exclusivamente a la televisión, pero algunas de sus ideas sobre autorregulación resultan de interés en este estudio ya que se plantean como cuestión general de manera que bajo la Presidencia de Victoria Camps, la comisión concluye por ejemplo que todos los códigos éticos parten de la convicción de que los medios de comunicación son fundamentales para el desarrollo de la democracia, la formación y la cultura de los ciudadanos y que para que el fin enunciado se cumpla es necesario empezar por tener claros los deberes de la actividad profesional: “Deberes autoimpuestos que ayuden a recobrar la confianza en la profesión periodística y que controlen desde dentro los posibles y fáciles desmanes de la comunicación. Si partimos de la idea, frecuentemente renovada, de que la mejor ley de prensa es la que no existe porque el individuo es soberano, la autorregulación se hace imprescindible” (Informe de la Comisión especial sobre contenidos televisivos, 1996).⁷

El informe planteó varios elementos esenciales y necesarios en los procesos de autorregulación. De una parte el intervencionismo del Estado ha de ser mínimo, aunque no es desdeñable en la ordenación de determinados instrumentos al servicio del ciudadano, véanse las actividades de los Consejos audiovisuales de determinadas autonomías como Cataluña o Andalucía, o algunas decisiones tomadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en materia de programación televisiva e incluso de contenidos de medios audiovisuales.⁸ De otra se requiere una participación activa y “casi militante” de los que intervienen en el proceso productivo intelectual de la creación en los medios de comunicación. La profesión periodística, aunque, sobre todo en los medios audiovisuales, el concepto es muy amplio ya que en el proceso noticioso y de programación intervienen técnicos, realizadores, productores, guionistas, cámaras y periodistas y muchos de ellos tienen responsabilidades muy directas sobre los contenidos. Y sobre

⁷ La Comisión, que elaboró un texto en el que entre otras cosas se proponía la creación de un Consejo de lo Audiovisual en España, estuvo presidida por la entonces senadora, y especialista en ética, Victoria Camps.

⁸ Hay tres direcciones en la red en las que puede ahondarse en estas cuestiones: la del Consejo Audiovisual de Andalucía (<http://www.consejoaudiovisualdeandalucia.es/>) la del de Cataluña (<http://www.cac.cat/>) y la de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (http://www.cmt.es/cmt_ptl_ext/SelectOption.do).

todo, la figura del comunicador como administrador de contenidos viene resultando tan habitual como, en ocasiones, inapropiadas (Roig Telo, Antoni, 2005).

En cualquier caso lo que se plantea en el Informe del Senado interesa para trazar más rasgos de la autorregulación: debe partir de la profesión periodística, digamos que de los comunicadores para incluir a todos los que intervienen en los procesos de información y comunicación, y no llegar desde arriba, es decir desde el poder constituido, aunque no es descartable que elementos como los consejos audiovisuales, normativas específicas y derechos básicos de los ciudadanos, menores, mujeres o inmigrantes, vengán regulados desde arriba y se prevea para el caso de estos organismos composiciones más o menos profesionales del ámbito de ña comunicación.

El asunto de la voluntad de las partes para asumir los mecanismos de autorregulación, ya mencionado por Omar Raúl Martínez, lo plantea también Victoria Camps, presidenta de aquella comisión durante su etapa como senadora socialista y profesora de ética, como fundamental.

Casi el mismo planteamiento hace Gerardo Albarrán en su trabajo Contextos jurídico, político y social del Defensor del Lector (2003), manteniendo el criterio de que una autorregulación periodística es voluntaria por naturaleza que implica el compromiso particular de un medio con la sociedad a la que sirve sin que haya coacción externa alguna. Albarrán sostiene que estamos ante el reconocimiento explícito de los medios de los límites de la libertad de expresión que ejerce y la subordinación del trabajo profesional y el desarrollo empresarial al derecho fundamental a la información, de la que es titular cada individuo de la sociedad. “La manifestación más clara de conciencia sobre su responsabilidad social”.

García Avilés también plantea la cuestión de manera similar cuando dice que si las leyes sirven fundamentalmente para sancionar a posteriori, conductas

ilícitas, los códigos éticos pretenden más bien motivar a priori los comportamientos de una profesión, si bien dichos códigos han de tener con posterioridad una cierta aplicación a través de instrumentos creados al efecto. García Avilés añade: “por tanto, parece más adecuado establecer una autorregulación asumida desde las propias redacciones” (2001, 75).

Desde un aspecto más individual ven la cuestión los norteamericanos Merrill, Lee y Friedlander (1992, 497) no hablan exactamente de autorregulación profesional y sí se refieren a “mecanismos de responsabilidad” que permitan a las empresas y a los periodistas no exceder la práctica ética. La necesidad de un equilibrio y del deseo de los medios de buscar fórmulas éticas prácticas. En insisten en que las instituciones y organizaciones de los medios de comunicación, por más que manifiesten respeto por la moral personal e individual, desean asegurarse una forma de práctica ética común y se dirigen a cierta clase de mecanismos de responsabilidad, es decir a la búsqueda de métodos por medio de los cuales los comunicadores de masas, y sus medios, se hagan responsables de sus acciones: “las directrices políticas, los estándares y las normas son importantes. Y también lo son las personas y los grupos que pueden criticar a los medios de comunicación, evaluarlos y sugerir manera de actuar”.

Hay por tanto dos aspectos en la autorregulación que interesan resaltar en este punto. De una parte es necesaria la existencia de códigos, textos y estatutos. De otra es imprescindible que existan instrumentos convenientes para la aplicación de estos códigos. La visión de Merrill, Lee y Friedlander, más acorde con las pautas al uso en el periodismo norteamericano, sólo prevé la existencia de dos posibles instrumentos capaces de aplicar los códigos que se mencionan: Por un lado los consejos de noticias que tuvieron su gran momento en los Estados Unidos de los años 60, aunque después fueron desapareciendo y por otro la figura del “ombudsman” de prensa.

3.2.2. Mecanismos e instrumentos al servicio de la autorregulación

Los consejos de prensa que proliferaron en Estados Unidos en los años sesenta eran organismos híbridos en los que participaban las administraciones y las organizaciones de periodistas y su actividad fue languideciendo hasta que llegaron en la práctica a desaparecer de casi todos los estados de la Unión.

Los consejos de prensa como instrumentos de autorregulación, “self-regulation”, han seguido, sin embargo funcionando en numerosos países, muchos de ellos del orbe anglosajón. Dos ejemplos son Australia, donde la financiación parte de los editores o Nueva Zelanda que se financia con las aportaciones de los propios profesionales de los medios. Hay otros casos en los que la financiación de los consejos es mixta y unos cuantos en los que la financiación del Consejo procede de las arcas públicas (Azurmendi, 2002, 99).⁹

Hugo Aznar (1990a 42-48) también diferencia entre los textos y los mecanismos para garantizar la aplicación de los textos en la práctica, “toda una serie de mecanismos e instrumentos relacionados con la actividad de los medios que comparten el objetivo de garantizar que su actuación se ajuste a los valores y normas de dicha actividad”. Y nuevamente pone de manifiesto el hecho de que sin voluntad de los sujetos que participan en el proceso de la comunicación, gestores y propietarios de los medios, profesionales que realizan estos medios y audiencia, es difícil que haya autorregulación.

Aznar establece cuatro funciones que deben cumplirse en la autorregulación profesional, formular públicamente las normas éticas que deben guiar la actividad de los medios de comunicación de manera, dejando claros los elementos que configuran el compromiso ético de los profesionales, códigos, libros de estilo o las llamadas cartas de deberes; contribuir a que se den las condiciones laborales y profesionales que posibiliten el cumplimiento normal de

⁹ El funcionamiento de los consejos de prensa de Australia y Nueva Zelanda puede consultarse en <http://www.presscouncil.org.au/> para el caso de Australia y en <http://www.presscouncil.org.nz/> para el caso de Nueva Zelanda.

las exigencias éticas y deontológicas de la comunicación, elaborando instrumentos como los estatutos de la redacción que permitan una participación democrática y justa de los profesionales en el proceso de la comunicación; información; examinar y poner en conocimiento de la opinión pública aquellos casos en los que no se produzca un cumplimiento de los criterios éticos previamente fijados, función que Aznar atribuye a los defensores y a los consejos de lo audiovisual o de la información; y el estudio, la discusión y el juicio de las actuaciones éticas conflictivas que se dan en los medios de manera que se difunda la dimensión moral de su actividad.

Lo que establece Aznar es el marco teórico en el que debe funcionar la autorregulación en los medios. Por un lado están los códigos, las normas, las cartas de deberes, los estatutos, los mecanismos en definitiva y por otro los mecanismos que dan virtualidad a todas esas normas. Un Estatuto de la Redacción nada sería sin instrumentos como el Consejo de la Redacción. El Estatuto de un Defensor nada sería sin un Defensor que pudiera aplicarlo, pero es más un Defensor necesita más textos para desarrollar su trabajo en condiciones. El enlace entre los mecanismos que se establezcan entre los profesionales o las empresas o el estado, en ocasiones, y los instrumentos de los que han de valerse es una pieza imprescindible en el proceso.

Se puede deducir que la mayoría de los autores que han abordado la cuestión coinciden en lo básico a la hora de plantear definiciones. Se trata de mecanismos que tienen un fundamento ético, que actúan como “correctores” de determinadas situaciones en las que pueden verse dañados los derechos de la audiencia y que implican necesariamente una voluntad de que existan por parte de los actores del proceso de la comunicación. El mecanismo, sea cual sea la forma que se adopte, no funciona si no hay un compromiso entre medios, profesionales de la información y sociedad.

A raíz de todo lo dicho anteriormente se pueden clasificar los mecanismos de la autorregulación. Hemos hecho una clasificación que no es en absoluto

excluyente. Más adelante trataremos de ver otros instrumentos (e incluso algún mecanismo) que algunos autores consideran como elementos de autorregulación. Pero veamos las posibilidades de instrumentalizar la autorregulación. Podemos hablar de los siguientes instrumentos:

Consejos de la información de carácter nacional, auspiciados por organizaciones profesionales de periodistas o por organismos públicos. Como ya se ha explicado anteriormente estos consejos pueden tener tres líneas de financiación pública, mixta y, la más conveniente sin duda la que proviene de los propios profesionales. Ana Azurmendi (2000, 99) cuenta veintiún consejos en el mundo de los que 10, entre ellos los de países tan dispares como Nigeria, Shri-Lanka o Dinamarca y Finlandia se financian completamente con dinero público. Tan sólo uno, el de Finlandia se financia de manera mixta y el resto obtiene financiación de editores y organizaciones profesionales de periodistas. Por ejemplo, como ya se ha dicho, el Consejo de Prensa de Australia está completamente financiado por los editores, mientras que en Bélgica y Suiza los consejos obtienen su financiación de las organizaciones profesionales de periodistas.

Consejos de lo audiovisual de carácter nacional auspiciados por gobierno o parlamento. Este tipo de instrumentos parten siempre de las instituciones del estado. Se les da un carácter independiente. Quizá el caso más paradigmático sea el francés, aunque otros países como Portugal ya han incorporado a su ordenamiento jurídico este instrumento. No es el caso español y ello a pesar de las recomendaciones del Informe de la Comisión Especial sobre Contenidos televisivos del Senado (1995, 173) que con la unanimidad de todos los grupos recomendó la creación de un Consejo Superior de los medios audiovisuales, algo que desde entonces ningún gobierno ni parlamento ha querido abordar.

En el caso de Francia el Consejo Superior Audiovisual tiene numerosas competencias, sobre todo en contenidos y sus miembros son nombrados por

instituciones del estado, generalmente el parlamento o, en este caso, también el poder ejecutivo.¹⁰

A este respecto y sobre la necesidad de crear un Consejo de lo Audiovisual de ámbito estatal, quien firma esta investigación expuso (2001, 32) una idea que puede tener vigencia por cuanto se trata de un organismo que aún no ha sido creado: “La actual Comisión Nacional del Mercado de las Telecomunicaciones”, ahora integrada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, quien asume el arbitraje audiovisual en España, “resulta en esta materia un organismo muy tímido y sus intervenciones son de poca relevancia”, amén de que su composición no era fruto, como no lo es la CNMC de un consenso en el seno del poder legislativo.

Consejos de la información de carácter regional, auspiciados por organizaciones profesionales de periodistas. En el caso español sólo existe el Consejo de la Información de Cataluña al que ya se ha aludido. Se trata de un consejo independiente auspiciado por el Colegio de Periodistas de Cataluña que atiende las quejas de los lectores y usuarios de los medios de comunicación.

Consejos de lo audiovisual de carácter regional, auspiciados por los poderes públicos. Hay varios funcionando, en Cataluña, Navarra, Andalucía y Madrid. Siguen el ejemplo francés, aunque En Cataluña y Andalucía tienen competencias sancionadoras y han de ser escuchados en los temas que

¹⁰ Entre las funciones que tiene encomendadas el Consejo Superior de lo Audiovisual de Francia figura la de la regulación de los contenidos, una suerte de autorregulación desde arriba: “el control tiene como objetivo velar por el cumplimiento de los principios fundamentales como, por ejemplo, el respeto por parte de los medios de comunicación audiovisuales a la dignidad de la persona humana y el orden público. Asimismo tiene por objetivo asegurar que los editores respeten sus obligaciones en cuanto a los programas. Estas obligaciones se presentan esencialmente en seis aspectos: pluralismo y honestidad de la información; régimen de difusión de las obras cinematográficas y audiovisuales; contribución de los canales de televisión al desarrollo de la producción cinematográfica y audiovisual; protección de la infancia y de la adolescencia; publicidad, patrocinio y telecompras; defensa e ilustración de la lengua francesa. Las reglas vinculadas a dichas obligaciones pueden ser de carácter cuantitativo o cualitativo”. Las competencias del CSA pueden consultarse en <http://www.csa.fr/> (consultada en 2012).

conciernen al espacio radioeléctrico. En el caso catalán las competencias sobre contenido son similares a las del Consejo francés. Otro ejemplo en la concesión de emisoras, el consejo francés tiene todas las competencias, mientras que en el caso catalán se trata de una función de asesoramiento. No es, sin embargo, esto último, lo que preocupa en este trabajo.¹¹ En el caso andaluz las primeras propuestas para la creación de este organismo fueron alentadas desde sectores profesionales y académicos y recogidas finalmente por el partido mayoritario cuando se creó el PSOE de Andalucía.¹² La Ley de su creación (1/2004) otorga en su artículo 12 prerrogativas sancionadora al organismo. Lo hace de manera general y se desarrollan en el artículo 33 del decreto 219/2006, Reglamento del Consejo, que posibilita que el Consejo sancione a los medios andaluces por incumplimiento de las leyes generales y específicas del sector audiovisual. El reglamento en su conjunto fue modificado por el decreto 135/2012, aunque se mantuvieron los mismos aspectos de la potestad sancionadora que se recogían en el primer Reglamento.

Defensores de la audiencia, fruto de un ejercicio de autorregulación interno que parte de los propios medios. A estos últimos se refiere de manera especial María José Sánchez-Apéllaniz (1996, 70), que en su momento fue la primera defensora del espectador de CSTV afirmando que la creación por las empresas de la figura del Defensor constituye “un propósito del medio de autorregularse, de controlar su calidad y poner para ello una figura independiente de cualquier departamento”.

¹¹ La normativa y competencias del Consejo de lo Audiovisual de Cataluña pueden consultarse en: <http://www.audiovisualcat.net/>, las del Consejo andaluz en <http://www.consejoaudiovisualdeandalucia.es/>.

¹² En su informe sobre la Comunicación en Andalucía correspondiente al año 2002, el profesor Bernardo Díaz Nosty cita con mucha precisión este compromiso del Partido Socialista Obrero Español en Andalucía para sacar adelante entre 2000 y 2004 el citado Consejo de lo Audiovisual contenido en el documento PSOE-A La Andalucía del nuevo siglo: “**un órgano independiente para el asesoramiento, consulta y vigilancia de la normativa sobre los contenidos audiovisuales, con especial interés al respeto del pluralismo, la calidad y diversidad de los contenidos de programación, el desarrollo de la producción audiovisual y la defensa de la cultura andaluza**”. (La comunicación en Andalucía 2002, 25).

Existen también otros mecanismos e instrumentos que afectan, de alguna manera a la labor de los profesionales y sobre todo al producto final de los medios de comunicación.

Uno de ellos, funciona exclusivamente para los contenidos publicitarios de los medios. Se trata de La Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, anteriormente conocida como Autocontrol de la publicidad. Esta organización se define a sí misma como “una asociación sin ánimo de lucro, compuesta por anunciantes, agencias, medios de comunicación y otras empresas de servicios a la comunicación comercial, que en conjunto representan más del 70% de la inversión publicitaria española, y por diversas asociaciones empresariales. Su objetivo es prevenir y resolver eventuales controversias publicitarias, estableciendo un marco ético donde se desenvuelva una comunicación comercial responsable y veraz. Este proyecto colectivo, nacido el 13 de junio de 1995, ha logrado dotar al sector de un instrumento ágil de resolución extrajudicial de controversias en materia publicitaria, así como de un sistema voluntario de consulta previa que beneficia tanto a los consumidores como a la propia industria publicitaria”.¹³

Ana Azurmendi (2000, 99) habla de “un caso distinto” cuando se refiere a Autocontrol y afirma que en este sector sí se cuenta con instituciones autorreguladoras eficaces, “gracias al interés de los anunciantes en no ver dañados sus bienes servicios y marcas, bien por la actividad publicitaria de la competencia, bien por el rechazo que puede provocar en el público una campaña inadecuada (engañosa, poco sensible, etc.).

Cabe la pregunta de si este tipo de instrumentos tiene un carácter autorregulador en el mismo sentido en que lo tiene, por ejemplo, un consejo de lo audiovisual. Ciertamente desde Autocontrol sólo se toca una parcela muy específica y concreta del mensaje de los medios, la referente a la publicidad,

¹³ La página web de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial es <http://www.aap.es/>.

pero no deja de ser interesante que en este ámbito, el de la publicidad, se haya conseguido un organismo autorregulador que básicamente cumple las funciones para las que fue creado.

Los organismos, a los que desde el punto de vista teórico se les ha reconocido su característica de mecanismos de autorregulación, como los defensores, acuden en no pocas ocasiones a los dictámenes de esta organización, sobre todo cuando las quejas que reciben tienen que ver con la admisión por sus medios de determinados anuncios que se encuentran en el filo de la navaja de los códigos éticos de los medios y de los propios publicitarios.¹⁴

Hay todavía otros elementos que pueden entrar en este epígrafe, aunque su incidencia en la autorregulación es menor que la de los mecanismos e instrumentos antes reseñados. Algunos autores, entre ellos el profesor Luis Fernando Ramos Fernández (1992, 373), consideran, por ejemplo, que las organizaciones profesionales de periodistas actúan como elementos de autorregulación profesional.

Seguramente no es el caso español. Aunque sí se está asistiendo a una cierta actividad de sindicatos específicos de periodistas que de alguna manera con su actividad participan en eso que Hugo Azar (1990a) definía como “contribuir a que se den las condiciones laborales, profesionales y sociales que hagan posible el cumplimiento normal de las exigencias éticas y deontológicas de la comunicación”.

Antes de seguir adelante cabe hacerse una pregunta: ¿Interesa al poder político y también al poder económico que detenta la propiedad económica de los medios la existencia de estos mecanismos ya sean de carácter interno o

¹⁴ En el punto 2 del Estatuto del Defensor de *El País* se especifica que la figura tiene competencias sobre la publicidad que publica el periódico. En el caso del Defensor de la Audiencia de la RTVA, no hay una explícita mención a este asunto, pero tradicionalmente el Consejo de Administración ha admitido en sus informes quejas o sugerencias de los oyentes y espectadores respecto a la publicidad. En el caso del Defensor del Lector de la Vanguardia no hay tampoco ninguna mención explícita al respecto, si bien se habla de que “el Defensor podrá entrar en aspectos generales que afecten al periodismo”.

externo? La primera respuesta que se ocurre es no, o no al menos en España donde el desarrollo de los instrumentos mencionados es, cuando menos, escasa como se pone de manifiesto por la relación que de ellos se ha hecho antes.

En su libro *Una memoria de "El País"*, el periodista y escritor Juan Cruz (1996, 108) relata cómo se puso en marcha el Estatuto de la Redacción de *El País*, a semejanza del ya existente en el diario francés *Le Monde*. El procedimiento, la negociación y la sola existencia de un mecanismo autorregulador como el que Cruz menciona en su texto llamándole "logro de la profesión" es un hecho que en aquella época y, como bien explica Cruz, no tenía precedentes en la prensa española. Cruz relata la dureza de las negociaciones que se llevaron a cabo.

Parece que el ejemplo apenas cundió. De hecho, en el grupo PRISA sólo *El País* goza de este tipo de mecanismos. En ninguno de los medios de comunicación comprados, creados o absorbidos por PRISA existen figuras o referencias como el defensor del lector, El Estatuto de la Redacción o Consejo de la Redacción. De hecho en España sólo *El País*, *El Mundo*, *La Voz de Galicia*, *El Periódico de Cataluña*, *La Vanguardia*, RTVE, RTVA y la extinta Radio Televisión de Valencia, aún funcionando como empresa en liquidación tienen este tipo de estatutos.¹⁵

Antes de concluir con este punto conviene hacer algunas reflexiones sobre el calado que ha de tener la autorregulación para no llegar a colisionar con dos derechos fundamentales, el de la libertad de expresión y el de los ciudadanos a recibir información.

El periodista e investigador boliviano José Luis Exeni (2001) pone el dedo en la llaga cuando en un artículo publicado en la revista virtual *Sala de prensa* afirma que regular el periodismo es un riesgo y no regularlo, un peligro y concluye que tanto legisladores como periodistas, temerosos del riesgo, se quedan con el

¹⁵ Datos recopilados por el autor de varias fuentes no documentales.

peligro, absteniéndose en la materia y provocando la ausencia, o incumplimiento, de normas. Así, dice Exeni, el periodismo se sujeta únicamente a sus principios, la mejor ley es la que no existe. Por tanto la apuesta segura es la autorregulación que “cuando logra abrirse paso, resulta insuficiente”.

La autorregulación no ha de entenderse en caso alguno como un mecanismo que ponga cortapisas a la libertad de expresión y al derecho a la información de los ciudadanos. Más bien al contrario ha de entenderse como algo que garantiza al público esos derechos y libertades. Con este planteamiento se expresa Victoria Camps en una entrevista de Teresa Sandoval (1998) publicada por la revista virtual Latina de Comunicación Social, en la que habla de que no puede valer el todo por el todo y que las libertades tienen sus límites en beneficio de los ciudadanos. Camps sostiene que son los ciudadanos los que se lo están exigiendo a los medios que deben elaborar criterios de autocontrol. La tecnología, afirma, permite alcanzar muchos sitios donde hace muy poco era muy difícil llegar. “Se pueden tomar fotos de cualquier persona en cualquier momento y en cualquier lugar; se ha empezado a mercantilizar con la intimidad de las personas, sobre todo de los personajes públicos; los niños son unos adictos a los medios, sobre todo a la televisión, y ese es un público muy débil y muy vulnerable... qué duda cabe que todo eso está en las leyes, en las que se habla muy claramente de protección de la infancia y de la intimidad de las personas”, dice Camps. Constata lo cambiante de la sociedad actual y resume que es evidente que “una responsabilidad del profesional es tomarse también esa molestia, ese autocontrol”. Pone un ejemplo: “Cuando el fotógrafo que obtuvo las imágenes de la princesa Diana de Gales agonizando vio qué tipo de material había obtenido, pensó que aquello no lo podía vender. Ése es el objetivo que tiene la autorregulación; es decir, no hace falta que todo esté regulado desde fuera, porque tampoco se puede, pero eso no quiere decir que la gente no tenga que ponerse límites ella misma. Al fin y al cabo es la única manera de defender la autonomía de la persona, y al mismo tiempo poner límites a esa libertad cuando uno se da cuenta que determinadas cosas no se deben hacer aunque no estén prohibidas por nadie”.

Hay, entre los autores consultados, una gran coincidencia en lo delicado de la situación en la que convergen los lindes de muchos derechos, deberes y libertades Y aquí entra en juego la autorregulación. El autor de este trabajo ya opinó sobre este asunto en un informe que fue remitido a la Dirección General de la RTVA y a su Consejo de Administración (Gutiérrez del Álamo, Patricio 2001) y que puede consultarse en la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Comunicación donde figura con la signatura 656R, donado por la Oficina del Defensor del Oyente y del Espectador de la RTVA.

Se trataba de dilucidar una queja sobre la aparición de determinadas imágenes violentas y otras relacionadas con la inmigración irregular en los informativos. El asunto entraba de pleno en la cuestión: ¿hasta dónde se debe llegar en la autorregulación? Se decía entonces: “Se destapa con esta queja un viejo debate, no resuelto, sobre la conveniencia o no de incluir en los informativos de televisión determinadas imágenes que por su contenido "violento o morboso" pueden "herir la sensibilidad de algunos espectadores". Dice este espectador que es padre de dos niños pequeños y que en su opinión "no es necesario que las noticias sobre inmigrantes muertos en las playas, o atentados terroristas, por ejemplo, tengan que ir acompañadas de imágenes tan violentas como las que en su opinión se ponen". Añade que dichas imágenes "son sensacionalistas y no aportan nada". Es cierto que en muchas ocasiones las imágenes que aparecen en los informativos, de todas las televisiones, son "violentas" y muestran la cara más amarga de la vida. Sin embargo no es menos cierto que en la mayoría de los casos dichas imágenes son necesarias para darle a la noticia toda su dimensión informativa. En todo caso, el asunto se encuentra en una zona de frontera entre el derecho a la información de los ciudadanos y el respeto a la sensibilidad de una parte de la audiencia de las televisiones. Y en esa zona la línea que separa una cosa de otra no es precisamente nítida”.

Se nadaba entre dos aguas y ponía de manifiesto la necesidad de fijar criterios claros a los que los profesionales puedan atenerse cuando apliquen elementos de autorregulación.

Recogiendo lo sustancial, los instrumentos para la autorregulación que los profesionales de los medios y las empresas se dan a sí mismos para, como dice Victoria Camps, crear criterios de autocontrol, tienen virtualidad en cuanto que puedan tener mecanismos a su servicio.

En algunos casos es posible que la intervención de los poderes públicos anime a la creación de estos mecanismos e instrumentos al servicio de la sociedad (Consejos de lo Audiovisual) y no parece viable un Estatuto de la Redacción sin un Consejo de Redacción, ni un Libro de estilo sin un defensor del lector ni un código ético sin un consejo que lo aplique. En este esquema se encuentra el defensor de la audiencia (Aznar, 1999^a 44-45).

3.3. El defensor en el contexto de la autorregulación

No es fácil acercarse a una definición del defensor de la audiencia, por la escasa literatura. De hecho, su papel no es uniforme y varía, aunque no en lo fundamental, si este ejerce su labor en prensa, radio o televisión. Quienes más se han acercado en España a la definición del defensor como mecanismo de autorregulación de los medios son, como ya se ha dicho Carlos Maciá Barber y Hugo Aznar. El primero, en diciembre de 2001 leyó en la Universidad San Pablo-CEU la primera, y de momento la única, tesis doctoral sobre el asunto que se ha escrito en España; una tesis que también resulta de las pioneras en el mundo, tal y como afirma Josep María Casaus (La Vanguardia 30/01/2001). Se trata la tercera tesis sobre defensores del lector que se había leído en aquella fecha en el mundo. Las dos anteriores se habían presentado en universidades de Estados Unidos: la de Donald Thomas Mogavero, en la universidad de Washington (1981) y la de Neil Nemeth en la Universidad de Indiana (1991)".

Maciá ha contribuido de manera destacada con su tesis y con numerosos artículos y publicaciones a poner un poco de luz sobre la figura del defensor. Como lo ha hecho el también profesor Hugo Aznar. Ambos han analizado la figura en sus dimensiones teóricas y prácticas y ambos han encuadrado el mecanismo dentro de la autorregulación. Un elemento que contribuye a ella.

Maciá (2000) plantea los primeros rasgos y características que ha de tener un defensor: "por lo general, se afirma que debe ocuparse del amparo y protección del conjunto de derechos que poseen los públicos como ciudadanos y como destinatarios de la información. Es la justificación última y más trascendente que explica la existencia e implantación de esta figura periodística".

Estamos por tanto ante una primera característica de la figura del Defensor, la de velar por los derechos del público, digamos de la audiencia o si se quiere de los ciudadanos, en relación con su exposición a los medios de comunicación.

Carlos Maciá Barber (2000) plantea una segunda característica, de la que ya se ha hablado someramente, el defensor como instrumento de participación. Se recoge de manera explícita en la norma reguladora del defensor de la RTVA y más o menos implícitamente en los estatutos de los defensores de *El País* y *La Vanguardia*.

La primera Disposición Reguladora del defensor de la RTVA (Aznar 1999^a, 278) ya estableció que “ningún instrumento se debe desechar para animar esa participación ciudadana en la cuestión de los contenidos de televisión y radio”. Y la actual Norma Reguladora (2008) en su artículo 5 plantea como una obligación del defensor disponer de espacios en la web, así como de espacios y programas en las distintas cadenas de televisión y radio de la RTVA que estimulen la participación de los usuarios. Y reclama a la Dirección que provea de estos espacios a la persona titular del cargo.

En los países anglosajones donde la norma es consuetudinaria, especialmente en Estados Unidos, se percibe esta característica aunque no esté recogida en lado alguno. Maciá dice al respecto que su implantación supone la existencia de una figura más accesible y directa para el receptor, un interlocutor próximo que está obligado a atender al público, servir de cauce de sus denuncias, atender sus dudas y escuchar sus sugerencias, lo que de por sí ya incita a la participación. Añade Maciá que el propio defensor debe, además, “animar a las audiencias a movilizarse. Así ha ocurrido en la práctica en numerosas ocasiones”.

Sobre esta misma cuestión escribe también el periodista brasileño Lira Neto, quien durante un tiempo fue ombudsman del diario *O Povo*. Dice Neto que no tiene dudas de que el trabajo del defensor dependa directamente de la participación del público.

La cualidad que tiene el defensor de ser un instrumento de participación de la audiencia le confiere un papel que de hecho conlleva en muchos casos una

cierta democratización de los medios. En cualquier caso estamos ante un aspecto muy importante de su actividad y que en muchos casos depende de la voluntad del público de participar y de su concienciación como actores del proceso de la comunicación. Además de la permisividad de las empresas con la cuestión. Aznar (1999b, 161) sostiene que en no pocas ocasiones las empresas del sector no generan cauces de participación e impiden el acceso a los medios de comunicación de sus audiencias. Quienes detentan la propiedad de los medios consideran que ésta es exclusivamente suya y que el papel del público es simplemente el de optar o no por el producto que se ofrece, sin pretender mayores exigencias. La participación de las audiencias no significa en modo alguno que estas vayan a usurpar el papel de empresario o editores y aleja a la industria de la comunicación de una visión “consumerista” de la cultura. Esta tendencia excluyente está muy unida a una “configuración histórica de los medios masivos”.

Tanto Maciá (2000 y 2006, 151) como otros autores, Casasús (2011), Azurmendi (2000), Herrera Damas (2005) o Armentia (2009), plantean un tercer elemento que resulta consustancial a la figura del Defensor que se perfila como la instancia más adecuada para ocuparse de la tramitación de las reclamaciones, la aclaración de cuestiones y la atención de las peticiones que, “referentes a los contenidos, prácticas o decisiones de un medio de comunicación, puedan presentarse o formularse por parte de los públicos”. De esta forma, el Defensor además de participar activamente en la mejora de las programaciones, o los textos de los medios y de contribuir a la autorregulación profesional, se erige en un servicio al usuario de los medios. José Manuel Burgueño Muñoz (2010, 133) también plantea un esquema similar en su concepción del defensor.

Esta cualidad es más acusada aún en las radios y televisiones donde las quejas no siempre tienen que ver con los contenidos del medio y muchas veces se refieren a aspectos técnicos, horarios de programación o se limitan a ser preguntas sobre aspectos no precisamente relacionados contenidos.

El concepto usuario es más adecuado que el de clientes o consumidores. María José Sánchez-Apéllaniz (1997, 106) habla de que los ciudadanos “tienen muy diversas vías legales para proteger sus derechos como consumidores del servicio televisivo”.

Para Bernardo Díaz Nosty (1995) la conversión del público o de la audiencia en meros clientes es un aspecto negativo que los medios han sabido aprovechar, desposeyendo a sus usuarios “de buena parte de su condición de ciudadanos para magnificar la de consumidores o clientes”.

Merryll, Lee y Friedlander (1993, 500) abordaron en su momento una definición del Defensor que, formando parte de un compendio mucho más amplio sobre la comunicación y el periodismo en los Estados Unidos, aporta más datos sobre su función mediadora y sobre otros aspectos de su trabajo.

Decían entonces que el ombudsman es una persona designada específicamente para oír quejas en contra de una organización de medios de comunicación y “servir como abogado del público ante los administradores de los medios de comunicación, proporcionando crítica interna y escribiendo columnas e informes a los administradores”.

Es una definición que plantea un defensor mucho más crítico frente a aquellos que creen que las sugerencias y otro tipo de opiniones también deben formar parte del equipaje del ombudsman y que sin embargo trae un concepto que completa el rol del defensor: la función mediadora.

El Defensor se encuentra siempre entre la empresa, o los profesionales, y los lectores, oyentes o espectadores de los medios. Sus intervenciones son siempre tendentes a esclarecer lo ocurrido con una información, con unas imágenes o con un programa de radio o televisión y para ello ha de buscar en todos los casos explicaciones que permitan establecer un criterio.

A este respecto, María José Sánchez-Apéllaniz (1997, 108) afirma que el defensor “actúa además, a menudo, como un mediador entre espectadores y empresa, en aquellos conflictos de intereses que no se encuadran en el marco jurídico antes citado”. Se refiere al marco que crean para un defensor su estatuto de independencia y el libro de estilo que ha de tener como referencia.

Y hay una característica que debe tener el Defensor de la Audiencia que le da a su trabajo un valor superior, la independencia. Todos los estatutos o normas reguladoras coinciden en marcar que los defensores han de ser independientes de la empresa, en la medida en que esto es posible. En todo caso tanto en el Estatuto de *El País* como en el de La Vanguardia, (Aznar, 1999a, 280) como en el de la Norma Reguladora de la RTVA (2008) se habla de la independencia como de una característica fundamental para el desarrollo del trabajo de los defensores.

A este respecto Germán Rey (2003) que fue durante varios años defensor del lector de El Tiempo de Bogotá, Colombia, indica que la columna dominical que los defensores del lector ofrecen cada semana es otra coincidencia de oficio “como lo es una cierta austeridad para realizar un trabajo que requiere distancias, equilibrios complejos y afirmaciones de independencia”.

Rey también alude a un aspecto quizá tangencial pero no menos interesante, la gran mayoría de los defensores trabajan asistidos tan sólo por una secretaria y en algún caso excepcional, ayudado por la colaboración de un asistente o auxiliar.

El defensor, continúa Rey, debe ubicarse en un lugar de la organización que proteja su independencia recogida en los estatutos. No debe tener ni dependencia hacia arriba ni autoridad hacia abajo. Por tanto lo que Rey plantea es que la persona que ocupa el cargo no figure en ningún esquema jerárquico del medio, ni se involucre directamente en actividades que tengan que ver con el proceso de elaboración previa de la información.

Rey recalca de manera especial esta independencia sin la cual, el Defensor no sería lo que es, cuando dice que “uno de los elementos centrales de la figura del Defensor es su independencia.” Y que este concepto debe trazarse en dos direcciones, en primer lugar frente al medio y su dirección y en segundo independencia de criterio que no roce con las directrices que puedan emanar de la dirección. El defensor debe analizar los casos que recibe e indagar para obtener la máxima información con la que asumir una “posición que exponer directamente al público, sin ninguna interferencia, a través de su columna que se publica el día de mayor circulación del periódico (el domingo) y en un lugar destacado”.

Sin independencia la institución perdería verdaderamente su sentido. Hay no obstante otro aspecto que resulta interesante de la exposición de Rey. Las quejas, sugerencias u opiniones con las que trabajan los defensores deben “ser aireadas” en un espacio público” para que se produzca una verdadera relación interactiva entre defensor y defendidos.

Varias de estas características ya esbozadas las pone de manifiesto el periodista chileno Emilio Filippi (2033) quien plantea cuestiones prácticas como que los redactores no deben hacer el vacío a un personaje o a una institución sólo porque hayan tenido problemas para cubrir determinada noticia y que el periódico ha de ser el primero en subsanar los errores cometidos en sus páginas y hacerlo lo más rápidamente posible y sin tapujos, especialmente aquellos que ponga sobre la mesa el defensor del lector.

En el caso de los periódicos lo natural es que los defensores tengan su columna semanal. En el caso de la RTVA, que es un medio audiovisual el defensor interviene en programas de radio y televisión y además elabora un informe diario que se da a conocer a toda la empresa a través de un circuito interno de comunicación y que oyentes, espectadores y usuarios pueden consultar bien mediante el teletexto de las distintas cadenas de televisión de la

RTVA o en su propia página web cuyo enlace está incluido en un lugar destacado de la página oficial de la RTVA.¹⁶

Por último hay un asunto que conviene reflejar en este punto. Los defensores de la audiencia no tienen capacidad ejecutiva propiamente dicha. Sus actuaciones se materializan en consejos, propuestas y sugerencias a la dirección de las empresas y a los propios redactores. Que se cumplan las normas generales de la ética periodística y de la profesionalidad de los medios, las normas recogidas en los principios editoriales de los periódicos o en los de programación de las emisoras de radio y televisión, o las normas que se recogen en el libro de estilo es una obligación común de los periodistas y los dirigentes de las empresas de comunicación.

El defensor sí debe velar por su cumplimiento y proponer alternativas a un déficit en estos cumplimientos mediante propuestas. Esto es especialmente relevante en el caso del defensor de la audiencia de la RTVA, en cuya Norma Reguladora (2008) se prevé como sistema fundamental de funcionamiento el de las propuestas al Consejo de Administración de esta empresa, de extracción parlamentaria, que es de quien depende formalmente el Defensor.

Se puede concluir, pues, enumerando algunas de las características que como instrumento de autorregulación han puesto de manifiesto los autores que han estudiado la figura desde el punto de vista teórico.

Los defensores han de mantener independencia con respecto a su empresa y los periodistas que intervienen en el proceso de la comunicación. Y ante estos últimos una cierta autoridad moral avalada por su biografía profesional.

La figura se presenta como un garante de derechos de los ciudadanos ya sean lectores, oyentes, espectadores o usuarios. Esta garantía la ejerce

¹⁶ La información sobre este aspecto de la actividad del defensor de la RTVA ha sido recabada de la propia empresa por el autor de esta investigación y puede verse en <http://blogs.canalsur.es/defensorrtva/>.

amparándose en los textos que cada empresa considera como instrumentos necesarios para la autorregulación en su ámbito del ejercicio del periodismo, en particular, y la comunicación, en general. Léase libros de estilo, códigos de conducta, estatutos del defensor, estatutos de la redacción, leyes en el caso de las radios y televisiones públicas o cualesquiera otros que se consideren oportunos.

Es un instrumento de participación del público, podríamos decir que otro más, ya que el público tiene varios modos de participación en los medios, que atiende quejas, sugerencias y opiniones de la audiencia sobre contenidos y otras materias del medio para el que presta sus servicios. Y ejerce, además, una función mediadora entre las redacciones o el personal de los medios y la audiencia o entre la audiencia y la Dirección de la empresa.

Maciá Barber (2006, 100) también establece una diferencia entre defensores de carácter público y privado. Los primeros, dice Maciá, hacen su labor para un conjunto de medios o para la totalidad de los existentes en un país y en la mayoría de los casos emanan de una normativa legal de la que cada país se ha dotado. Cita los casos de Suecia, Sudáfrica y Lituania donde existe esta figura común a la mayoría de los medios. No cita el caso argentino que instituyó esta figura pública con posterioridad, en 2009. En la actualidad la Defensoría del Público la ejerce Cinthya Octaviano (La Ley de la Comunicación Democrática (2013). Los privados cumplen su función en un solo medio y puede ser un medio de propiedad privada o de titularidad pública.

Pero no todo son parabienes en la literatura sobre el defensor y la autorregulación. *El Libro de Estilo de El Mundo* (1996, 106) se hacía en aquella edición eco de esta crítica: “El autocontrol profesional no sólo se realiza a través de códigos generales o gremiales, sino dentro de cada medio. Algunos han acudido a la figura del ombudsman. Pero en los propios EE UU la mayoría de los grandes medios la ha rechazado al comprobarse la dificultad de que las personas que hacían la autocrítica en nombre de los lectores mantuviesen una

verdadera independencia frente a la Dirección y la propiedad del medio, incluso en los casos en que procedían de fuera de éste (a menudo, jueces o periodistas prestigiosos ya jubilados). El defensor se convertía demasiado a menudo en una coartada de la publicación, pero no se enfrentaba a sus más serias deficiencias”.

3.3.1. La figura del Defensor desde un punto de vista histórico, antecedentes, génesis y actualidad

La figura del Defensor de la Audiencia está basada en la del Ombudsman de los países nórdicos. La traducción para esta figura centenaria del ordenamiento jurídico nórdico que se ha adoptado en España es la de “defensor del pueblo”. Sonia Venegas (1988, 28) sitúa sus orígenes remotos en Suecia y Finlandia en el siglo XVI, cuando existía un funcionario nombrado por el Rey encargado de vigilar la labor de los fiscales comunes ejerciendo como fiscal mayor. En 1715 se crea el *Högste Ombudsmannen*, Procurador Supremo, encargado de vigilar la legalidad con encargo especial de vigilar a los funcionarios para que cumplieran con sus obligaciones y observaran estrictamente la efectiva aplicación de las normas legales.

La institución evolucionó hasta 1809 con diferentes nombres y más o menos las mismas funciones. En esa fecha se proclama una nueva constitución, Finlandia se separa de Suecia, ambas naciones habían formado un solo país, y se une a Rusia como un Gran Ducado, aunque, según Venegas, mantiene sus propias instituciones, entre ellas esta figura de vigilancia y garantía de los derechos ciudadanos. La profesora mexicana, citando a Gil Robles y Gil Delgado, habla de una nueva figura que nada tenía que ver con el Rey de Suecia y que dependía del Parlamento ante quien tenía que dar cuenta de su trabajo fiscalizador de la administración de justicia e incluso de la actividad de la iglesia.

La figura permanece así prácticamente hasta nuestros días, aunque a lo largo de la historia va incorporando nuevas tareas de acuerdo con cada época. En Suecia el nombramiento recae en una persona de reconocido prestigio, en esa búsqueda de la autoridad moral que este tipo de cargos conlleva.

La figura del Defensor del Pueblo, tal y como la conocemos en la modernidad, está basada en el modelo escandinavo y a partir de 1957, cuando se crea en Alemania Federal, aunque como una comisión del Parlamento, comienza a formar parte del ordenamiento jurídico de los estados democráticos.

El periodista argentino e investigador de asuntos relacionados con los derechos humanos Sergio Sorín (1998) coincide en lo básico con Venegas, si bien no se remonta tanto en sus orígenes y lo sitúa en 1809 con la nueva Constitución de Suecia. Sorín entiende que la figura es básica en el ordenamiento jurídico de los países democráticos y pone como ejemplo que “uno de los elementos que la Unión Europea requiere a otros estados para formar parte es poseer la figura del Defensor del Pueblo; un requisito que no tiene ninguna unión de países latinoamericanos”.

¿Qué ocurre en los medios de comunicación? ¿Cómo fueron los primeros pasos de un instrumento muy extendido en los países anglosajones pero con tímida penetración en los latinos, salvo Francia y la parte francesa de Canadá? España no es una excepción y hasta 1985 no incorpora un primer ombudsman de prensa.

Respecto a los orígenes del defensor en los medios se produjo en la década de los 90 una cierta controversia felizmente aclarada por teóricos e historiadores de la prensa. Los que han estudiado el asunto no se ponían de acuerdo y es posible que muchas veces la discrepancia sobre los inicios se centrara en aspectos que poco tienen que ver con el contenido de la figura de la que se está hablando.

Básicamente todos coinciden en que la figura del defensor de la audiencia en los medios está basada en el Defensor del Pueblo, Aznar (1999a), Maciá Barber (2006), Casasús (30/12/2001) o Herrera Damas (2007). En que tiene una función mediadora, su poder no es de carácter ejecutivo y ostenta, en la mayoría de los casos una autoridad moral, una suerte de “autoritas” reconocida por la propiedad y la dirección del medio que se dota de esta figura y, en la mayoría de los casos, por los trabajadores. Se usa aquí deliberadamente la palabra “trabajador” para hablar de las personas que se encuentran “afectadas” por la acción del Defensor. En el caso de los medios escritos, está claro que estos trabajadores son en su mayoría periodistas y redactores. No ocurre así en el caso de las radios y televisiones donde una intervención del Defensor puede relacionar a periodistas, realizadores, programadores, responsables de emisión, operadores de cámara o productores.

Por ejemplo en Francia esta figura se denomina “mediateur”, también el Defensor del Pueblo ostenta esta denominación, lo que define de forma explícita uno de los roles significativos que adopta la figura. En un texto que facilita Guy Riboreau, director del Servicio de Capacitación de Radio France Internacional a la revista Sala de Prensa (2002), se explica que este “mediateur” es “el embajador del público, con el servicio de la redacción, estudia los problemas surgidos y colabora en el progreso de los comportamientos”. Es por tanto un mediador.

Hasta 1999, se daba por hecho que el primer Defensor del Lector tuvo como lugar de nacimiento la ciudad de Louisville, en el estado norteamericano de Kentucky en 1967 y para defender los intereses de los lectores de los diarios The Louisville Courier y The Louisville Times. Fue el director del diario Barry Bingham Senior el creador de esta figura y el periodista John Herchenroeder el primer periodista que ocupó el cargo.

Sin embargo en 1999 un miembro de la Organization of News Ombudsmen, ONO, que agrupa a defensores de medios de todo el mundo, el japonés Osami

Okuya planteó en la asamblea de esta organización la posibilidad de que a principios del siglo XX se crearan figuras similares, tanto en periódicos japoneses como en alguno norteamericano se crearon figuras similares (Maciá Barber 2006, 87). Cita en concreto los comités de expertos que atendían quejas y sugerencias de los lectores o bien organismos de este tipo que “cuidaban el estilo y la corrección de los textos”. Lo explicó el profesor Takeshi Maezawa extrayendo su información de una serie de documentos facilitados por Okuya, que fue Defensor del Lector del Yomiuri Shimbun de Tokio y de su propia investigación.

Quienes plantearon la controversia en el seno de la organización que agrupa a la mayoría de los defensores de los medios del plantea, entendieron que en 1913 el diario norteamericano New York World creó una oficina para la corrección y el juego limpio, entiéndase que dentro de la redacción, a la que llamó The Bureau of Accuracy and Fair Play. Sin duda se trata de un antecedente cuyo estudio será complicado, ya que el periódico dejó de editarse quizá antes de que la oficina en cuestión funcionara de manera efectiva.

También citaba Maezawa el caso del Yomiuri Shimbun, periódico de gran tradición y tirada en Tokio, que en 1938 creó un comité de “mejora de la calidad”. Incluso antes en 1922 el Asahi Simbund tuvo ya un comité de similares características. Hay otros antecedentes citados por Maezawa, la mayoría de ellos se refieren a diarios japoneses.

La periodista Linda Raymond que en 1999 ocupaba el cargo de Defensora del Lector del The Louisville Courier-Journal publicó ese mismo año una columna hablando del error cometido por expertos y estudiosos durante más de 32 años al considerar que su diario fue pionero en la creación de la figura de un ombudsman. En *We were wrong* (05/11/1999). Raymond agradece que un miembro de la Organización internacional de Ombudsmen de Noticias (ONO) desvelara en un congreso de esta entidad la existencia de un antecedente y se refiere a lo explicado por Osami Okuya que citó las investigaciones de

Maezawa a de las que antes se ha escrito (Nemeth, Neil, 2003, 31). Raymond mantenía que estudiosos de la comunicación y periodistas han estado equivocados con respecto a la fijación del hito de la creación de la figura.

Sin embargo tal controversia resultó sólo un elemento de polémica para animar las asambleas de ONO. El mismo profesor Maezawa reconoció (Maciá Barber 2006, 87) que por lo que a un Defensor del Lector de carácter individual se refiere su origen ha de establecerse en The Louisville Courier-Journal. Si se habla de departamento interno de verificación de contenidos es cierto que algunas empresas periodísticas en Japón tienen una larga tradición que comenzó antes de la Segunda Guerra Mundial. No obstante en la página oficial de ONO se cita la cuestión como un posible antecedente de la figura del defensor de la audiencia.

Otros defensores también se han ocupado de esta cuestión. Entre nosotros, en España, lo han hecho con más o menos amplitud, Roger Jiménez y el profesor Josep María Casasús, ambos defensores del lector de La Vanguardia de Barcelona en distintas etapas.

Casasús pone en duda el hecho de que los japoneses hayan sido pioneros de la figura. En una de sus columnas semanales de finales de diciembre de 2001, Sobre el origen del “ombudsman” de prensa (30/12/2001) analiza el problema y afirma que si se admite que el servicio montado por The New York World en 1913 es el estreno mundial de la figura del defensor del Lector debería reconocerse también que el diario La Vanguardia fue pionero en España en esta materia puesto que en 1983 el director Francesc Noy creó un Servicio de Estudios con funciones similares a las encomendadas a la Oficina de Precisión y Equidad de aquel diario de Nueva York. “Sería un error”, dice Casasús, “aceptar eso. No concurren en estos casos los rasgos que definen hoy a los defensores del lector. Tanto el citado servicio de *La Vanguardia* como aquella oficina del World eran órganos colegiados y no se daba publicidad a las gestiones y conclusiones sobre los asuntos examinados”. Mantiene por tanto el

entonces defensor la tradicional posición de adjudicar a *The Louisville Courier-Journal* en 1967.¹⁷

Estas matizaciones de Casasús son importantes, como lo son las de Maciá Barber (2006) o Aznar (1999a) ya que los casos mencionados en la controversia sobre el origen del defensor del lector no hablan de una figura unipersonal sino de organismos colegiados que actúan de manera interna y, se deduce, que sin publicidad. Dos elementos contrarios a lo que podría ser el estereotipo del actual defensor. Un órgano unipersonal que da publicidad a sus actuaciones y a los resultados de sus gestiones a raíz de las quejas de lectores, oyentes o espectadores.

Los estatutos o normas que regulan las funciones de los defensores de la audiencia establecen este carácter unipersonal en la mayoría de los casos. Al menos en España, en todos los casos en los que existen este tipo de textos se fija de este modo. Tanto *El País*, como La Vanguardia o como la RTVA (también en su momento así fue en Antena 3 Televisión), RTVE o la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals dejan claro que se trata de una figura que ha de ser desempeñada por una sola persona.

Esos antecedentes que en 1999 centraron buena parte de los debates de la asamblea anual de ONO no pueden ser considerados nada más que meros antecedentes, o iniciativas que, entrando dentro del marco teórico de la autorregulación, estaban encaminadas a la mejora de la calidad de contenidos de los diarios que las idearon pero no son órganos unipersonales, condición que desde el punto de vista de los expertos en la materia que han servido de referencia en esta investigación es consustancial a la figura del defensor.

¹⁷ Cuando se crea la figura se establece para dos diarios de Louisville de la misma empresa, *The Courier-Journal* y *The Louisville Times*, uno matutino y otro vespertino. Posteriormente los dos diarios se fusionarán en uno solo, *The Louisville Courier-Journal & Times* (Maciá Barber, 2006, 92)

En todo caso son consejos asesores o comités internos de la redacción y a tenor de lo explicado por Maciá Barber (2006) o Casasús (2001), organismos más ocupados por cuestiones estilísticas que por ejercer cometidos propios de una figura que se enmarca dentro de la llamada autorregulación profesional. No hay que quitar aquí relevancia al hecho de que periódicos de lugares tan lejanos como Japón o Estados Unidos, en los inicios del siglo XX abordaran ya problemas que en determinados casos no están resueltos todavía en muchos de los medios que nos rodean, sin embargo claramente no se trata de defensores del lector tal y como algunos quisieron presentarlos en 1999.

Con estos planteamientos lo suyo es considerar al defensor del Kentucky Louisville Courier-Journal como el primer “ombudsman de prensa” de la historia, aunque otros grandes diarios norteamericanos ya hubieran planteado la cuestión con anterioridad como una posibilidad. El periodista Roger Jiménez, primer Defensor del Lector de La Vanguardia, relata la historia de la siguiente manera en su columna Tras las huellas del primer “ombudsman” (05/09/2005):

“El primer Defensor del Lector fue nombrado en 1967 en el diario de Louisville, donde su legendario director Norm Isaacs aplicó las sugerencias lanzadas ese mismo año por el columnista del New York Times A.H. Raskin (11/06/1967) y por el crítico de prensa del Esquire Ben Bagdikian, quien, con el tiempo, llegaría a ser ombudsman del Washington Post. Ambos hablan del creciente deterioro de los contenidos de la prensa, la impunidad con que actuaban los jóvenes reporteros, la ausencia de contraste, la frivolidad y el desprecio por los controles de calidad, y piden un crítico interno para hacer valer las quejas de los lectores y mediar entre ellos y los profesionales de los medios de comunicación. Curiosamente, la propuesta de Raskin cayó en saco roto en su propio diario, el New York Times aunque estas cosas suelen ocurrir en este oficio”.

El periódico en el que nace la figura es un diario “liberal” y de tradición en la defensa de las libertades. La revista norteamericana Time hace en 1964 una

clasificación de los diez mejores diarios de Norteamérica. Entre ellos se encuentra The Courier-Journal de Louisville. Son los años anteriores al nombramiento en este periódico del primer Defensor del Lector de la historia, una vez que desde el punto de vista teórico se ha salvado la controversia, lo que permite hablar de figura unipersonal y del diario de Louisville como el primero en implantar la figura.

La revista, según relato de Manuel Pídrahita (1993), califica al Courier-Journal como un diario cuyo lema es “informar pero también persuadir” y dice en su informe que se trata de una publicación que defiende valores como la integración de los niños negros en las escuelas públicas de Louisville. “La fama que tiene el periódico de liberal le viene por el hecho de que desde 1932 siempre ha apoyado a los candidatos demócratas a la presidencia de los Estados Unidos de América”.

De este ranking habla también Alejandro Pizarroso (1994) que explica cómo este tipo de clasificaciones se hacen sobre la base de encuestas a directores, editores o periodistas. “no se mide la tirada ni la difusión, sino algo más sutil y difícil, la calidad y la influencia”. El relato de la historia permite situar el nacimiento de la figura en la segunda mitad del siglo XX, de inspiración nórdica en cuanto su concepción ideológica, pero de creación y moldes absolutamente norteamericanos en lo que a los medios de comunicación se refiere, y muy especialmente en el caso de la prensa.

Su génesis y creación se produce en un contexto muy particular de la historia de los Estados Unidos. *El País* se encontraba en pleno conflicto de la Guerra de Vietnam, con una opinión pública crecientemente contraria, en ese momento, a la intervención norteamericana. La década de los 60 fue para Estados Unidos, y en cierto modo para el mundo entero, un periodo de convulsiones. Benz y Grall (1986) hablan de una crisis que en Estados Unidos se extiende desde 1964 a 1974, fecha en que se produce el Watergate y el derrocamiento de Nixon.

Una crisis provocada por la intervención norteamericana en Asia y por los problemas raciales. En este último caso, “el conflicto fundamental de los Estados Unidos surgió ante la reivindicación de los afroamericanos de que se les aplicasen también a ellos, plenamente, los derechos de la Constitución Norteamericana, válidos hasta entonces sólo para blancos o, en todo caso, para americanos de origen chino o japonés” El periodismo estadounidense, a pesar de todo, se fortalecía día a día con la Guerra de Vietnam.

“Los corresponsales tenían que luchar con, entre otras cosas, la información militar deliberadamente falsificada procedente de fuentes oficiales. Durante la gran escalada de la intervención americana a partir de 1964, el Vietnam ocupaba permanentemente las primeras páginas de los periódicos y los espacios de mayor audiencia de radio y televisión. Si por un lado tal abundancia de información podía provocar un cierto cansancio entre el público, por otro, lo cierto es que llevó hasta todos los hogares americanos el horror de la guerra y, sobre todo, la idea de su inutilidad a pesar de las posiciones oficiales.” (Pizarroso, 1994, 461)

También Maciá Barber (2006, 90) incide en la importancia del momento histórico de los Estados Unidos en que nace la figura, de desaparición de la censura política y militar que había imperado hasta 1964 sobre la guerra y del hecho de que la prensa comenzara a airear los mecanismos de la Administración. Maciá, con Merrill, Lee y Freelander (1992, 458) habla de que la censura es sustituida por la estrategia de la mentira y afirma también que los periodistas “cayeron con, demasiada facilidad, en la presentación tendenciosa de las noticias”.

Maciá, como otros autores, ya se ha visto el caso de Roger Jiménez, atribuye la creación de la figura a la inspiración que provoca un artículo del entonces subdirector del diario publicado por *The New York Times* en junio de 1967 *What's wrong with American Newspapers* (11/06/1967), con el antetítulo *A newsman's critique of the press*, hace una profunda reflexión sobre la situación

que vive el periodismo en Estados Unidos en los años finales de la Guerra de Vietnam y propone soluciones, entre ellas la de la crítica interna. También, en esa fecha y en ese artículo, el periodista reflexiona sobre las entonces muy incipientes nuevas tecnologías y la incidencia que tarde o temprano acabarán teniendo en el periodismo. Sea cual sea la inspiración, tras la iniciativa de *The Courier-Journal* de Louisville, seguirían otros periódicos, en su mayoría regionales y locales y en enero de 1969 uno de los grandes diarios de referencia estadounidenses *The Washintong Post* incorpora un defensor del lector.

Ese carácter “regional” de la implantación de la figura del Defensor en la prensa norteamericana tiene más que ver con la estructura del mercado de los diarios que con cualquier otra circunstancia. En aquellos años, “la estructura de la prensa norteamericana es fundamentalmente regional. Sólo el *Wall Street Journal*, el nuevo fenómeno del *USA Today* y, en menor medida el *New York Times* se pueden considerar de difusión nacional” (Pizarroso, 1994, 463).

La síntesis final de la aventura norteamericana del ombudsman la hace Rem Rieder en su artículo “Ombudsman role still has a place in newsroom” (21/02/2013) publicado por *USA Today*. Rieder publica este texto a raíz del anuncio de *The Washington Post* de prescindir de la figura. El director ejecutivo de la organización Jeffrey Dvorkin confesó a Rieder que había sentido como un puñetazo en el estómago al leer la noticia.

Rieder explica que ONO tenía en la fecha en que fue escrito el artículo 60 miembros activos en 26 países y que el director de la organización calculaba entonces que unos 20 estaban trabajando en medios de la prensa estadounidense, la mitad que 10 años antes. Dvorkin, aclara al veterano periodista que desde el principio de la recesión económica, 2008, 14 medios estadounidenses habían decidido prescindir de su ombudsman. Entre los medios que ya no cuentan con la figura en la actualidad está justamente el que la inició, *The Courier-Journal* de Louisville.

3.3.2. Panorama del defensor en el mundo

Antes de trazar un panorama de la situación de los defensores, en cuanto a números y tipos de trabajo, en el mundo, es conveniente hacer una referencia más detallada a ONO, Ombudsmen News Organisation, una entidad en la que se agrupan un buen número de defensores de los que ejercen en el mundo.

Se trata de una organización fundada en los años 80 que inicialmente tuvo un origen exclusivamente americano y canadiense, aunque sin embargo desde los años 90 comenzó a contar con miembros de otros países.

De hecho el primer congreso de esta organización fuera de los Estados Unidos se celebró en Barcelona en mayo de 1997. En ella se agrupan en tres categorías 106 miembros, 53 regulares, la mayoría defensores en activo, 37 asociados, entre los que hay defensores en activo pero también algunos que lo han sido y que han querido seguir vinculados a la organización, son miembros observadores y entre ellos está el defensor de la audiencia de la RTVA y 16 miembros jubilados, defensores que ya se encuentran fuera del mercado laboral. De España como miembro regular sólo figura la defensora de *El País* Lola Galán.

La organización se define a sí misma como “una corporación no lucrativa con dos tipos de miembros internacionales, activo y asociado, que mantiene contacto con los Defensores de la Audiencia de todo el mundo y que organiza conferencias anuales, llevadas a cabo en la ciudad de un miembro”.

En cuanto sus objetivos la organización se establecen los siguientes: Ayudar a la profesión periodística a alcanzar y a mantener altos niveles éticos en el trabajo informativo, de manera que aumente su credibilidad entre la gente a la que se dirige; establecer y mejorar los métodos de trabajo entre los defensores de la audiencia; divulgar la creación entre los medios de la figura del defensor de la audiencia; crear foros que permitan intercambiar ideas y experiencias

entre sus miembros; Establecer contactos con editores, redactores, consejos de prensa y otras organizaciones profesionales y proporcionar voces autorizadas para grupos interesados y asesorar en las investigaciones de medios.¹⁸

Una de las actividades más interesantes de la organización son los debates que se hacen a través del correo electrónico. Con motivo de la Guerra de Irak, fueron varios los asuntos sobre información que se pusieron sobre la mesa y muchas las opiniones de defensores que pudieron leerse en esos correos.

Así hubo un debate sobre si debía mostrarse imágenes de aquellos prisioneros de guerra, norteamericanos e ingleses, capturados por Irak o, con anterioridad, sobre si los militantes suicidas de Hamas, en oriente próximo han de ser llamados, en las informaciones, “terroristas”.

Además, los miembros de la organización se intercambian sus columnas semanales, o sus actualizaciones de las páginas web y, permanentemente, información sobre asuntos de ética y periodismo que a todos afectan.¹⁹ La única salvedad es que en ocasiones, especialmente en la guerra de Irak, en estos contactos se aprecia una gran diferencia entre los valores del periodismo europeo o iberoamericano y los del periodismo norteamericano.

En cualquier caso se trata de una organización que cumple un interesante cometido y que agrupa a la mayoría de los defensores de la Audiencia del mundo. En los datos que desde ONO se facilitan se basa el trazado del panorama de los Defensores en el mundo.

¹⁸ La organización tiene una página web que ya ha sido citada en la que pueden consultarse estos objetivos. La página está en inglés. <http://newsombudsmen.org/about-ono>

¹⁹ La información sobre los debates en correo electrónico sobre ética periodística ha sido elaborados por el autor de este trabajo con datos recopilados a través del correo corporativo del defensor de la audiencia de la RTVA.

Ya se ha hecho una referencia a los Estados Unidos donde la figura ha pasado de ser una institución importante en los medios escritos a sufrir los rigores de la crisis económica que comenzó en 2008. A pesar de que ha sido un país pionero y aunque mantenga aún un número elevado de defensores, en la organización se ha notado la supresión de este mecanismo en numerosos diarios que además, como relata Rem Rieder (2013) en su panorámica sobre la situación del defensor en *El País* norteamericano, esos medios que han prescindido de la figura han tenido que hacer ajustes de plantilla en sus redacciones, no sólo por la situación económica de los medios, también por el avance de las nuevas tecnologías.

Estamos hablando siempre de figuras registradas en ONO y no de algunas instituciones que funcionan o no, con denominaciones similares pero de las que en la organización internacional no se tiene constancia.

Con los datos recabados de la organización, se puede afirmar que en el continente europeo hay 21 miembros regulares, trece asociados y uno jubilado; en Norte América, Estados Unidos y Canadá, dieciséis regulares, trece asociados y once jubilados; en América Latina, cuatro regulares, cinco asociados y uno jubilado; en Asia uno regular, tres asociados y uno jubilado; en Oriente Medio, tres regulares y uno jubilado; en África dos regulares y dos asociados; y en Australia cinco regulares y uno asociado.

En la organización están presentes medios audiovisuales como Radio Canadá, TV2 de Dinamarca, Fnnish Publuic Broadcasting, de Finlandia, la BBC británica, la RTVA de Andalucía o las cadenas Tele Antioquia y Caracol de Colombia. De entre los periódicos, Guardian de Australia, Toronto Star, de Canadá, Politiken de Dinamarca, De Standaard de Bélgica, *El País* de España, The Guardian, del Reino Unido o Kansas City Star de Estados Unidos. Además esta organización cuenta con miembros de universidades e investigadores.²⁰

²⁰ Los datos usados para trazar el mapa de la presencia del defensor de la audiencia en el mundo proceden en su totalidad de lo facilitado por la web de la organización, <http://newsombudsmen.org/>. (consultada en julio de 2014).

3.3.3. La situación en España

En España hay tres defensores del lector y tres defensores en medios audiovisuales públicos. Los diarios son *El País*, *La Vanguardia* y *El Punt Avui* de Cataluña. En el sector audiovisual tienen defensor de la audiencia, ya que atienden en los tres casos quejas y sugerencias para la radio la televisión e Internet, RTVE, La Corporación Catalana de Medios de Comunicación y la RTVA.

El primer medio español en instaurar la figura del defensor de la audiencia fue *El País* que lo hizo en 1985, si bien en aquella fecha le denominó con su apelativo anglosajón de “ombudsman”. Para Maciá Barber (2000, 155) la idea inicial de *El País* ha hecho que “el rotativo madrileño se haya convertido en referencia obligada para profesionales y directivos que desean implantar esta institución en medios escritos, tanto españoles como extranjeros”. “Por su carácter pionero”, sigue diciendo Maciá, “y porque la institución está consolidada; por el prestigio profesional y personal de los periodistas que han ejercido la función, así como por la importancia que en el Periodismo español tiene en sí el diario, la experiencia de *El País* es un referente obligado para cuantos profesionales del Periodismo investigadores de la comunicación se ocupan de la historia, naturaleza y evolución de la figura del Defensor del Lector en España”.

El Estatuto del defensor de *El País* deja entrever en su punto 10 la posibilidad de que el cargo pueda ser ostentado por alguien de fuera, sin embargo hasta el momento sólo han sido periodistas del diario los que se han ocupado de esta tarea. Comenzó la andadura Jesús de la Serna, quien sin duda como dice Juan Cruz (1996, 90) le dio al cargo la orientación que ahora tiene. De hecho, De la Serna ha ocupado el cargo dos veces.

El caso es que desde aquella fecha las vicisitudes históricas de la evolución de la figura en nuestro país han sido varias. La Federación de Asociaciones de la

Prensa de España ya aprobó en su asamblea anual de Sevilla en 1993 una petición a los medios escritos para que instauraran la figura del Defensor del Lector. Posteriormente en la asamblea de San Sebastián, en 1997 se aprobó, a instancias del presidente de la Asociación de la Prensa de Sevilla otra petición similar en este caso dirigida a todos los medios para que instauraran la figura del Defensor del Audiencia. El espíritu y la letra de aquel acuerdo, al que se dio publicidad en distintos medios era, que mediante la figura del Defensor se mejoraran los contenidos y se establecieran mecanismos de “control de calidad de la información”.²¹

Por aquel entonces ya había algunas experiencias en España, muchas de ellas fallidas o descafeinadas, pero con esta reivindicación la organización de los periodistas españoles daba un “espaldarazo” a una figura necesaria en muchos medios españoles. Estos llamamientos de FAPE, sin embargo, no fueron nada determinantes en que uno u otro medio instaurara la figura del defensor. Más bien pasaron desapercibidos salvo para algunos estudiosos del asunto. En todo caso en España, tras los inicios de *El País* aparecieron otras figuras, muchas de ellas muy alejadas de los cometidos que hemos definido como propios de un Defensor.

Maciá Barber (2006, 255) hace una pormenorizada relación de estas figuras y sus avatares. Así, tras *El País*, en 1989 Interviú creó también la figura del defensor del lector, cargo que recayó en el periodista Antonio Álvarez-Solís y que dejó de existir en 1992, ya que el periodista “se consideró un portavoz de las pequeñas historias del pueblo” y evitó tareas de control que consideró siempre que debían estar en manos de los que dirigían la publicación. Álvarez-Solís llegó a la conclusión de que las discusiones sobre errores en procedimientos o mala praxis periodística debían desarrollarse dentro de las redacciones y en ningún caso de cara al público. El periodista dio pues un

²¹ Las actas de aquellas asambleas han sido consultadas en los archivos de FAPE que se encuentran en su sede central de Madrid. Calle María de Molina 50.

vuelco a su sección y la convirtió en una especie de crónica de las quejas de los ciudadanos sobre cuestiones ajenas a la publicación.

Entre 1990 y 1996 Diario16 llevó a cabo una experiencia similar, aunque buscando en este caso a defensores externos a la publicación. Otros medios que han contado con experiencias similares son, además de La Vanguardia, La Voz de Galicia, que llamó a la figura “el amigo del lector” y los periódicos regionales catalanes *El Punt* (en el momento en que aparece citado tanto por Aznar como por Maciá se llamaba así) y Regió 7.

En el caso del periódico gallego la página del defensor se llamaba La voz del lector. En realidad fue un espacio dedicado a las opiniones de los lectores que no desarrollaba una crítica al diario ni una y estaba redactada por un llamado “amigo de los lectores”. Era en realidad más un espacio dedicado a las opiniones de los lectores, pero no a la defensa de sus derechos ni a investigar posibles errores ni tampoco a mediar entre redacción, lectores y empresas

En los otros dos casos sí que se trata de experiencias en toda regla de creación de la figura del defensor del lector, si bien no se encuentran afiliados a la ya mencionada organización internacional ONO.

Regió 7 es un periódico cuya difusión se circunscribe a la comarca barcelonesa de El Maresme. Se hace en Manresa y contó con defensor del lector desde 1996 hasta que decayó en 2003 cuando el diario abandonó la idea. El último periodista que ocupó el cargo fue, Joan Valls. Con anterioridad el puesto fue ocupado por otros dos periodistas Pere Gassó y Albert Maciá. El defensor del lector de Regió 7 contaba con un estatuto que garantizaba su independencia frente a la Dirección y que establecía sus fórmulas de actuación.²²

El Punt era cuando creo la figura un medio algo más grande. Se publicaba en Gerona y tenía varias ediciones que se distribuyen en toda Cataluña, aunque

²² La información sobre Regió 7 fue facilitada al autor de este trabajo por el director de la publicación, Marc Marcè.

es en esta provincia donde mayor difusión e influencia tenía el diario. Se fundó en 1979 con el nombre de *Punt-Diari* y posteriormente en 1990 cambió su cabecera por la de *El Punt* y comenzó su expansión. De tener una sola edición para Gerona, el periódico pasó a tener varias ediciones para comarcas catalanas

En 1995 incorporó la figura del defensor del lector, cargo que se regía por una normativa interna. La persona elegida debía tener el visto bueno del Consejo de Administración y del Consejo Editorial del periódico. A diferencia de los otros tres periódicos que contaban en esa fecha oficialmente con esta figura en este caso el nombramiento provenía de estos dos organismos y se buscaba siempre a una persona próxima al periódico, columnistas o colaboradores, pero no a alguien que formara parte de la plantilla. Los referentes del defensor del lector de *El Punt* eran, además de la normativa interna, los principios editoriales del periódico y el libro de estilo. Los primeros defensores fueron los periodistas Josep Valls, Jaume Oliveras y Santi Massager. En la actualidad el diario mantiene la figura, ocupada por el periodista Pep Colleldemont Oliva, aunque su nombre ha cambiado. En 2011 se produjo la fusión entre el diario de Gerona y el *Avui* de Barcelona dando como resultado *El Punt Avui* que mantiene la figura instaurada por el primero de los diarios en 1995.²³

Los dos casos más notables, por la repercusión en el número de lectores de cada uno de los periódicos, son los de los defensores de *El País* y *La Vanguardia*. El modelo de *El País* es el que de forma natural fueron siguiendo todos los que implantaron la figura, salvo los casos de *La Voz de Galicia* y la revista *Interviú*. En el caso de *La Vanguardia*, las limitaciones y la forma de actuación que prevé el Estatuto del Defensor del Lector son muy similares a las de *El País*. Marca igualmente el secreto profesional como una de esas limitaciones e insta al Defensor a no juzgar el trabajo de los redactores. Los mecanismos de referencia que establece el estatuto para sus actuaciones son,

²³ Los datos sobre *El Punt* y sobre su defensor, así como sobre su historia han sido facilitados por la Redacción del diario y por el actual defensor, el periodista Pep Collel.

además de la ética y la profesionalidad periodística y el Libro de estilo. Sus mandatos son de dos años prorrogables por otros dos, si bien en el caso del primer Defensor que tuvo el periódico, Roger Jiménez, se sobrepasaron en varios meses estos dos mandatos (Aznar 1999a, 285). Además de Jiménez, el cargo, fue ocupado por Josep María Casasús, profesor universitario e investigador en temas que se adentran en la casuística de la ética periodística. En la actualidad es el periodista Josep Olivé quien ostenta el cargo.

En el terreno audiovisual la RTVA fue pionera en la institución de la figura. Con posterioridad se nombró una defensora de la audiencia en Antena 3, cargo que ostentó Consuelo Álvarez de Toledo y que duró desde 1997 hasta 2000. No hubo continuidad en este caso (Maciá Barber, 2006, 267). En la actualidad, además de la RTVA en este sector tienen defensor de la audiencia, ocupándose de los tres medios con que estas corporaciones cuentan, radio, televisión e Internet, RTVE, desde 2006 y la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals desde 2008.

En el caso de RTVE los primeros en ocupar el cargo fueron los periodistas Manuel Alonso Vicedo y Elena Sánchez, esta última creó un espacio mensual, RTVE responde, que se sigue emitiendo en La 2, ahora de la mano de Ángel Nodal, actual defensor de la audiencia. El periodista Carles Pérez fue el primer defensor de la CCMA. En la actualidad es la periodista Laura Baladas quien se ocupa de las quejas de la audiencia de los medios de la Corporación. También en este caso se cuenta con ventanas para los defensores en radio, televisión e Internet.

En la RTVA el nombramiento del defensor de la audiencia lo hace el Consejo de Administración y hasta 2009 no tenía limitaciones de mandato, algo que se introdujo en la última modificación de su norma reguladora en esa fecha. Antes del actual defensor, que se encuentra en funciones a espera de que un nuevo Consejo nombre un sustituto o sustituta, el cargo lo ocupó la periodista María José Sánchez Apellaniz. También en este caso el defensor cuenta con

ventanas en los tres medios. La RTVA no sólo fue pionera en la creación de un defensor en los medios audiovisuales, también lo fue en facilitar al titular del cargo una plataforma digital de expresión, en formato blog, que inició sus pasos en febrero de 2006.²⁴

²⁴ Los datos sobre los defensores de medios audiovisuales en España han sido recabados por el autor de este trabajo de las empresas correspondientes.

3.4. Estatutos o normas internas que regulan la figura en diferentes medios e instrumentos habituales de trabajo

Los defensores habitualmente operan al amparo de estatutos o normas que regulan sus funciones, son textos no muy largos que recogen lo fundamental de sus deberes sus derechos y sus funciones dentro del medio en el que se encuadren y de cara a la audiencia de ese medio.

Además cuentan con toda una serie de instrumentos que les permiten aplicar criterios de crítica y de juicio, códigos éticos de organizaciones profesionales, estatutos de las redacciones, libros de estilo y textos especializados ajenos a los medios de comunicación que aclaran dudas de los usuarios o datos incorrectos contenidos en informaciones.

Además de aplicar la experiencia profesional, de entre las características enumeradas sobre cómo debe ser un defensor esta es una de ellas, a veces los titulares de esta figura autorreguladora acuden a expertos o a otros colegas para que despejen dudas sobre las quejas o sobre las informaciones que son objeto de estas.

3.4.1. Estatutos y normas reguladoras

Carlos Maciá Barber (2006) explica que no todos los medios que cuentan con la figura del defensor tienen una norma que regula sus funciones y habla de cuatro normas específicas en España que son las de *El País*, La Vanguardia y La Voz de Galicia, en el caso de los medios escritos y la de la Radio y Televisión de Andalucía (RTVA) en el caso de los medios audiovisuales. El texto de Maciá es anterior a la aparición de las normas de RTVE y la CCMA. Hace hincapié en que el Estatuto del Defensor del Lector de *El País* ha sido inspirador de otras normas reguladoras cosa que puede verse el caso de las normas de La Vanguardia y La Voz de Galicia, aunque este último diario ya no

cuenta con la figura, cuando se escribió el texto de Maciá sí que existía el mecanismo de autorregulación en el diario gallego.

En el ámbito audiovisual en 2007 el Consejo de Administración de RTVE aprobó un Estatuto regulador para esta figura que fue creada ese mismo año (visto en que recoge básicamente las mismas regulaciones que el resto de normas como lo hace el de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals que creó la figura en 2008

Todas estas normas tienen una estructura básica, muy similar, aunque con variaciones en función de si los medios son públicos o privados. Estas coincidencias son: la función del defensor; el ámbito de intervención de las actuaciones que lleve a cabo; los derechos y deberes que se asignan a la figura; las garantías de independencia y el perfil de los candidatos; la regulación del nombramiento, duración del nombramiento y cese; y la forma en que debe realizar sus indagaciones ante la redacción o dirección así como, muy importante, la forma de difusión de sus actuaciones en el propio medio (Maciá, 2006).

En los medios audiovisuales hay variaciones de matiz. El de RTVE (2007) habla de que la Corporación, al margen de los instrumentos de control que están legislados requiere otros mecanismos de comunicación directa con los ciudadanos, usuarios de sus medios, para que puedan formular quejas, sugerencias y recibir respuestas adecuadas a sus planteamientos, “en todo aquello que afecta sus derechos, concebidos desde una perspectiva amplia y no solo legal”. En este caso el defensor tiene que elevar al Consejo un informe trimestral sobre su actividad, además de tener una ventana hacia

En la RTVA este informe al Consejo es mensual, además de una Memoria anual que debe contener a grandes rasgos la actividad del defensor en ese periodo. En el caso de la actual Norma reguladora se define ya en su artículo primero la condición unipersonal: “El Defensor o la Defensora de la Audiencia

de Radio Televisión de Andalucía se constituye como un órgano unipersonal, emanado del Consejo de Administración de la Agencia Pública Empresarial de la RTVA, del que depende funcional y orgánicamente, para atender las quejas y sugerencias de la audiencia de los servicios de comunicación de la RTVA sobre sus contenidos y la programación”

En el documento regulador de la actividad del defensor de la RTVA, en su norma 5ª por ejemplo, se dice que “admitida la queja, el Defensor/a del Oyente y del Espectador promoverá las actuaciones tendentes a aclarar los supuestos de la misma, dando información al interesado del resultado de sus actuaciones, así como al Consejo de Administración de RTVA y al Director/a General”, lo que le otorga un inevitable papel mediador.

En el caso de la CCMA, el Estatuto de creación indica que “el defensor es la plasmación de la exigencia y el compromiso de los medios de la CCMA con la defensa y el ejercicio de los derechos de la ciudadanía” (2008), tiene voluntad de fomentar la participación de los espectadores y oyentes y de los usuarios de sus espacios en internet. Se incide, como en el caso de la RTVA en que se trata de una institución unipersonal e independiente que debe velar por el cumplimiento del servicio público de los medios de la CCMA. La Corporación ya venía manteniendo desde 2006 un Servicio de Atención al Espectador y al Oyente del que desde 2008 se hizo cargo el defensor. También como en el caso de la Norma de la RTVA se indica que ha de velar “con especial atención por la protección de la infancia y la juventud. Su informe al Consejo es anual, frente a los casos de las otras dos empresas públicas del sector audiovisual.

El Estatuto del Defensor de *El País*, en su punto 10 se explica: “los redactores afectados por una investigación que realice el Defensor del Lector tendrán siempre derecho a ser escuchados y a comprobar que se publica fielmente su opinión”.

Y más o menos en el Estatuto del Defensor de La Vanguardia. Se trata por tanto de personas que median para solucionar conflictos y así se contempla en los distintos estatutos que rigen sus funciones.

Significativo es el caso del Estatuto del amigo del lector de La Voz de Galicia (2001) que marcaba algunas cuestiones similares a otras normas pero que tenía peculiaridades. Se ponía en marcha “un cauce de interlocución permanente entre su audiencia y la Redacción del periódico” y se le otorgaba una ambivalencia, por un lado debía “defender y preservar los derechos de los lectores” y a la vez “procurar el buen nombre de La Voz”. Lo que recogía el artículo 2 de la norma es inédito en cualquiera de las que se han visto para este trabajo. Para el defensor, en este caso “amigo”, quedaban excluidas de sus atribuciones las iniciativas no relacionadas con la actividad periodística y las reclamaciones formuladas por cauce judicial o al amparo de la ley reguladora del derecho de rectificación. Porque efectivamente la Ley Orgánica reguladora del derecho de rectificación (2/1984) establece que en su artículo 2 que este derecho ha de ejercitarse ante el director del medio.

El hecho de que se trate de órganos unipersonales también es un elemento en el que coinciden todas las normas reguladoras, de manera explícita o implícita. Así, la primera norma reguladora de lo que hasta 2008 fue el defensor del oyente y del espectador de la RTVA (1997) transcrita por Aznar (1999a) hablaba en su preámbulo de “órgano unipersonal al servicio del usuario para atender sus quejas y sugerencias sobre los contenidos de la programación, con la finalidad de colaborar en la mejora de la calidad de contenidos dentro del respeto al espíritu de la libertad de expresión y con especial atención a la infancia y la juventud y a los principios constitucionales de respeto a la igualdad y a la no discriminación por razones de sexo, raza, creencias religiosas o cualquier otra circunstancia personal o social”.

Los estatutos que regulan la figura del Defensor tanto en *El País* como en La Vanguardia no hacen mención expresa a esta condición, si bien sus referencias

al defensor son siempre en singular no dejando posibilidad a que las funciones que la institución tiene encomendadas se desarrollen de forma colegiada por más de una persona (Aznar, 1999a, 280)

En otros países, donde la norma es en ocasiones la costumbre, muy especialmente en Estados Unidos y Reino Unido, no se conocen defensores de medios, con los datos que facilita ONO, que tengan carácter colectivo. En todo caso cuando se trata de órganos de carácter colectivo, siempre son de consultivos o ajenos a las publicaciones y emisoras de radio o televisión, algo que ya se abordado aquí mismo en otra parte de este trabajo.

La figura, por otra parte, como ya se ha dicho antes está claramente inspirada en una institución en la que prevalece ese carácter unipersonal.

3.4.2. Estatutos de la Redacción

Hugo Aznar (1999b y 2005) define los estatutos de redacción como un acuerdo voluntario entre los profesionales de un medio y su empresa y define al menos dos funciones que todo documento de este tipo debe cumplir, la creación de vías de comunicación entre empresa y profesionales y la asunción por redacciones y direcciones de medios de una serie de derechos y obligaciones para ambos que las dos partes han de comprometerse a salvaguardar y respetar.

Los estatutos de redacción de medios privados contemplan cuestiones como los principios editoriales de la publicación bajo el que se encuentran los periodistas en el medio; la posibilidad de invocar la cláusula de conciencia ante el cambio de línea editorial o ante la imposición de cobertura de informaciones que puedan vulnerar ideológicamente la conciencia del periodista; el secreto profesional, los derechos y deberes de profesionales y empresas y, algo necesario para que el texto pueda ser de aplicación, la estructura, composición

y forma de elección de los comité o cualquier otro órgano representativo de la redacción (Estatuto de la Redacción *El País*, 1980).

En el caso de los medios públicos la cláusula de conciencia se plantea exclusivamente para el caso de que una información pueda vulnerar principios éticos o ideológicos de un periodista. En estos casos, por ejemplo de la extinta RTVV (2000) o el de la RTVA (2005), los principios de la línea editorial del medio son los recogidos por la Ley que lo regula.

Hay otra diferencia sustancial entre unos y otros. Mientras que en los primeros sólo establecen que afecta a los profesionales de la redacción, básicamente redactores y foto-periodistas, los segundos amparan a un amplio abanico de profesionales que intervienen en el proceso informativo, redactores, realizadores, presentadores-productores o productores. Y de hecho en las elecciones para los miembros del Comité de Redacción son elegibles todos los miembros de estas categorías.

Los estatutos de Redacción también son una recomendación del Parlamento Europeo, recogida en el Código Deontológico Europeo de la Profesión Periodística (1993), aprobado por unanimidad en la cámara de Estrasburgo y cuyo ponente fue Manuel Núñez Encabo, en la actualidad presidente de la Comisión de Arbitraje de FAPE. Este documento señala en su artículo 32:

“En el interior de la empresa informativa deben convivir los editores, propietarios y los periodistas. Para ello es necesaria la elaboración de estatutos de la redacción periodística con la finalidad de ordenar las relaciones profesionales de los periodistas con los propietarios y editores en el interior de los medios de comunicación, con independencia de las obligaciones laborales. Dentro de estos estatutos se podrá prever la existencia de comités de redacción”.

En otro ámbito se han referido algunos autores a este instrumento de regulación de las relaciones entre Redacción y Dirección como un elemento

fundamental de la llamada responsabilidad social corporativa (RSC) de las empresas periodísticas. Así lo ven Miguel Ángel Sánchez de la Nieta, Abel Monfort y Carmen Fuente Cobo.

Con estos elementos, estatutos y comités, los defensores cuentan con un instrumento más para el desarrollo de su trabajo.

En este momento, documentado por el Sindicato de Periodistas de Cataluña, hay en España doce medios que cuentan con estas normativas y estructuras. Los medios escritos son *El País* (1980), *La Voz de Galicia* (1988), *El Mundo* (1990), *El Periódico de Cataluña* (1993), *La Vanguardia* (2001) y *El Punt Avui* (2003). La única agencia que cuenta con estatuto y comité de redacción es la Agencia EFE (2006).

En el sector audiovisual sólo las empresas públicas cuentan con estos instrumentos. La extinta RTVV fue pionera en la materia (1996, modificado en 2000), La CCMA (2002), la RTVA (2005), RTVE (2008) y EITB (2012).

3.4.3. Códigos éticos y deontológicos

Al margen de los códigos internos de los que algunos medios se dotan, como el Estatuto de la Redacción y al margen de los códigos europeos sobre ética periodística, la referencia habitual para los defensores son los códigos de la Federación Española de Asociaciones de la Prensa (FAPE) y el del Colegio de Periodistas de Cataluña.

Son documentos de autorregulación que resultan ajenos a los medios y que plantean normas éticas generales para todos los periodistas. En ambos casos algunos medios se han adherido al cumplimiento de estos textos

Es significativa la peripecia de la aplicación del *Código Ético de la FAPE*, relatada en la web de la Comisión de Arbitraje, Quejas y Deontología del Periodismo que recibe las quejas y adopta posiciones sobre ellas (<http://www.comisiondequejas.com/>).

Aprobado en la Asamblea de Sevilla de esta organización en 1993, su virtualidad fue escasa o nula durante años, ya que se trataba de una iniciativa de los periodistas asociados a las Asociaciones de la Prensa, conviene matizar que no son todos, y que no contó con el respaldo o compromiso de las empresas editoras o emisoras de radio y televisión. En 1997 la asamblea de San Sebastián aprobó el reglamento de una Comisión de Seguimiento del Código Deontológico y se autorizó al entonces presidente de FAPE, Jesús de la Serna, a iniciar las gestiones para que la comisión estuviera apoyada y financiada por los medios de comunicación. No llegó a crearse la Comisión. Ningún medio quiso participar.

En 2001 se creó la Secretaría de Asuntos Profesionales y Deontológicos y en 2004 se creó y constituyó un Consejo Deontológico. Y en 2006, comenzó a funcionar la comisión aunque sin medios adheridos al Código. En la actualidad la Comisión está presidida por Manuel Núñez Encabo y cuenta con 30 miembros que han firmado el protocolo de adhesión, entre ellos *El País*, por lo que ha cambiado mucho la virtualidad que tenía el código en los primeros años a la que tiene ahora.²⁵

El Código de la FAPE establece una serie de criterios básicos que todos los periodistas han de respetar: el respeto a la verdad; la no intromisión en la vida privada de las personas, salvo casos de interés público; la presunción de inocencia que todo periodista debe respetar en sus informaciones; el respeto a los derechos de los más débiles y de los discriminados, manteniendo una especial sensibilidad en casos de informaciones u opiniones de contenido que

²⁵ Entre los medios adheridos están la agencia *EFE*, *Europa Press*, *Servimedia*, el Grupo Prisa (*El País*, *Cinco Días*, *As*, *Cadena SER* y sus revistas), *Radio Televisión Castilla y León*, *Grupo Joly*, *El Mundo* o la RTVA. Datos facilitados por la Secretaría General de FAPE.

pueda ser discriminatorio; y el secreto profesional, además de hacer un llamamiento a todos los periodistas para que garanticen las condiciones laborales de quienes trabajan bajo su mando como garantía de la dignidad de la profesión.

A diferencia de lo ocurrido con FAPE el Código del Colegio de Periodistas de Cataluña tuvo desde el primer momento el apoyo de los principales medios de la Comunidad que firmaron un protocolo para su cumplimiento. Funciona en Cataluña un Consejo de la Información que vela por el cumplimiento de esta normativa que básicamente se fundamente en los mismos principios que la anterior aunque es de 1992 y establece, como en el caso de la FAPE, la obligación de que los periodistas no reciban regalos o remuneraciones que puedan alterar su trabajo (Aznar, Hugo, 1990a, 179).

Hay en España un tercer código menos conocido aunque no menos importante por ello, especialmente porque fue el primero aprobado en nuestro país, 1989. El Código de Conducta de la Asociación de Periodistas de Información Económica, APIE que fue redactado por el catedrático Manuel Jiménez de Parga (Aznar 1999a, 90) y que aborda cuestiones éticas de la información especializada en economía y finanzas. Este tipo de códigos es poco habitual entre las asociaciones de periodismo especializado en España. No así en Estados Unidos, donde es normal que este tipo de asociaciones cuenten con sus propios documentos de principios éticos. El código puede leerse en una recopilación citada por Aznar, *Ética en la información. Códigos de conducta y estatutos profesionales (II)* (1996). Es una recopilación de textos éticos y deontológicos de España y resto del mundo que además incluye normas de conducta y comportamiento de los mercados y las bolsas de valores. Su primera edición data de 1992 y la segunda, consultada por Aznar, es de 1996. El autor de estas relaciones es el periodista Francisco Muro de Iscar, que en la época en que es citado era director de una revista ya desaparecida, *Economía y Finanzas*.

3.4.4. Libros de estilo

Los libros de estilo, han de conllevar la creación de un mecanismo, defensores de la audiencia que permita que su aplicación redunde en la calidad, libertad y rigor de la información lo que sin duda redundará en el derecho a la información de los ciudadanos, aunque esto no ocurre en todos los medios que cuentan con un texto normativo como este. Citando a Joaquín Estefanía, José Luis Rojas (2010), plantea en estos términos la cuestión, el Libro de estilo es una herramienta para velar por el comportamiento profesional de los periodistas, lo que compete al defensor del Lector.

José Luis Rojas Torrijos (2011) propone los primeros años del siglo XX como punto de partida histórico de los libros de estilo. Concretamente en Estados Unidos y a raíz de la proliferación de los estudios de periodismo en el ámbito universitario. El autor que a lo largo de su obra hace un profundo análisis de los textos fundamentales, de su evolución y de su acomodo en la era de la información digital opina que son una herramienta esencial para el buen hacer del periodismo, constituyen un mecanismo de autorregulación, ayudan a la consolidación de la ética básica periodística y son una apuesta de los medios para hacer periodismo de calidad con un correcto uso del lenguaje. Rojas, enfoca su investigación desde un punto de vista panhispánico de manera que la visión que presenta no sólo incluye los textos existentes en España sino que además busca las conexiones que el idioma tiende entre las dos orillas a través de estos textos.

Aznar (1999a, 91), citando a José Luis Martínez Albertos, aunque sin datar la cita, explica que estamos ante un conjunto de normas internas de cada publicación que establecen de modo genérico cómo debe escribirse para ese medio informativo. De esta breve definición deduce Aznar que el “cómo debe escribirse” se ha entendido desde un principio referido a normas ortográficas, gramaticales o tipográficas que permiten presentar las informaciones de un modo correcto. Este principio, “el cómo”, ha evolucionado desde una cuestión

simplemente normativa y formal a incluir aspectos normativos del periodismo que “hacen moral y deontológicamente correcta la elaboración y difusión de una noticia”.

Su aparición en España se remonta a finales de los 80, aunque el de *El País* (1977) puede ser considerado el primero en editarse, Alberto Gómez Font (2004) establece como primera edición de este tipo el de la Agencia EFE, con una salvedad: “La primera edición no es un libro propiamente dicho, pues no está editado ni encuadernado como tal, sino que se trata de unas hojas mecanografiadas , 31 folios, por una sola cara y encuadernadas con unas tapas de cartulina fina, y en la que hace de portada puede leerse: Agencia EFE S.A. Madrid. Manual de estilo de efe-exterior. Primera edición, 1975”.

Lo cierto es que la primera edición de este texto no llegará hasta 1980, por tanto con posterioridad a la salida editorial del de *El País*.

Los libros de estilo mantienen más o menos una misma estructura, una parte ética y de estilo de cada medio donde se desgranar los rasgos más importantes del sello con que los diarios, las radios o las televisiones quieren aparecer ante sus audiencias, un diccionario en el que se incluyen palabras dudosas o términos que pueden prestarse a confusión y apéndices dedicados a nombres de personas, pesos y medidas o nombres de localidades y protocolo, por ejemplo, aunque hay excepciones como el del diario ABC donde a la cuestión ética se le dedican apenas unos párrafos mezclados con las normas propias del estilo del periódico (Libro de estilo de Canal Sur Televisión, 1991 y Libro de estilo de Canal Sur Televisión, 2004) (Libro de Estilo de *El País*, 2008) (Libro de estilo de ABC, 1993).

En el caso de la RTVA hay un precedente que elaboró Teodoro León en 1990, Uso y abuso del español hablado en Canal Sur Radio. Se trata de un texto que no se planteaba tanto como un libro de estilo tal y como los conocemos sino más bien como un manual que en palabras de su prologuista, el entonces

director de la emisora, Luis Baquero Vega, resultaba “un catálogo de errores, vicios, lugares comunes, latiguillos y otros deslices, a la vez que una gramática básica de esos errores más comunes”. El autor hablaba de un trabajo de campo resultado de una investigación directa sobre el uso de la lengua en la radio (León Gross, 1990, 2 y 3). No se puede catalogar como un libro de estilo propiamente dicho pero sí como una guía del uso del buen lenguaje en la radio.

Los libros de estilo, tal y como los define Hugo Aznar (1999a) son la herramienta que más encaja en el trabajo de los defensores siendo un elemento necesario para su trabajo. En algunos casos, Canal Sur Televisión (2004) no se proponen como normas de obligado cumplimiento y sí como elementos de orientación para la redacción y por la tanto también para quienes han pasado por el cargo de defensor/a, 2 personas, que se han apoyado en los dos textos editados por la RTVA en argumentaciones sobre informaciones. En el caso del de *El País* (2008) el texto es de obligado cumplimiento para toda la redacción, cosa que los defensores se han encargado de recordar cada vez que ha sido necesario.

3.4.5. Diccionarios, otros textos y consultas a expertos

Durante la etapa acotada para este estudio, los defensores de todos los medios que han tenido que acudir al Diccionario de la Real Academia han usado por contemporaneidad las ediciones de los años 1984 (20^a), 1992 (21^a) y la de 2001 (22^a) que son las que vigentes en ese periodo. Este tipo de consultas se hicieron básicamente para cuestiones relacionadas con el uso del lenguaje (visto en www.rae.es). Y es el tipo de consultas que suelen hacer los defensores de los medios cuando precisan de información lexicográfica que no se encuentra en los libros de estilo.

Otros diccionarios de referencia, el de María Moliner (Diccionario de uso del español, 1998) o el de Manuel Seco, Olimpia Andrés y Gabino Ramos (Diccionario del español actual, 1999).

Los defensores acuden también a otras guías sobre diferentes aspectos relacionados con la información. Son varias y suelen estar publicadas por administraciones o Asociaciones. Guías sobre cómo informar sobre la violencia de género, las enfermedades mentales, menores o la inmigración, temas recurrentes en las noticias y que muchas veces requieren un tratamiento específico. Ejemplo de ello son *Cómo tratar bien a los malos tratos* (1999), un manual de estilo para los medios de comunicación realizado por el Instituto Andaluz de la Mujer. Instituto Andaluz de la Mujer de la Junta de Andalucía con la colaboración de la Federación Andaluza de Asociaciones de la Prensa y la RTVA, *Salud mental y medios de comunicación, guía de estilo* (2003 y 2008) o la obra de Javier Fernández Arribas y Myriam Noblejas, *Cómo informar sobre Infancia y Violencia* (2007) editada por el Centro Reina Sofía.

Además no pocas veces tienen que buscar opiniones expertas para sustentar su argumentación o para comprobar la veracidad de las quejas de los usuarios.

Tercera parte

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO 4

RECOPIACIÓN DE DATOS Y ANÁLISIS

Introducción

Desde un punto de vista teórico general era necesario un acercamiento descriptivo, definitorio, histórico y de implantación geográfica, tanto a la figura del “defensor de la audiencia” contemplada en forma amplia y global como a su encaje en el contexto de la autorregulación periodística como concepto que engloba los textos y normativas de los que se dota el periodismo para su ejercicio responsable dentro de la función social que cumple, Villanueva (2002a) y los mecanismos que los agentes del proceso comunicativo se otorgan para que esos textos y normas, ya sean legales o autoimpuestas, sean efectivas y cumplan los fines para los que fueron concebidas.

En esta parcela concreta, era interesante situar la figura del defensor, genéricamente, en su contexto, junto a otros mecanismos propios de las sociedades democráticamente avanzadas, consejos de la información, consejos reguladores de carácter público, aunque formados por profesionales, los del sector audiovisual, por ejemplo, o autorreguladores de carácter profesional, bien diseñados por organizaciones de periodistas, el comité de arbitraje de la FAPE, bien por los propios medios, generalmente el defensor de la audiencia.

Era imprescindible, pues, definir estos instrumentos y mecanismos y delimitar las competencias y cometidos de cada uno. Y a la vez enumerar los textos que, al margen de la legalidad vigente de aplicación a los medios, forman parte de las herramientas con que cuentan quienes ejercen una función reguladora, Libros de estilo, estatutos profesionales, códigos éticos, principios éticos enumerados por los medios...

También resultaba necesario plantear la metodología de estudio para el material previamente recopilado, los textos publicados por los defensores de *El País* entre 1985 y 2010 que debía contemplar los aspectos más significativos a inferir del conjunto del materia. Se buscaron por tanto diferentes metodologías que aplicadas de manera conjunta o en aspectos concretos de cada una de ellas permitieran afrontar un análisis de contenidos adecuado a los objetivos marcados para este estudio.

Estas acotaciones ya permitían entrar con criterios teóricos y metodológicos en el meollo del asunto.

La irrupción de la figura del defensor del lector del diario *El País* en 1985 fue toda una novedad en el panorama de la prensa española. Ya funcionaba en otros países y diarios, como se ha dicho anteriormente, pero en España fue inédita. En el estatuto que regula las funciones del defensor (*Aznar, 1990*) queda claro que la Dirección de *El País* crea la figura para garantizar los derechos de los lectores, atender sus quejas, dudas o sugerencias sobre los contenidos del periódico y vigilar que el tratamiento de las informaciones sea acorde con las normas éticas y profesionales del periodismo.

También se estipula que el defensor puede intervenir a instancias de cualquier lector o por iniciativa propia. Es destacable que, como explica el texto por el que se rigen los defensores, esté amparado por el Estatuto que garantiza su independencia plena independencia en el desempeño de su tarea.

4.1. El defensor de *El País*.

Primer caso español, 1985-2010, 25 años

El defensor de *El País* publicó su primera columna el 24 de noviembre de 1985 (López Muñoz, Ismael, *Un gran error* 24/11/1985).

Previamente el periódico en una noticia sobre el nombramiento del primer defensor, Ismael López Muñoz, mostró sus intenciones y sus propósitos. Mediante un compromiso con los lectores la dirección de *El País* había decidido crear la figura del ombudsman del periódico y nombró para desempeñar este cargo al periodista Ismael López Muñoz que había sido hasta el mes de septiembre redactor jefe del Servicio de Noticias.

La noticia explicaba que el ombudsman se encargaría de atender las quejas y sugerencias de los lectores sobre el contenido del periódico y garantizaría que en la elaboración de las informaciones del diario se observan las reglas profesionales. Y se añadía que se trataba de la primera vez que una figura como esta se crea en la prensa española. (*Ismael López Muñoz, nombrado 'ombudsman' de El País* 17/11/1985).

En esa breve pero concisa declaración de principios también se hacía una breve referencia a la historia y procedencia de la figura, destacando que el ombudsman es una figura que se instituye en los periódicos para garantizar los derechos de los lectores. Y que sus explicaciones a los lectores pueden ser privadas o publicarse en las páginas de los periódicos donde el defensor debe explicar cómo se han elaborado las noticias o por qué se tomaron determinadas decisiones editoriales. Se trata afirma el diario de un vínculo de diálogo entre el medio y sus lectores y es un cauce para atender las dudas y quejas de los usuarios.

También hay una referencia histórica a la primera vez en que se creó la figura se creó la figura en 1967, como ya se ha dicho aquí antes, en el *Louisville*

Courier Journal y *Times de Louisville*, Kentucky (Estados Unidos). “Actualmente”, decía la información, “29 *ombudsmen* desempeñan esta funciones en 36 periódicos diferentes”.

Había también una referencia muy especial al *Washington Post*, y a otros medios “de referencia” que ya contaban con este instrumento de participación:

“The Washington Post puede ser el caso más relevante de la Prensa americana, y su defensor del lector publica una columna los domingos en la que resuelve quejas presentadas por los lectores y señala fallos cometidos en cualquier área del diario. En Estados Unidos existe la Organization of News Ombudsman (ONO). Canadá y Australia son otros países que cuentan con periódicos con esta figura. En Europa, dos ejemplos son *Le Soir*, de Bruselas, y *Kurier y Kronen Zeitung*, de Viena”.

Se aclaraban las funciones de la nueva figura y su encuadre entre el periódico y sus lectores, atendiendo quejas y sugerencias de los lectores y publicando los domingos una columna, “siempre que el defensor cuente con casos de interés general”, para analizar la forma de elaboración de las informaciones del diario que pudieran resultar controvertidas. Se enfatizaba:

“En pocas palabras, si usted tiene alguna pregunta que hacer sobre la honestidad o la exactitud de las informaciones de *El País*, puede ponerse en contacto con el ombudsman de este periódico”.

Y finalmente la noticia dejaba muy clara la falta de capacidad ejecutiva del nuevo instrumento de los lectores para su participación explicando que el defensor del lector carece de responsabilidades ejecutivas en la estructura del diario, y posee “facultades para realizar internamente las investigaciones que estime pertinentes para aclarar las quejas de los lectores o aquellos casos que personalmente juzgue que merecen una explicación” y se decía que su campo abarca todos los contenidos del periódico, desde la publicidad hasta los

editoriales. Y muy importante, su tarea se fijaba amparada “por un estatuto que le garantiza su independencia laboral y profesional”.

De esta manera el periódico declaraba sus intenciones ante sus lectores y recogía elementos fundamentales que ya se contemplaban en el Estatuto regulador de las funciones del entonces ombudsman.

Años más tarde Tomás Delclós, defensor del lector del periódico entre 2012 y 2014 recogía estas mismas intenciones en su columna de estreno en el cargo, *Una conversación abierta*, (12/03/2012), explicando que los diarios de referencia no son aquellos que nunca cometen errores, un espécimen inexistente, son los que los reconocen y corrigen con prontitud. Añadiendo que todo ello por respeto a la veracidad y por respeto a los lectores.

Decía Delclós que no hay errores despreciables, porque incluso el menos relevante puede introducir en el lector la sospecha de que si el diario se equivoca en lo nimio y simple... “qué sucederá con el manejo de datos importantes y complejos”. Y añadía que el diario desde su fundación había aplicado el principio antes citado y que la creación de la figura del Defensor del Lector, pionera en España, en 1985, obedecía a este propósito. “Desde entonces, distintos y muy admirados periodistas me han precedido en esta función. Espero no desmerecer su legado”.

La tarea del Defensor del Lector está amparada por su propio estatuto, que le garantiza “plena independencia en su desempeño”, Decía Tomás Delclós, y el encargo que debe satisfacer va más allá del rastreo de una equivocación ya que debe garantizar los derechos de los lectores, atender sus quejas, vigilar que el tratamiento de las informaciones sea acorde con las normas éticas y profesionales del periodismo y, también, atender sus sugerencias sobre los contenidos del periódico, incidiendo en que no se trata de algo nuevo y de que en 1906 el periodista Rafael Mainar ya hacía una defensa a ultranza del buen periodismo, por el que el defensor debe velar desde su posición mediadora:

“Esta necesaria atención al lector no es un descubrimiento reciente. Rafael Mainar, en *El arte del periodista*, escrito en 1906 para defender la necesidad de los diarios profesionales frente a las gacetillas de partido, escribía ya entonces que “el periódico independiente es hijo legítimo de la industria de periódicos; el periódico independiente —y todo, hasta la independencia es relativo— no ha podido existir hasta que la hoja impresa no ha tenido que ser pensada más que para el público y con el público”.

Y proseguía que, en su opinión, de hecho, la fidelidad y el apoyo crítico del lector a una propuesta informativa y rigurosa son el mejor baluarte para defenderla ante cualquier tentación de renunciar a ella.

Finalmente ponía de manifiesto que los diarios han ido transformándose y como el ejemplo más notorio las ediciones digitales.

En la misma línea definió el papel del defensor de *El País* José Miguel Larraya cuando en uno de sus textos, *La minifalda y el 'Libro de estilo'* (27/05/1990), hizo referencia a la reunión anual de la Organization of News Ombudsman (ONO) de abril de 1990 en Williamsburg, Virginia. Aquel encuentro analizó de manera detallada dos elementos, el derecho del público a saber y el derecho de los ciudadanos a la intimidad, de los que se decía que forman parte del debate sobre el control recíproco de los distintos agentes sociales en que se basa la convivencia democrática. Y además: “El protagonismo moral y el ejercicio de la vigilancia social como elemento de disuasión frente a los abusos del poder, que la prensa reclama para sí, están llevando a un número creciente de ciudadanos a exigir a los periodistas que su conducta esté a la altura de las virtudes que reclaman. Tal vez sea el comienzo de un movimiento en defensa del consumidor de información, un producto esencial para la salud de la democracia”.

Abundando en el asunto del concepto acuñado por *El País* desde el primer momento, Francisco Gor en *Las caras de la noticia* (19/10/1997), también

escribía sobre ONO. Para Gor, en realidad hay zonas del diario como las Cartas al director o la sección del defensor del lector que responden al claro objetivo de la participación de los lectores. Gor expresaba que los lectores son actores fundamentales en el desarrollo de las noticias y hacía referencias a la Asamblea anual de ONO celebrada en Barcelona en 1997, por primera vez fuera de España:

“En el último congreso de News Ombudsmen celebrado en mayo en Barcelona, el profesor del Instituto de Prensa francés Claude-Jean Bertrand señalaba como uno de los elementos de lo que él denomina "sistemas de responsabilización de los medios de comunicación" la posibilidad de que el público pueda corregir o suministrar información sobre sí mismo”.

En definitiva “la participación” de la audiencia es uno de los elementos centrales por los que *El País* se comprometió (y mantiene su compromiso) a crear esa figura que es un instrumento para los lectores.

Hugo Aznar (1999c) abunda en esta idea cuando habla de que el ombudsman es algo más que alguien que atiende y resuelve quejas de sus lectores y le otorga un papel básico como instrumento participativo argumentando que puede servir para conocer al público, sus motivaciones e intereses, los temas que más despiertan su sensibilidad o que más le motivan a participar y pronunciarse de forma activa. Además, dice Aznar, permite conocer aspectos que no quedan recogidos en los índices de audiencia o en las cifras de distribución y contribuye a dotar de rasgos propios al público, “ese gran desconocido”. Así, “en la medida en que un medio pueda conocer mejor a su público estará también en mejores condiciones para atender su demanda, rompiendo con la tradicional autosuficiencia de las redacciones”.

La práctica diaria del defensor del lector de *El País* que se estudia en esta investigación revela que durante los primeros 25 años de su existencia, de 1985 a 2010, se publicaron 820 columnas en las que se trataron 1444 temas

relacionados con las diferentes secciones del diario. Ya se ha escrito antes que se han considerado un solo tema artículos en los que bajo un mismo epígrafe los defensores trataban varios temas, todos ellos con un nexo común ya fuera errores y erratas o cuestiones que podían estar bajo un mismo paraguas.

4.1.1. Diez periodistas en 25 años

En los 25 años que comprenden este estudio diez periodistas se hicieron cargo de defender a los lectores de *El País*. El desglose de las diferentes personas y épocas es el que sigue:

- Ismael López Muñoz, noviembre 1985 al mismo mes de 1987.
- Jesús de la Serna, primera etapa, noviembre de 1987 a mayo de 1989.
- José Miguel Larraya, primera etapa, mayo de 1989 a noviembre de 1991.
- Jesús de la Serna, segunda etapa, octubre de 1991 a octubre de 1993.
- Soledad Gallego Díaz, diciembre de 1993 a octubre de 1994.
- Juan Arias, noviembre de 1994 a octubre de 1996.
- Francisco Gor, noviembre de 1996 a noviembre de 1998.
- Camilo Valdecantos, enero de 1999 a enero de 2003.
- Malén Aznárez, enero de 2003 al mismo mes de 2005.
- Sebastián Serrano, febrero de 2005 a junio de 2006.
- José Miguel Larraya, segunda etapa, octubre de 2006 a octubre de 2008.

Finalmente, aunque su mandato fue más prolongado, sólo se ha analizado de la etapa de Milagros Pérez Oliva el periodo comprendido entre marzo de 2009 y noviembre de 2010 que es el tiempo en el que se completaron los 25 años de defensor del lector de *El País*, tiempo seleccionado para el análisis .

Por tanto se trata de periodos muy irregulares debido a diferentes razones. De hecho se han producido temporadas en las cuales el cargo de defensor ha estado vacante durante meses, básicamente por falta de nombramiento de la persona titular del mismo, por ejemplo el periodo que va entre la segunda etapa de José Miguel Larraya, finalizada en octubre de 2008 y el nombramiento de Milagros Pérez Oliva algo más de 5 meses después.

Esta disparidad de tiempos es una consecuencia de lo que estipula el punto 10 del Estatuto que regula las funciones y periodos de vigencia del cargo y que dice textualmente: “El nombramiento tendrá una duración de un año, prorrogable por el mismo periodo y hasta un máximo de cuatro años consecutivos”.

Si bien en el primer Estatuto del Defensor de *El País* se recogía en su punto 6 que “el nombramiento tendrá una duración de un año, prorrogable sólo por otro más” (Aznar *Hugo*, 1999a, 281)

Por ello el número de columnas de cada persona que ocupó el cargo varió en función de los tiempos a los que se ajustaron sus mandatos y otros factores como los periodos vacacionales o las necesidades de edición del periódico o, incluso, la propia decisión del defensor como ya quedó claro en la entradilla que el periódico, como postura editorial, hizo a la primera columna de Ismael López Muñoz, *Historia de un error* (24/11/1985). Esa entradilla decía que se iniciaba la publicación de los resultados de la labor del nuevo ombudsman en defensa de los derechos de los lectores y precisaba:

“Cada domingo, cuando haya materia suficiente, y siempre en este mismo emplazamiento, irán apareciendo a partir de ahora sus conclusiones”.

De este modo se daba libertad al defensor para publicar o no, a la vez que el periódico se tomaba la libertad de publicarlas o no en función de las necesidades editoriales.

Estos factores variables llevaron a que hubiera disparidad de tiempos en Soledad Gallego Díaz, cuyo mandato duró algo menos de un año sólo escribiera 31 columnas, mientras que Camilo Valdecantos, que cumplió cuatro años de mandato entre 1999 y 2004) publicó 117 columnas, el más prolífico de todos aunque, hay que recalcarlo, el que más tiempo seguido ha tenido de mandato. El siguiente cuadro muestra los números de las columnas publicadas por cada defensor.

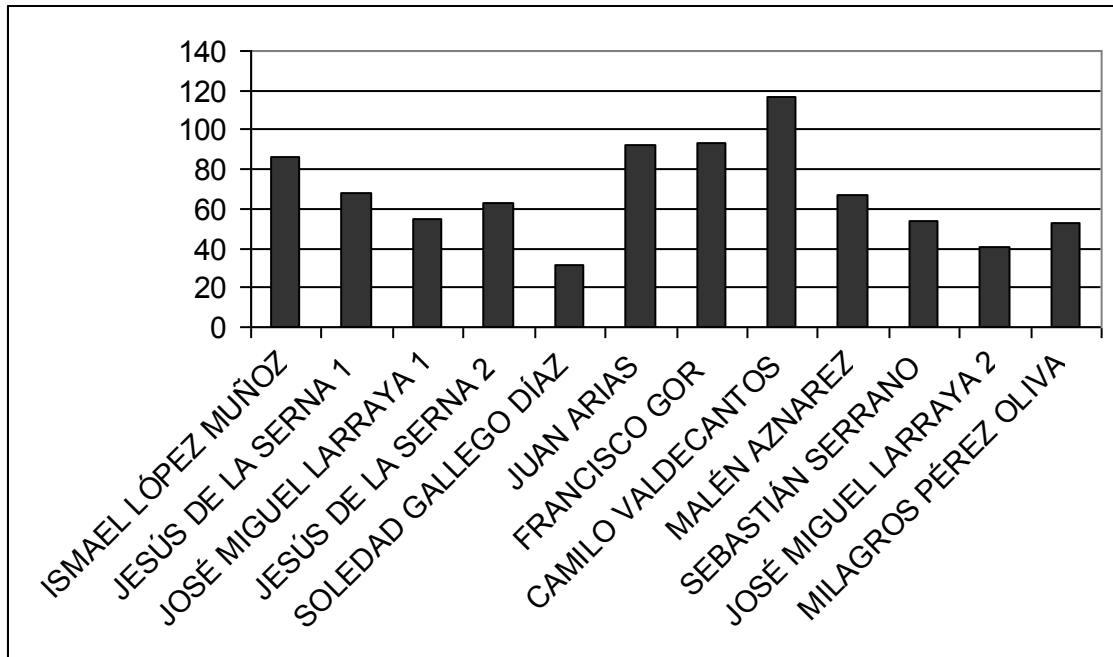
Los datos de la tabla han sido trasvasados también a un gráfico que permite una visión panorámica del número de artículos dominicales escritos por cada uno de los periodistas que ostentaron el cargo.

A la luz de los datos que aportan las informaciones *El País* sobre las personas nombradas para hacerse cargo de la defensa de los intereses de los lectores y de los que algunos autores que se han ocupado del tema añaden, principalmente Aznar (1999a), se pueden deducir algunos elementos para crear un perfil general de las personas que ocupan el cargo.

Tabla 2. Número de columnas dominicales publicadas por cada defensor

Ismael López Muñoz	86
Jesús de la Serna	68
José Miguel Larraya	55
Jesús de la Serna	63
Soledad Gallego Díaz	31
Juan Arias	92
Francisco Gor	93
Camilo Valdecantos	117
Malén Aznarez	67
Sebastián Serrano	54
José Miguel Larraya	41
Milagros Pérez Oliva	53
Fuente: Elaboración propia	

Gráfico 1. Número de columnas publicadas por cada defensor



Fuente: Elaboración propia

La edad media de los defensores en el momento de su nombramiento, contando con la edad que contaban de la Serna y Larraya respectivamente al acceder a sus segundos mandatos, es de 54 años y medio. Siendo la persona más joven al acceder al cargo José Miguel Larraya que contaba 40 años cuando asumió su primer mandato en mayo de 1989 y la mayor Jesús de la Serna al acceder a su segundo mandato en octubre de 1991 con la edad de 64 años.

Todos los profesionales que asumieron la responsabilidad, formaban parte de la plantilla del periódico en el momento de su nombramiento, tenían una amplia trayectoria profesional, antes de incorporarse al diario y durante su pertenencia al mismo. 5 de ellos, López Muñoz, Soledad gallego, Juan Arias, Francisco Gor y Camilo Valdecantos, se incorporaron al diario en el momento de su fundación. El resto lo hizo en diferentes fechas. Jesús de la Serna en 1979, José Miguel Larraya en 1982, Milagros Pérez Oliva en 1983, Malén Aznárez en 1988 y Sebastián Serrano en 1989.

No hay paridad entre los nombrados en el periodo de estudio. De los doce mandatos que comprende la investigación, 9 estuvieron ocupados por hombres (se incluyen los mandatos de los dos que repitieron) y sólo 3 por mujeres, lo que supone que los mandatos masculinos suponen un 75% y los femeninos un 25%, sólo una cuarta parte.

4.1.2. Compromiso inicial con los lectores

En este punto surge una pregunta que da virtualidad a este estudio, ya que, como se podrá ver más adelante, fundamenta algunas de las hipótesis mantenidas al principio, ¿cuántas veces han dado la razón los defensores a los lectores que han acudido a ellos? Al menos cuántas lo han hecho públicamente ya que entre las prerrogativas recogidas en el Estatuto del defensor figura la de informar privadamente o en las propias páginas del periódico de cómo sean elaborado las noticias y de por qué no se tomaron determinadas decisiones que pudieron afectar a los contenidos del periódico, a cualquiera de ellos. (Aznar, Hugo 1999, 280).

Es uno de los objetivos de este estudio, poner blanco sobre negro la capacidad de los defensores para alinearse con el público, con los lectores y sus quejas.

Un ejemplo de ello es, en *Cajón de sastre con los reparos de los lectores* (08/03/1987), una queja recibida por el primer defensor denunciando un sinfín de erratas y errores en dos editoriales del periódico publicados el mismo día, *El ímpetu del nuevo dirigente soviético* (15/02/1987) y *La nueva cara de la feria Arco* (15/02/1987). El director técnico del diario, Francisco Pérez Escudero en referencia a la cantidad de erratas que estos textos presentaban explica entonces al defensor que el primero no fue enviado en ningún momento a corregir, y el referido a la feria Arco fue corregido y posteriormente sufrió una serie de añadidos en la Redacción para no volver a ser corregido. También el responsable de la edición del periódico de ese día, el subdirector Eduardo San

Martín, reconoce los fallos, aunque pretende quitarle importancia al asunto entendiéndolo que la colocación de algunas comas denunciadas por el lector “son, cuando menos, opinables”. Sin embargo San Martín reconoce que el lector tiene toda la razón: “Asumo toda la responsabilidad. Los editoriales ya estaban corregidos, pero tuvieron que ser editados y modificados a última hora, y aunque debieron volver a corrección antes de su publicación, no lo hicimos”.

López Muñoz hace suyas como defensor las palabras de San Martín que asume sus responsabilidades ante dos editoriales plagados de errores y faltos de corrección y por tanto hace suyas las quejas de los lectores sobre este aspecto, el de las erratas y los errores, que resulta recurrente y es un ejemplo del compromiso que desde el primer momento asumen los defensores con los lectores de *El País*.

Hay una gráfica descripción de José Miguel Larraya, en su segundo periodo como defensor, dando la razón a un lector, acerca de un fenómeno que viene asolando al periodismo desde hace unos años, las ruedas de prensa sin preguntas de las que dice que son, como las cervezas sin alcohol, una necesidad del mercado, un anuncio para que parezca una noticia que no lo es. En *Figurantes* (29/10/2006). Larraya considera lo mismo que el subdirector del diario, Vicente Jiménez, que los departamentos de comunicación están para diseñar estrategias comunicativas, que no necesariamente coinciden con el interés y objetivos de los periodistas, y para ejercer de cortafuegos entre los dueños y protagonistas de las noticias y los informadores y que por tanto son un obstáculo. Dice el subdirector del diario que en la actualidad hay más periodistas al servicio de quienes generan la información que en el otro lado de la línea, es decir en la práctica del periodismo y que la mayor parte de las noticias que circulan parten de gabinetes de información, que procuran adecuar la agenda a sus intereses. Malo para el periodismo y para los ciudadanos, ¿La solución? Se pregunta Jiménez, “hacer periodismo”.

En esta ocasión el defensor también establece un vínculo de compromiso con sus lectores haciendo una reflexión sobre la calidad actual del periodismo y de una de las causas de su venida a menos, una reflexión que años antes habrá hecho una de sus antecesoras, Malén Aznárez en *Ruedas de prensa sin preguntas* (08/02/2004), abordando también el problema de la mediatización del periodismo por los que quieren marcar su propia agenda a los medios y el problema de hacer periodismo para los lectores sin poder preguntar en ruedas de prensa, por ejemplo. Son sólo dos muestras de las muchas que podrán verse a lo largo de este estudio.

La pregunta sobre la posición final del defensor con los lectores tiene otras variantes que responden a uno de los objetivos planteados y a la categorización que se ha hecho en la ficha de análisis que aporta datos individuales a la base general, ¿cuántas veces no se ha dado la razón a los lectores? Y aún más, ¿cuántas veces los defensores han permanecido en una actitud ambigua mantenido posiciones puramente explicativas o aclaratorias sin entrar en pronunciamientos categóricos? Porque esto también forma parte del compromiso con los lectores en cuanto que como dice el Estatuto del defensor (2002), los textos que se publican los domingos son también para dar explicaciones y no todas las quejas atienden a razones objetivas ni en todas ellas los lectores llevan razón.

Juan Arias, por ejemplo, ante la queja de un lector por el hecho de que siempre se mencionara la profesión, psiquiatra, del líder serbo-bosnio Radovan Karadzic consulta con varios profesionales de la materia y lo hace también con el responsable de Internacional, Ramón Lobo y en *¿Por qué recordar siempre que Karadzic es psiquiatra?* (23/04/1995) concluye categórico que es muy conveniente ofrecer el dato a los lectores porque según el Libro de estilo cuando se habla de un personaje hay que dar todos los datos posibles sobre su persona, desde la edad hasta la condición familiar y social y, por supuesto su profesión, ya que todo ello sirve para que el lector pueda encuadrar mejor tanto al personaje como al hecho del que se informa. El defensor en este caso

considera que si acaso con frecuencia se peca de lo contrario, de omitir datos importantes que pueden ayudar a situar mejor las circunstancias de los acontecimientos.

Arias, en su columna *¿Somos buitres de la información?* (03/09/1995), ofrece las justificaciones del periódico por el hecho de que se hubieran publicado dos noticias contradictorias. Primero la muerte de tres españoles en Bosnia, dos militares y un diplomático y después un desmentido de la información que no era cierta. Los lectores reprocharon al periódico falta de rigor al ofrecer ambas noticias en el plazo de 48 horas. Arias concluía, a favor del diario explicando que una de las normas de buena ética periodística es la de huir de dogmatismos y fanatismos. Y que dogmatismo sería pensar que una noticia, por el mero hecho de ser buena o positiva, deja de ser noticia y, por tanto, digna de ser destacada. “En esta ocasión, nuestro diario -como, por lo demás, la mayoría de los otros periódicos españoles- ha querido demostrar que hay casos en que una noticia buena, como la feliz resurrección de los observadores europeos en Bosnia, es una noticia que merece la apertura a toda página de un diario. Por eso, hasta nuestro editorial se titulaba Gran noticia, que era como decir buenísima noticia”.

El caso de la ambigüedad es aparentemente más complejo, pero se han dado muchas circunstancias en las que los defensores no han entrado ni uno ni en otro argumento, manteniendo un perfil completamente frío ante quejas y explicaciones del diario.

Francisco Gor, por ejemplo en *La fotografía de la Comediate desnuda* (28/12/1997) se pregunta si actuaron desnudos los componentes del grupo teatral La Casona para atraer más eficazmente la atención del público sobre el mensaje que pretendían transmitir. Admite que es posible pero que en lo que atañe a la información facilitada por el periódico la desnudez era el ropaje que mejor se adaptaba al espectáculo que representaban: “no cree, por ello, el

Defensor del Lector que tengan razón de ser en este caso ni los prejuicios moralizantes ni las suspicacias feministas”.

Aduciendo a continuación que en su opinión ni los que se quejan de la publicación de una foto en la que aparece una actriz de teatro desnuda llevan razón, ni son suficientes las explicaciones del periódico.

También es muy ilustrativa la posición de Camilo Valdecantos que en una de sus columnas de mayo de 1999, *Y ustedes, ¿de qué se quejan? El País* 23/05/1999, se limita a exponer toda una serie de datos estadísticos sobre las quejas y opiniones recibidas de los lectores sin introducir en momento alguno un pronunciamiento claro.

En el prólogo a la edición del Libro de estilo de 1996 el entonces director de la publicación, Joaquín Estefanía destaca que desde que se fundó *El País*, se ha considerado que son los lectores los propietarios últimos de la información y el papel del periodista es el de mediar entre la información y los lectores. En este aspecto plantea la figura del defensor como uno de los pilares básicos de esa filosofía de compromiso con los lectores expresada al principio de la tercera edición del Libro de estilo: “Las dos normas externas son el Libro de estilo y el Ombudsman o Defensor de los lectores”.

El compromiso con los lectores no sólo se aprecia en los textos dominicales de los defensores, en sus posiciones muchas veces contrarias al diario, sino que también cuenta con el respaldo del Estatuto del defensor, al que hace referencia Estefanía en su prólogo, y las normas por las que se rige su trabajo.

4.1.3. Estatutos y normas internas

Además de las dos normas externas del diario que menciona Estefanía, el periódico cuenta con una tercera norma interna la que regula las funciones del

Comité de Redacción y que estable toda una serie de normas éticas, de deberes, y de derechos de los periodistas, fue aprobado por la Junta General de Accionistas de PRISA en 1980 y publicado por primera vez en el Libro de estilo en 1996. La noticia fue difundida por el diario, *Aprobado el Estatuto de la Redacción por la junta general de accionistas* (21/06/1980), que publicó en ella el Estatuto completo.

El texto recoge entre otras cosas que los periodistas podrán discrepar de la línea editorial del diario de manera que, conforme al artículo 7 del Estatuto de la Redacción (1996) “cuando dos tercios de la Redacción consideren que una posición editorial de *El País* vulnera su dignidad o su imagen profesional, podrán exponer a través del periódico, en el plazo más breve posible, su opinión discrepante”.

Además ordena el funcionamiento del Comité de Redacción, título VI; estipula las funciones de la Dirección sobre dicho comité; plantea la cláusula de conciencia de los periodistas en caso de cambio de línea editorial del periódico en su artículo 5, permite la posibilidad de no firmar informaciones que “hayan sufrido alteraciones” y regula la invocación de la objeción de conciencia; y recoge en su título IV el secreto profesional de los redactores del diario, considerando en su artículo 8 que se trata de un derecho y un “deber ético de los periodistas”. En este caso, artículo 11, da al director la prerrogativa de revelar a la autoridad judicial el nombre del autor de un trabajo que no haya sido firmado y que haya generado diligencias judiciales.

El Libro de estilo como dice el entonces director del diario, Juan Luis Cebrián, en el prólogo a la segunda edición (1980) no es una gramática ni un diccionario al uso, es simplemente el código interno de una redacción de cualquier medio informativo y trata de unificar sistemas y formas expresivas “con el fin de dar personalidad al propio medio y facilitar la tarea del lector en el caso de los periódicos”.

Señala Cebrián que la primera parte del manual expone las normas de redacción, tanto en lo que se refiere a sistemas de trabajo como a la preparación y presentación de originales y que la segunda está compuesta básicamente por un diccionario de siglas, palabras de significado dudoso o ambiguo y un gran número de expresiones en idiomas distintos al castellano, “con las que no pocas veces tienen que lidiar los periodistas, sin más ayuda que los diccionarios de uso común, poco familiarizados con las técnicas y la jerga del periodismo y llenos de lagunas en lo que se refiere a nombres de organismos extranjeros o internacionales”. Finalmente se incluye un apéndice de tablas de equivalencias de medidas, signos de corrección más usuales y otros datos de utilidad.

Las secciones de las que consta el Libro de estilo han variado en función de cada edición. Sin embargo se puede resumir, una vez vistas las 22 existentes hasta el momento, que se estructura con los siguientes temas:

Un prólogo, que en sucesivas ediciones ha ido incluyendo los que han hecho los distintos directores del diario, en consecuencia, normalmente el texto viene encabezado de varios prólogos; una parte doctrinal que recoge los principios editoriales de *El País*, la responsabilidad del periodista, la forma adecuada de tratar la información, el tratamiento de la imagen, el uso de las encuestas o la prohibición del uso de palabras malsonantes; una enumeración de los géneros periodísticos que usa el diario en sus páginas; las normas sobre tipografía que incluyen las de uso de las cursivas; las especificidades para la publicación de fotografías y gráficos; la regulación del uso de la firma del periodista; una parte de tratamiento y protocolo con normas generales, trato de la Familia Real o visitas oficiales; recomendaciones sobre el uso de nombres en lenguas distintas al español, incluyendo las otras lenguas oficiales de España, catalán, gallego y vasco; una parte dedicada al uso de abreviaciones, abreviamentos y abreviaturas; la del uso de los números, con normas generales, uso correcto de las horas, porcentajes, medidas, escritura de número de teléfonos, símbolos y

fórmulas y monedas; signos ortográficos en español, normas básicas de gramática; diccionario de palabras dudosas; y diccionario de siglas habituales.

Hasta la fecha el diario ha contado con 22 ediciones del Libro de estilo en diferentes años: 1977, 1980, 1990, 1991, 1993, 1994, 1996, 1997, 1998, 1999, 2002, 2003, 2004, 2008, y 2014.²⁶ Varias de estas ediciones según la información facilitada por Alex Grijelmo han sido meras reimpresiones y se cuentan como tales, a pesar de que en casos como 1990 o 1996 fueron varias. Grijelmo afirma que muchas de estas “ediciones” son reimpresiones sin apenas novedades y que son las 3 primeras (1977, 1980 y 1990) las que introdujeron cambios sustanciales sobre las anteriores, amén de la de 2014, coordinada por el propio periodista que facilita la información, que recoge toda una serie de consejos sobre el periodismo en Internet.

En el caso de este trabajo interesan las ediciones que van de 1980 a 2008 que son las usadas por los defensores durante los 25 años que comprenden este estudio.

El último texto regulatorio del diario es el Estatuto del Defensor del Lector que, como ya se ha dicho antes, describe los elementos básicos del proceso de nombramiento de la persona que ocupará el cargo; las funciones que debe desempeñar y la forma de llevar sus investigaciones; los plazos de mandato, siempre uno pero desde su última versión hasta cuatro prorrogables, además de los motivos de cese en el cargo que son por cumplimiento del periodo estipulado o a petición propia; la necesidad de que el defensor tenga una ventana donde exponer las quejas de los lectores y los resultados de sus investigaciones, el objeto de análisis de este trabajo la columna dominical; y la obligación que tiene la Dirección de consultar al Comité de la Redacción sobre la idoneidad de las personas elegidas para desempeñar la función.

²⁶ Fuente: catálogos de la Biblioteca Nacional y de la Red de Bibliotecas de las Universidades Españolas (Reibun) y entrevista con Alex Grijelmo sobre varios aspectos de los textos de referencia de El País, libros de estilo y estatutos de la redacción y del defensor.

Además la norma “blinda” a la persona que desempeñe la tarea. En el punto 12 del Estatuto se explicita que “si fuese miembro de la redacción de *EL PAÍS*, se incorporará a su nuevo trabajo, al menos en las mismas condiciones económicas y laborales que tuviese cuando fue nombrado” (Maciá Barber, 2006).

El estatuto del defensor se redacta con posterioridad al funcionamiento de la figura. No hay claridad al respecto. Vicondoa (1995) afirma que “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”. El periodista Alex Grijelmo²⁷ sostiene que la figura del defensor comenzó a funcionar antes de que hubiera un estatuto, lo que provocó cierto malestar en la redacción, aunque se acató la decisión de la Dirección de nombrar a López Muñoz como primer Ombudsman.

En aquel momento Grijelmo formaba parte del Comité de Redacción de *El País* y conserva el acta de una reunión de fecha 14 de febrero de 1986 en la que se acuerda con la Dirección mantener otra para abordar, de forma monográfica, la redacción de un estatuto para el defensor. Por tanto los primeros pasos de López Muñoz debieron ser dados con mucha prudencia y sentido común o tomando como referencia la experiencia de otros defensores ejercientes en otros países, principalmente en Estados Unidos.

Lo que sí parece claro de este asunto es que, aunque no se ha podido determinar el dato exacto de la fecha, el estatuto es posterior a la implantación del defensor y que es posterior a la fecha de la reunión del comité con la Dirección que menciona Grijelmo. Debió producirse a mitad del año 1986, aunque el periodista no recuerda la fecha exacta ni guarda documentación de los trabajos que se hicieron.

²⁷ Para aclaraciones sobre aspectos relacionados con el Libro de estilo se recurrió en julio de 2015 al periodista Alex Grijelmo, quien confirmó en conversación telefónica con este doctorando los datos que se aportan sobre la génesis del Estatuto del Defensor.

En su redacción como dice Vicondoa participaron miembros del comité de la Redacción, uno de ellos el propio Grijelmo quien preguntado por la cuestión del uso de otros textos inspiradores del Estatuto del Defensor del Lector de *El País* confiesa que para aquel trabajo no se buscaron antecedentes y que los miembros de la redacción y de la Dirección que participaron en su elaboración no consultaron antecedentes, más allá de las noticias que podían llegar sobre otros periódicos y que se usó el sentido común, aportándose elementos de la práctica periodística de los que participaban y aspectos relevantes del Estatuto de la Redacción y la ética periodística.

4.2. La etapa inicial de Ismael López Muñoz (noviembre 1985 - noviembre 1987)

Ismael López Muñoz inauguró en noviembre de 1985 el nuevo instrumento del que meses antes se había dotado *El País*.

¿Quién era López Muñoz?

Fallecido el uno de agosto de 1988 a los 50 años, el periodista había tenido una larga trayectoria profesional que el propio diario definía en su obituario, *Fallece Ismael López Muñoz, redactor jefe del equipo de investigación de EL PAÍS* (02/08/1988) que cuando falleció, en agosto de 1988, tenía 50 años, había sido uno de los miembros fundadores de *El País* y en los 12 años de vida del periódico había dirigido la información política y regional en su primera etapa, siendo también corresponsal en Moscú y, jefe del Servicio de Noticias.

También se recogía su etapa de 1985 a 1987 defendiendo a los lectores desde las páginas dominicales del periódico poniendo énfasis en que había sido el primer ombudsman de la Prensa española y que en el momento de su fallecimiento dirigía el equipo de investigación. De su perfil anterior a la llegada a *El País* había sido director de *La Voz de Avilés* y trabajado en *Gaceta Ilustrada*, *Nivel*, *Nuevo Diario* y dirigido el centro regional de TVE en *El País Vasco*". (02/08/1988).

Quien tras la etapa de López Muñoz, Jesús de la Serna, asumiría la defensa de los lectores de *El País*, publicó el 7 de agosto un emocionado artículo, *Honrado y apasionado* (07/08/1988) en el que glosaba la figura del periodista que había asumido por primera vez en España las tareas de un Ombudsman. De él decía que "sembró y cosechó un terreno inédito en el periodismo español" En esa glosa, de la Serna hizo gran hincapié en la valiosa aportación que supuso su trabajo para la consolidación de la figura del defensor de prensa en España y por ende, posteriormente, en algún otro periódico, y ya más adelante en varias

radios y televisiones públicas. Decía De la Serna en su artículo que la acogida que obtuvo desde un principio y la corriente profunda que creó entre el periódico y sus lectores generó una dinámica inédita en el periodismo español de tal alcance que ni su propio autor pudo prever.

El segundo defensor de *El País* afirmaba también que cuando llegó al cargo se encontró ante una hermosa y peliaguda tarea. Y añadía, hermosa porque ser actividad insobornable la de defender a los lectores que ya había sido forjada por López Muñoz y peliaguda “porque este oficio no permite el menor distraimiento y no autoriza a ir de las trenzas de una riqueza creada por otros”. “Ismael López Muñoz”, continuaba, “puede que fuera todo lo contrario de un maestro: “Yo creo que en el periodismo no hay maestros; hay, sencillamente, honrados y apasionados por este oficio, que crean en rededor un tal ambiente de enfebrecido entusiasmo por servir al lector que arrastra, contagia y estimula a quienes le rodean. Éste es el oculto magisterio que ejerció Ismael en cuantas actividades periodísticas se empleó, y que fueron prácticamente todas”.

Independientemente de los elogios de de la Serna, el paso de López Muñoz por el desempeño de la función puede considerarse decisivo para el mantenimiento de esta figura en uno de los diarios de referencia de los últimos años en España.

Lo primero que tuvo que afrontar el periodista fue un asunto que afectaba nada menos que al director del periódico (entonces Juan Luis Cebrián).

Puede resultar de interés detenerse en esta primera columna, antes de entrar en el análisis de su trabajo, ya que se trata de un hito en la historia del periodismo español. La primera que un medio contaba con esta figura y la primera que un defensor exponía las quejas de los lectores en un diario. *Historia de un error* (24/11/1985) abarcó cuatro temas con referencias al Libro de estilo y tocando algún asunto delicado para el periódico y para el propio López Muñoz. El defensor afronta un error de corrección en la entrevista con el

presidente del Gobierno, Felipe González, firmada por el director del diario, Juan Luis Cebrián, publicada el domingo 17 de noviembre de 1985 y que tarjo consigo, como dice López Muñoz, “una notable polémica”. Cuenta el defensor la intrahistoria de la entrevista que se hizo el 15 de noviembre y que era fruto de una conversación que duró desde las cinco hasta las ocho de la tarde. El resultado de ella fue un texto que incluía 51 preguntas y sus correspondientes respuestas publicado en tres páginas del diario. Explica López Muñoz que Juan Luis Cebrián había ido a la entrevista con un cuestionario que no conocía el entonces presidente del Gobierno y una grabadora y que a las nueve de la noche el equipo de secretaría de la Dirección del periódico comenzó la transcripción de las cintas grabadas que no acabó hasta las siete de la mañana. El sábado el director hizo una primera corrección de los 47 folios de la transcripción y “se mandó a componer y una fotocopia de las pruebas estaba en la Moncloa a media tarde del sábado”. Explica López Muñoz que es norma del periódico, si existe tiempo para hacerlo, enviar los textos de las declaraciones a quienes las hacen, pues pueden desear corregir o matizar sus propias palabras Y que esta circunstancia se extrema en el caso de entrevistas a jefes de Estado y primeros ministros. En la transcripción había un error que López Muñoz sitúa en el folio 13 de la copia que se mandó al Palacio de la Moncloa y que aparecía como dicho por Felipe González: “...el jefe de las Fuerzas Armadas en este momento y el responsable de la conducción de la política soy yo; por tanto, el retrato que debe estar es el retrato del Rey, a mi juicio”.

En este caso, el primer defensor, en su primer epígrafe ya dio la razón a quienes se habían quejado, entre ellos el portavoz del Gobierno de entonces, Javier Solana, quien fue de los primeros “lectores” en acudir al defensor. El defensor también cuenta que el subdirector al cargo de la edición dominical, Eduardo San Martín, ayudó a Augusto Delkáder por la tarde de corrección pero que cuando se incorporó ya había pasado el párrafo donde, por un nuevo descuido, “la frase desvirtuada del presidente del Gobierno, y corregida sobre la galerada, no se modificó”. Y por eso se publicó incorrectamente pocas horas

después, con el agravante, la sorpresa, dice López Muñoz, de que las correcciones de Delkáder y San Martín no se habían entregado para su inserción a los correctores profesionales del periódico como establecen las normas de producción del diario. Concluye la queja el primer defensor diciendo que nadie leyó la entrevista hasta que salió publicada, lo que obligó a Delkáder, cuando se percató del error, a enviar un télex a los medios de comunicación avisando del fallo

En esta primera columna también tocó asuntos relacionados con los derechos de autor sobre unos textos de Federico García Lorca reclamados por sus herederos y publicados días antes en el periódico y el primer tema por asuntos xenófobos, causa de no pocas quejas de los defensores desde ese momento. Dice el defensor que otras noticias pueden ser pequeñas pero tienen gran repercusión “para los defensores de la igualdad debida a la raza gitana, apuntan desde los rincones de los sucesos cotidianos”. Y se refiere a dos noticias sobre reyertas y violaciones de los corresponsales en Logroño o Valencia subrayan que los presuntos autores .eran de raza gitana, lo que provoca la queja de la Asociación Nacional de Presencia Gitana por considerar las afirmaciones una discriminación racial.

La primera columna del por entonces ombudsman de *El País* concluía con un tema que aunque menor, se incluye en este estudio en una serie de ellas categorizadas como Producción y diseño del periódico. En este caso la tina del diario manchaba las manos de un lector:

“Recibo llamadas porque al terminar de leer *El País* las manos quedan manchadas de tinta y hay que lavárselas para comer el bocadillo de media mañana. Los responsables técnicos del periódico han sido advertidos de estas quejas”.

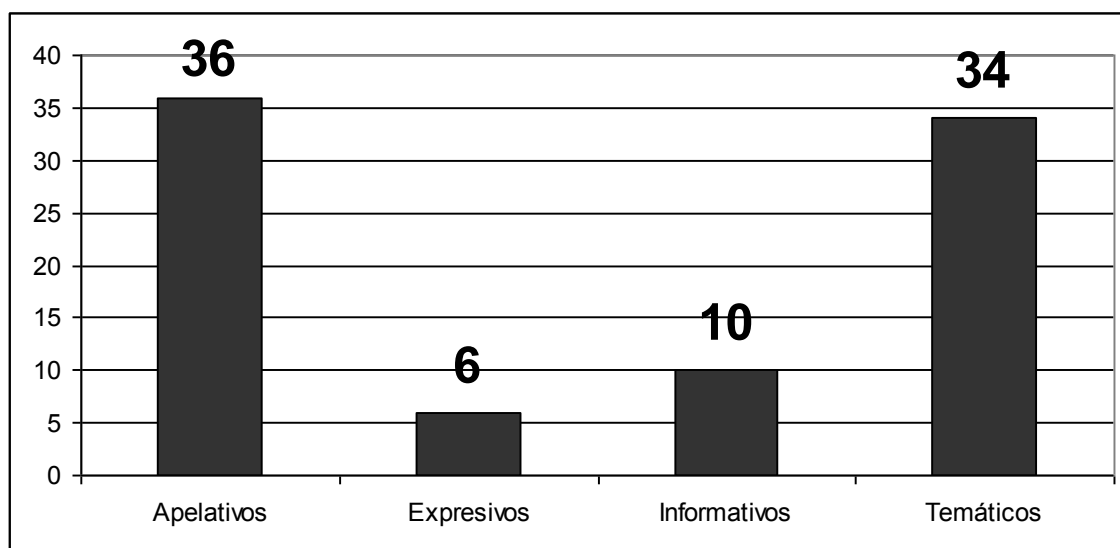
¿Cómo fue la etapa de este primer ombudsman a la luz del análisis de sus textos? Basándonos en la metodología utilizada en este estudio podemos sacar

algunas conclusiones: como ocurre en el caso de la mayoría de los defensores sus titulares fueron, en la mayoría de los casos apelativos o temáticos.

4.2.1. Titulares López Muñoz

De los 86 artículos escritos por López Muñoz, se observan 36 titulares apelativos, *Quién vigila al vigilante* (29/12/1985), *¿Quien atiende las noticias en este periódico?* (26/04/1987) o *Cómo lo hace el Gobierno de la Generalitat* (04/10/1987), 34 temáticos, *Gazapos, errores y confusiones en EL PAÍS / 1*, (27/07/1986) o *Las víctimas de la guerra civil* (20/07/1986), 10 de carácter informativo *Otan: la credibilidad de El País y la fiebre de las firmas* (23/02/1986) o *La Casa Real española no obstaculiza un programa de TVE sobre 'Las monarquías'* (01/03/1987) y 6 expresivos como *Cartas al director* (06/07/1986). Ello nos ofrece los siguientes datos plasmados de forma gráfica:

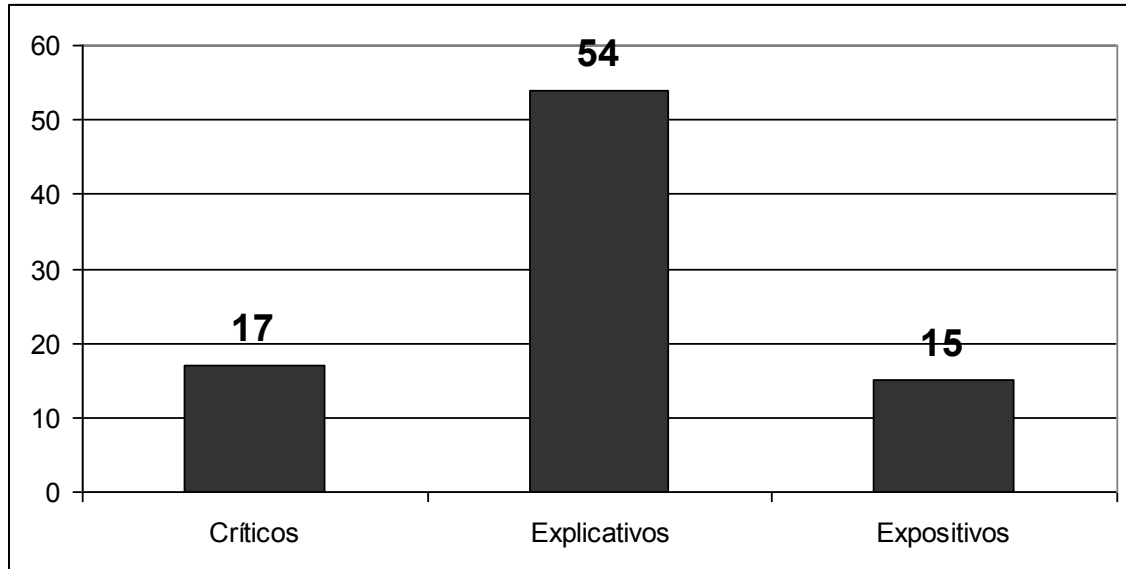
Gráfico 2. Titulares López Muñoz



Fuente: Elaboración propia

4.2.2. Estilo de los textos de López Muñoz

Gráfico 3. Estilo textos López Muñoz



Fuente: Elaboración propia

En la etapa de López Muñoz hubo 54 explicativos, dieciocho expositivos, en los que el columnista sólo se limita a exponer hechos diecisiete críticos. También en este caso los datos se presentan de forma gráfica como sigue:

En el caso del primer defensor, los textos críticos siguen en número a los explicativos que son los más usados por López Muñoz. Sólo uso el estilo crítico en diecisiete ocasiones.

No son tantos los hijos no deseados, (02/10/1986) trata una información de la sección Gente del 5 de octubre de 1986 en la que se contaba que Stephan Schöppe, casado con Paloma Ruiz-Mateos, buscaba secretaria porque estaba decidido a afincarse en España en la información se incluía el dato de que las relaciones entre el padre de Schoppe y Ruiz-Mateos, padre, habían sido cordiales y comerciales, aunque en la actualidad estos lazos eran menos estrechos. La queja la formula el propio aludido quien afirma en su protesta que dicha relación entre ambos nunca existió. Concluía su artículo con sentencias claramente críticas acerca de la forma en que se había hecho la información

como que la experiencia demuestra una vez más que el redactor no debe fiarse ni de las afirmaciones del director de la publicación, que antes de escribir una línea debe ser chequeada ya que los rumores no son noticias, y cualquier nota, por intrascendente que parezca, debe ser verificada.

Tuvo dos entregas sucesivas, en dos semanas de artículos dedicados a gazapos errores y confusiones desgranando en ellas toda una serie de fallos detectados por los lectores. Así *Gazapos, errores y confusiones/1* (27/07/1986) recoge, no sin ironía, una metedura de pata del periódico cuando fechó una crónica en Nigeria un día después de que su enviado especial fuera expulsado de *El País* africano o informaciones sobre cultura que se publican con bastante retraso sobre la fecha en que ocurrieron los hechos como la publicación el día 20 de julio de 1986 de la inauguración de una nueva sede de Radio Nacional de España en Aragón que había sido el día 17 de ese mes.

En la segunda entrega de esta serie de tropiezos del diario, *Gazapos, errores y confusiones en EL PAÍS/2*, (03/08/1986), comenta tres gazapos de bulto, de forma crítica, el uso de la palabra “parafernalia” entonces no recogido en el Diccionario de la Real Academia, un pie de foto sobre Ernest Hemingway que rezaba “Hemingway, antes del suicidio”, que el defensor comenta con ironía que evidentemente no era después del suicidio ya que aparecía vivo, y el hecho de que la ciudad de Alcalá de Henares (Madrid), fuera denominada como “pueblo” en un reportaje. En este caso quien protestaba recordaba que esa es la única población de la provincia de Madrid que posee el título de Ciudad por real cédula dada por Carlos II en Aranjuez con fecha del 5 de mayo de 1687.

Sobre estos aspectos el defensor llegará a redactar varias columnas ya que son numerosas las quejas que se producen por erratas y errores. Varias de ellas serán monográficas pero otras como las dos citadas anteriores se repetirán²⁸.

²⁸ Véase, por ejemplo, *Cajón de sastre con los reparos de los lectores*, (08/03/ 1987).

Son los más abundantes en la etapa de Ismael López Muñoz como defensor. Hasta en 54 ocasiones acude el defensor a este estilo. Por ejemplo, en *Quién Vigila al Vigilante* (29/12/1985) trata una cuestión que algunos otros defensores también han tenido que abordar, ¿para qué sirve el defensor? Se pregunta un lector y si el defensor se equivoca, ¿quién nos defiende del defensor? Las cuestiones planteadas por López Muñoz le dan pie para concretar y explicar un tema que se ha suscitado varias veces en llamadas telefónicas y conversaciones personales, según reconoce, “¿cuál es la función del ombudsman cuando una queja va dirigida contra él mismo?” López Muñoz cree que es el propio defensor el que ha de responder de sus fallos y explica que la figura se ha creado para atender a los lectores para atender a los lectores y que si en el intento de aclararles un error o errata, o de defender derechos vulnerados por el periódico, se equivoca, es él mismo el que debe reconocer en su columna dominical su equivocación, algo que ya ha ocurrido y se propone volver a hablar de su trabajo en un futuro, “el lector es el único que vigila al vigilante”.

Otro texto relacionado con un conflicto laboral en el Centro Superior de Investigaciones Científicas en abril de 1987 se presenta también como ejemplo de estilo explicativo. *¿Quién atiende las noticias en este periódico?* (26/04/1987) donde se trata una queja debido a la competencia entre secciones, el no saber qué sección ha de publicar una información en este caso sobre los problemas laborales de los trabajadores del Centro Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). López Muñoz acude al responsable de Sociedad quien considera que la información corresponde a Economía y el defensor habla con Joaquín Estefanía, entonces su responsable quien le indica que no considera que el departamento del ombudsman sea el lugar para que una sección del periódico polemice con otra sobre lo que cada una de ellas ha de publicar, lo que le lleva a la siguiente reflexión: “Mientras Martí Font razona su postura, la respuesta iracunda de Estefanía, ignorando el tema real de la protesta, no responde en absoluto a la imagen que el defensor de los lectores

tenía sobre este profesional”. Concluye que si la información llega al diario y es noticia, como parece que era el caso ha de publicarse.

Y en esa línea está *El aguinaldo de los periodistas* (07/12/1986) donde solicita al director del periódico, Juan Luis Cebrián, que se pronuncie sobre los regalos a periodistas. Aquí, como dice Yanes Mesa (2000, 5) mantiene una posición pedagógica al relacionar los “hechos con sus posibles causas”. Va de regalos. Hasta donde el defensor conoce, mantiene, los regalos no son valiosos y muchas veces responden más a relaciones personales que profesionales, de hecho se depositan en la consejería del periódico lo que ahuyenta “la sospecha de un soborno”. Tal supuesto podría darse si esos regalos fueran a domicilios particulares. López Muñoz es de la opinión de que conviene fijarse en otro tipo de regalos no navideños, que también levantan sospechas, los libros, los discos o las entradas para espectáculos que algunos reciben a lo largo de todo el año y prosigue que no es fácil hacer una discriminación estricta sobre cuándo operan en ello motivaciones informativas y cuándo sólo personales. Cree que sería necesaria una norma general para los periodistas y se muestra convencido de que en materia de presiones no son los regalos de Navidad lo que más preocupa.

Aunque sea tangencialmente se puede abundar en la cuestión de los regalos a periodistas que años después será incluida en el Libro de estilo. De este tema también se ocupó posteriormente Soledad Gallego Díaz cuando escribió *Gracias pero no* (12/12/1993) y citando a López Muñoz, decía entonces que han pasado algunos años y “ni la Redacción ni la Dirección del este periódico han desarrollado una norma general que sería una novedad en un diario español”, aunque, según Gallego Díaz, hay precedentes en algunos países europeos y en Estados Unidos.

El Profesor Francesc Salgado (2010, 165), de la Universidad Pompeu Fabra de Cataluña aborda el tema con referencias a los códigos internacionales, a los que hay que dirigirse a la hora de buscar elementos para valorar una práctica

que califica como un problema nada sencillo de resolver, como los Principios Internacionales de Ética Profesional del Periodismo de la UNESCO donde se establece que “la integridad profesional prohíbe al periodista aceptar cualquier forma de remuneración lícita, directa o indirecta”. Añade Salgado que la Federación Internacional de Periodistas en la declaración Principios sobre la Conducta de los profesionales de la información tipifica como falta profesional grave, entre otras, la aceptación de alguna gratificación como consecuencia de la publicación de una información o de su supresión.

En su exposición cita también al profesor de Ética y Deontología de la Universidad Complutense de Madrid, Porfirio Barroso y a Daniel Becourt, abogado del tribunal de París y profesor de Derecho de la Universidad de Nanterre o al catedrático de Derecho de la Publicidad de la Universidad Complutense de Madrid, Carlos Lema Devesa quien sostiene: "A mi modo de ver, es indudable que el público tiene interés en conocer quién ha sido el afortunado con la astronómica cifra de 524 millones de pesetas, que por primera vez en España han correspondido a una sola persona. Los derechos a informar y a recibir información entendemos que deben prevalecer sobre el derecho de la persona a mantenerse en el anonimato, sobre todo teniendo en cuenta que esta información gráfica ha sido obtenida en un lugar público".

Los textos expositivos, 15, son los terceros en abundancia en las columnas de López Muñoz. En ellos el defensor expone situaciones, si acaso aclara algunos aspectos de ellas, pero trata de que sea el lector el que se haga una idea de lo ocurrido.

Por ejemplo *El Muerto vive o historia de una falsa esquela* (09/02/1986) es la historia de una falsa esquela, en la que relata, lo que parece una broma entre periodistas, la historia de una esquela que daba por muerto al periodista Manuel Alonso Erausquín. Curiosamente la persona objeto de la broma, Manuel Alonso, sería el primer Defensor del Radioyente y el Telespectador de RTVE, nombrado para tal efecto el 7 de febrero de 2006 (*Maciá Barber, 2066*).

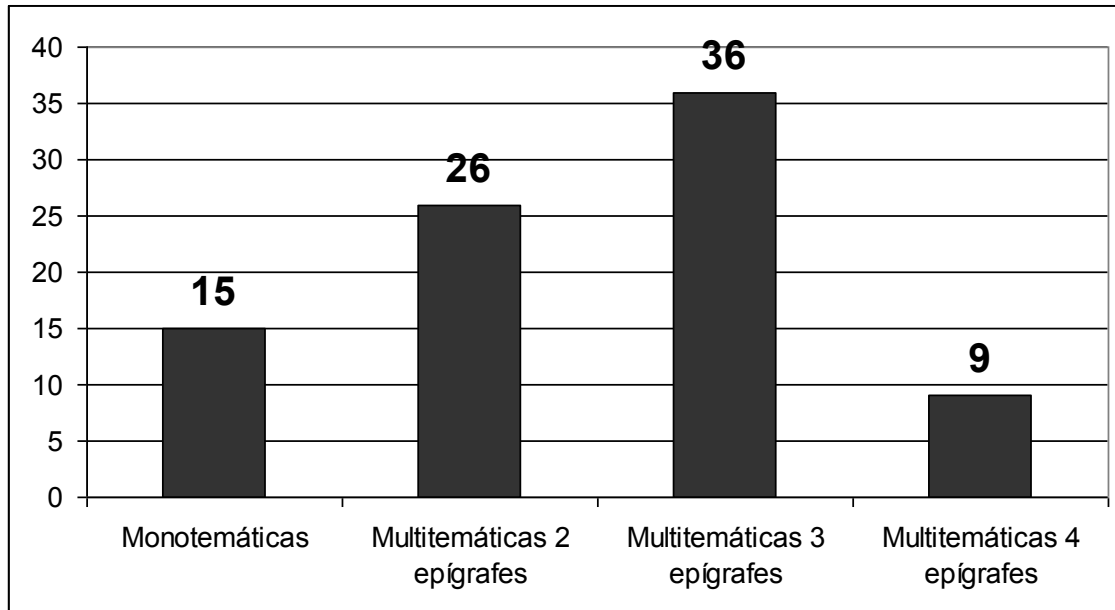
La esquila fue publicada el 3 de febrero de 1986 y decía “*Manuel Alonso Erasquín de Baragán Sanabria. 40 años. DEP. Tu musa y amante*”. El defensor cuenta la peripecia, los dos primeros apellidos eran los de Alonso, los otros no. Fue publicado por una persona que respondía al nombre de Rosario Esteban y que había presentado su DNI y abonado 2.400 pesetas. Escribió unos párrafos que tuvieron una posterior lectura y revisión, y se consideró que no eran adecuados ni por el texto ni por el número de palabras, que no cabían en el tamaño del espacio contratado. En la orden del contrato firmada por Rosario se anotó más tarde la anulación del anuncio hecha por teléfono, aunque dos días después se volvía sobre el tema con un nuevo texto, más breve que apareció el 3 de febrero en la página 29. López Muñoz explica que Manuel Alonso se interesó también sobre el tema de su muerte anunciada, y que mantuvo una conversación con Rosario Esteban, que reconoció haber puesto la esquila, pero se negó a dar ningún dato sobre la misma. Dejó claro que para ella era un tema particular y comentó que no era otra cosa que una broma entre compañeros, ambos periodistas. Alonso manifestó al defensor su perplejidad y dijo no entender la intención, aunque comentó al defensor que este tipo de mensajes particulares tienen en periódicos extranjeros espacio habitual.

4.2.3. Estructura de las columnas del primer *ombudsman*

Las columnas, como en el caso de todos los defensores, se estructuraban en función del número de temas que se abordaban en cada una de ellas. De esta manera se refleja en el gráfico siguiente como se distribuyeron estos artículos durante la etapa de López Muñoz como Ombudsman.

Por tanto en cuanto al número de temas abordados en cada columna, López Muñoz escribió 15 en las que tan sólo analizaba un tema, por ejemplo, *El Conflicto Sanitario* (05/07/1986), *Ortografía incorrecta de las lenguas del Estado* (22/02/1987) o Los puntos suspensivos de Norma Duval (22/03/1987).

Gráfico 4. Estructura columnas López Muñoz



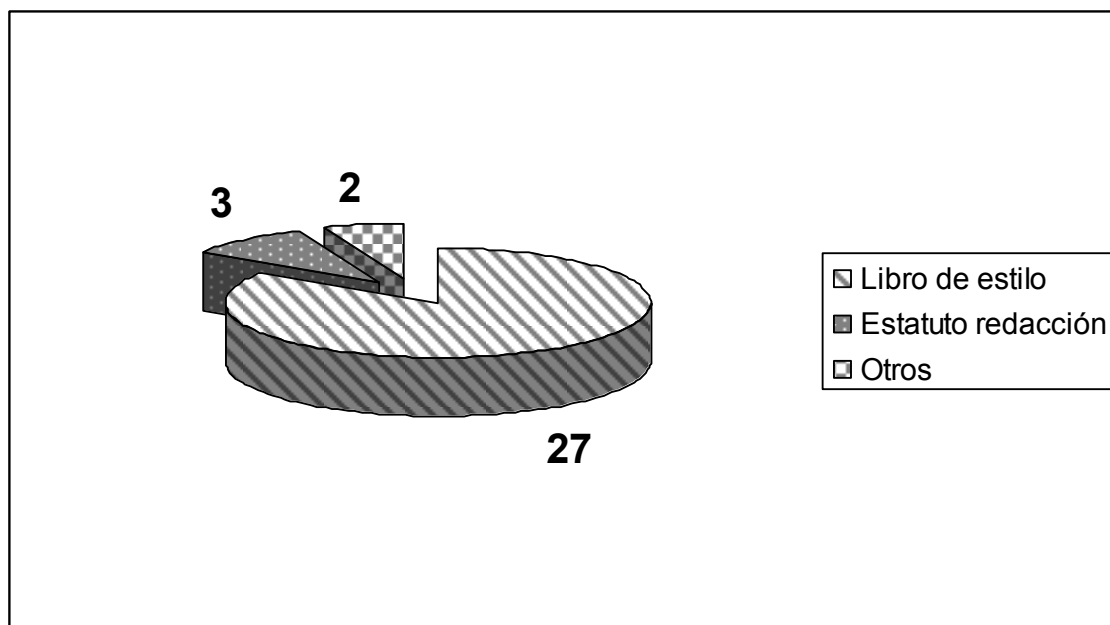
Fuente: Elaboración propia

Escribió 26 columnas en las que tocaba dos temas como *Publicidad de armas* (19/01/1986) o *El Párrafo de la discordia* (22/01/1987). 36 de los artículos publicados por el primer “ombudsman” de *El País* tocaron tres temas, o lo que es lo mismo desarrollaron tres quejas, *El oso de peluche* (01/12/1985) o *Rueda de Corresponsales* (29/03/1987). Y en 9 artículos López Muñoz abordaba cuatro quejas, *El acento de EL PAÍS* (15/12/1986) o *Los huebos del 'Cantar de Mío Cid'* (16/11/1986)

4.2.4. Textos de referencia

En 27 ocasiones el Defensor invocó el Libro de estilo (1984) como texto de referencia, 3 lo hizo con el Estatuto de la redacción de *EL PAÍS* y en 2 se refirió a otros textos como referencias para sustentar sus argumentos tal y como queda de manifiesto en el gráfico que encabeza este apartado.

Gráfico. 5. Referencias López Muñoz



Fuente: Elaboración propia

En su etapa Ismael López Muñoz invocó 27 veces el Libro de estilo como normativa incumplida por los redactores o por el periódico en su conjunto. En su caso como defensor usó la edición de 1980.

No olvidar las fuentes (13/09/1987) es una columna en la que habla de una crónica del corresponsal en La Coruña. López Muñoz recuerda al periodista lo que dice el Libro de estilo en cuanto al uso de las fuentes:

“Frente a las reflexiones de este corresponsal, un recordatorio inflexible para el trabajo en *El País* es el de mirar a diario el Libro de estilo, que, para este caso concreto, indica: "Atribución de fuentes. 1.22. Siempre ha de mencionarse la fuente o procedencia de una información”.

A las lenguas oficiales de estado dedica Ismael López Muñoz su artículo *Ortografía incorrecta de las lenguas del Estado* (22/02/1982), y llama a los redactores a acudir al Libro de estilo cuando hayan de escribir nombre en estas lenguas, argumentando que la utilización progresiva en los últimos años por parte de las comunidades autónomas de sus lenguas propias obliga a los

medios de comunicación a adaptarse a estas normas cada vez más comunes. López Muñoz conviene en que la aplicación es lenta y habla de los errores que cometen a diario algunos periodistas del periódico. Y sigue con una de las palabras más problemáticas, la que designa al presidente del Gobierno autónomo vasco. En el Libro de estilo del periódico, dice el defensor, tiene su definición, “*Lendakari*. Título que recibe el presidente de Euskadi. Por tanto, es una redundancia escribir 'el lendakari vasco'. Se escribe en cursiva”.

En tres ocasiones el primer defensor del lector de *El País* hace referencia a un documento con el cual este periódico también fue pionero en el periodismo español. El diario fue el primero en tener un Estatuto de la Redacción que permitía a los periodistas ejercer ante la Dirección los derechos profesionales recogidos en este texto que fue aprobado en 1980 y que “marcó un hito en la historia del periodismo español al abrir grandes expectativas sobre la posibilidad de vertebrar y democratizar internamente los medios” (Aznar1999a, 114).

En el artículo *El aguinaldo de los periodistas* (07/12/1986) ya analizado anteriormente acerca de la posibilidad o no, y de su encuadre ético, de que los periodistas reciban regalos de los actores de la comunicación, se hace una clara referencia a la posición, conforme a este Estatuto de los representantes de los periodistas en el periódico:

“Al Comité de Redacción de *EL PAÍS* le preocupa menos el tema de los regalos navideños, y considera que, de haber conflictos, éstos se encuentran en viajes e invitaciones de entidades privadas”.

En una ocasión se refiere López Muñoz a otro texto, concretamente a la Constitución Española y a su artículo 20, que consagra la libertad de expresión. Lo hace en el artículo *La 'loto' y la violación del derecho a la propia imagen* (12/10/1986).

4.2.5. Secciones de las que se ocupó López Muñoz

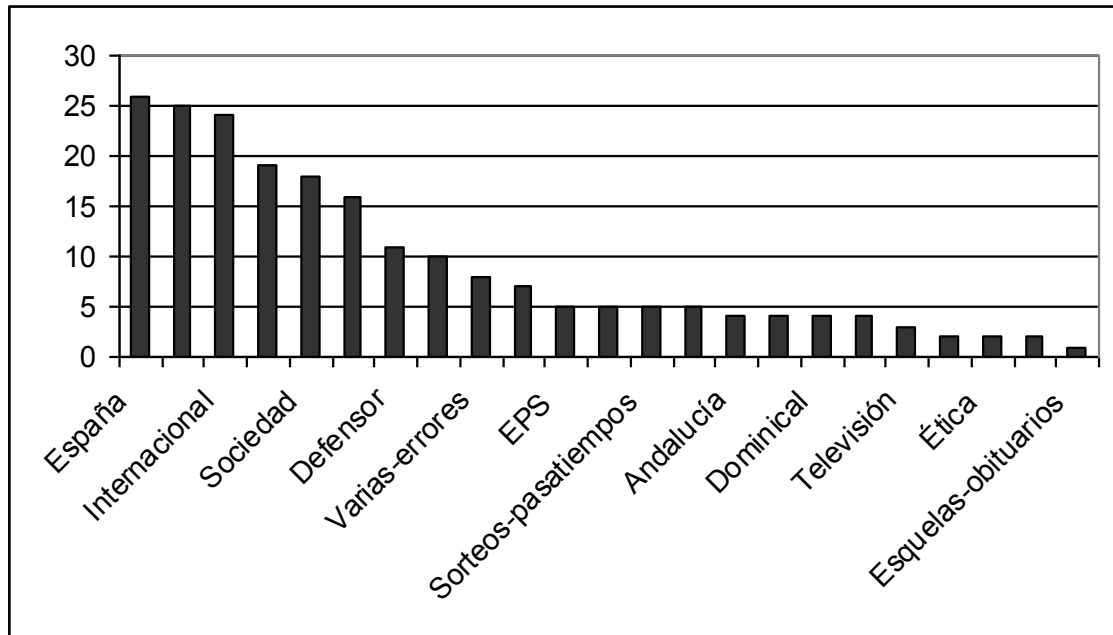
En su etapa López Muñoz abordó un total de 205 temas, conforme a la clasificación realizada para la elaboración de la base de datos de la que parte esta investigación. A continuación un cuadro y un gráfico muestran las secciones y temas más o menos tratados por el primer defensor, España motivó el mayor número de quejas junto a Cultura y Espectáculos o Internacional.

Tabla 3. Secciones López Muñoz

España	26
Cultura y espectáculos	25
Internacional	24
Opinión	19
Economía	16
Sociedad	15
Defensor	11
Madrid	8
Varias secciones errores	8
Publicidad	7
EPS	5
Producción y diseño	5
Sorteos y pasatiempos	5
Suplemento educación	5
Andalucía	4
Deportes	4
Dominical	4
El tiempo	4
Televisión	3
Ética	2
Gente	2
Suplemento libros	2
Obituarios y esquelas	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6. Secciones López Muñoz



Fuente: Elaboración propia

4.2.6. Causas de las quejas

Los motivos por los que se produjeron quejas pueden verse en síntesis en el cuadro y gráfico que siguen.

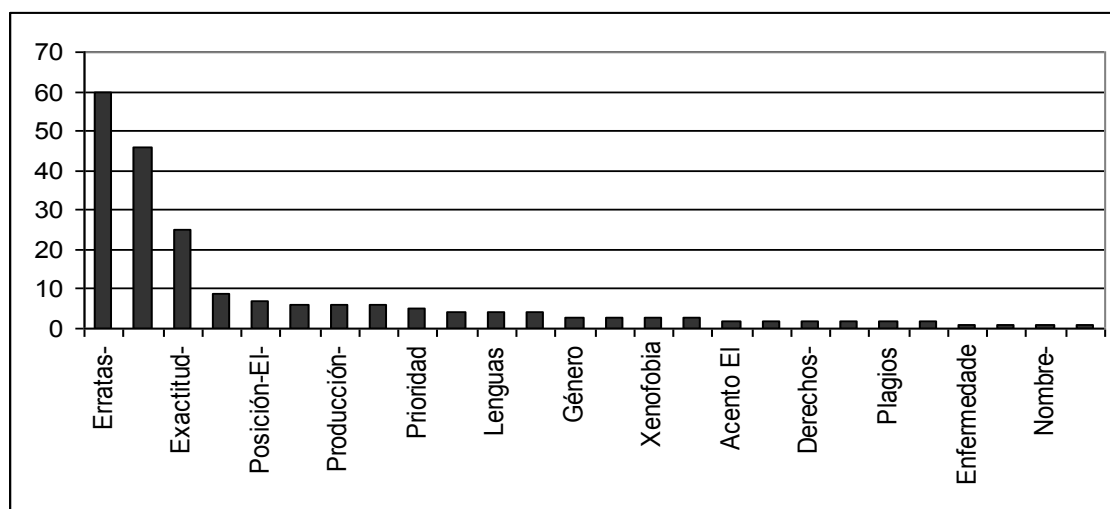
Tabla 4. Causas quejas López Muñoz

Erratas-errores	60
Afectados información	46
Exactitud-precisión	25
Fuentes	9
Posición-El-País	7
Ética publicitaria	6
Producción-diseño	6
Ética periodística	6
Prioridad información	5
Imágenes	4
Lenguas oficiales	4
Crítica especializada	4
Género	3

Discrepancias con información	3
Xenofobia	3
Opinión en información	3
Acento <i>El País</i>	2
Aclaraciones-defensor	2
Derechos-autor	2
Discapacidad	2
Plagios	2
Toros	2
Enfermedades mentales	1
Menores	1
Nombre del defensor	1
Sugerencias	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7. Causas quejas López Muñoz



Fuente: Elaboración propia

Con diferencia el mayor número de observaciones planteadas por los lectores en esta etapa corresponden a errores y erratas detectados en el periódico. Ya se ha hablado aquí de las dos columnas dedicadas completamente a este tema, los gazapos, los errores y las confusiones, en julio y agosto de 1987.

Los errores, o el desconocimiento de datos informativos, tienen en realidad muchas caras. Una de ellas el uso que hacen los redactores del periódico de datos inexactos o, generalmente completamente equivocados y por lo tanto inciertos. Lo pone de manifiesto el defensor en su columna *Correcciones*,

incorrecciones y demás disgustos (16/03/1986) cuando habla de los datos que los lectores señalan pueden crear confusión. Y pone como ejemplo un pie de foto que decía “funcionarios contratados” en referencia a una sentada de protesta de empleados públicos. López Muñoz considera que este tipo de expresiones pueden inducir a la confusión ya que la Ley de Funcionarios del Estado de 1964 y la ley de Reforma de la Función Pública aclaran que hay funcionarios y contratados. Pero nunca, dice el defensor, “funcionarios contratados”.

En este capítulo tienen relevancia las quejas por faltas de ortografía o mal uso de la gramática, en definitiva por el uso que del lenguaje hacen los periodistas de *El País*. El defensor trata la cuestión en *Cajón de sastre con los reparos de los lectores* (08/03/1987) donde pone algunos ejemplos. La confusión entre “exilio” y “exilio interno” o “confinamiento” cuando se hace referencia a las penas de destierro en su propio país que se aplicaban en la Unión Soviética, un editorial del 13 de febrero de 1986 en el que aparecen “11 erratas importantes, además de otras 14 de menor cuantía, algunas discutibles, pero con cuya corrección mejoraría la legibilidad del escrito”

También los afectados por la información plantearon quejas al primer defensor. En abril de 1986, el presidente de la Diputación Foral de Navarra, el senador de UCD, Jaime Ignacio del Burgo se dirige al defensor para protestar por una información publicada por el periódico seis años antes que le vinculaba con subvenciones ilegales y que hizo que por entonces fuera destituido de su cargo por las sospechas de la Diputación Foral acerca de su honorabilidad. El asunto lo trata López Muñoz en su columna *La justicia y el 'caso FASA-Del Burgo'* (27/04/1986). Del Burgo escribe: "No existió malversación de fondos ni irregularidad por mi parte en el asunto FASA. El corresponsal de *EL PAÍS* transmitió una noticia falsa, si bien la responsabilidad es de quienes le informaron con la intención de provocar mi desaparición de la vida pública. Si, en vez de publicar la información facilitada, el Sr. Goñi (En la fecha de la publicación de la noticia corresponsal de *El País* en Navarra) la hubiera

contrastado conmigo, tal vez los acontecimientos se hubieran desarrollado de manera distinta".

En esta primera etapa de la figura abundan también las quejas sobre la exactitud y la precisión en datos o informaciones del periódico. En el análisis de un reportaje sobre la trashumancia en España, en enero de 1987, el secretario de la Asociación Nacional de Criadores de Ganado Merino especifica las cuestiones sobre este asunto que se dejaron en el tintero en lo publicado en el cuadernillo de los domingos el 7 de diciembre de 1986. López Muñoz lo aborda en *La última trashumancia un reportaje que se quedó corto* (18/01/1987) haciéndose eco de lo que explica el secretario de la Asociación Nacional de Criadores de Ganado Merino que afirma que en el reportaje no se reflejaron muchos de los problemas que tiene la actividad como la ocupación ilegal y construcción en las vías pecuarias, que son patrimonio de todos los ganaderos, la mala conservación de los medios de transporte e instalaciones fijas que no se renuevan, las tramitaciones incómodas de las guías interprovinciales para el movimiento del ganado o el acotamiento de las zonas de repoblación que impiden el acceso a otras zonas de pastos tradicionales. El ombudsman recoge todas esas omisiones que hacen que hacen que el reportaje fuera impreciso.

Casi al final de su mandato, en *El Jubilado puntilloso* (18/10/1987) el defensor se hace eco de una serie de imprecisiones históricas en reportajes o informaciones del periódico. Todas ellas aportadas por un "habitual" de varios defensores y especialmente de Ismael López Muñoz. La primera referencia de esta columna es por un reportaje publicado en EPS sobre el océano Índico al que pone reparos el lector Armando López Carrasco. El reportaje se publicó el 27 de septiembre, *El milagro del Índico*, firmado por Inmaculada G. Mardones donde se dice a propósito de la isla Mauricio que "los portugueses se tropezaron con ella en su primer viaje alrededor de la Tierra" a lo que el lector apostilla, y lo refleja el defensor, que la realidad es que en ruta hacia la India fue descubierta por el navegante portugués Pedro de Mascarenhas en 1505 y bautizó con el nombre de Cerne y aclara algunos datos más sobre el personaje

López Muñoz escribe: “La redactora, que felicita al lector por la minuciosa lectura de su reportaje, le contesta: “Usted exige que yo precise en qué viaje de los realizados por los portugueses hacia la India descubrieron la isla. Con decir que fueron ellos creo que es suficiente”.

Por cierto, como dato del seguimiento que algunos lectores hacen al diario y sus errores, el lector que plantea la queja, Armando López Carrasco, llegará a ostentar un auténtico record de apariciones en los artículos de los defensores entre el 24 de noviembre de 1985, fecha de su primera aparición y el 5 de junio de 1994, cuando se le cita por última vez. En total López Carrasco es citado en 17 ocasiones: 8 por Ismael López Muñoz, 5 por Jesús de la Serna en su primera etapa, 2 por José Miguel Larraya en su primera etapa y una respectivamente por Jesús de la Serna en su segunda etapa y por Soledad Gallego Díaz.

En ocho ocasiones López Muñoz se refiere a quejas por el mal uso, o uso parcial, de las fuentes. *Una primicia frustrada* (05/01/1986) trata de una noticia de la sección de Economía del 11 de diciembre de 1985 se anunciaba en un titular, “El Gobierno aplaza a enero cualquier reducción del precio de las gasolinas”. La información, dice López Muñoz, firmada por Alberto Valverde, era, en lenguaje periodístico, un *scoop*, es decir, primicia informativa. Ningún periódico de Madrid planteaba ese día la posibilidad de que el Gobierno bajara los precios de los productos derivados del petróleo. El ombudsman constata que al día siguiente, en la primera página del periódico se abría la información con un titular a tres columnas: “Bajan las gasolinas seis pesetas y se mantienen el gasóleo y el butano”.

López Muñoz considera que la noticia de día 11 fue errónea aunque fuentes de varios ministerios económicos habían anunciado que existían argumentos de peso para proceder a una reducción de los precios de las gasolinas. El redactor que la escribió reconoce a instancias del defensor que las fuentes ministeriales que manejo le equivocaron y que la razón de la bajada se debió a que dentro

de un Gobierno dividido triunfaron las tesis del sector que opinaba que era políticamente más rentable anticiparse a las previsiones críticas que afrontarlas por unos ingresos fiscales mínimos de sólo 20 días.

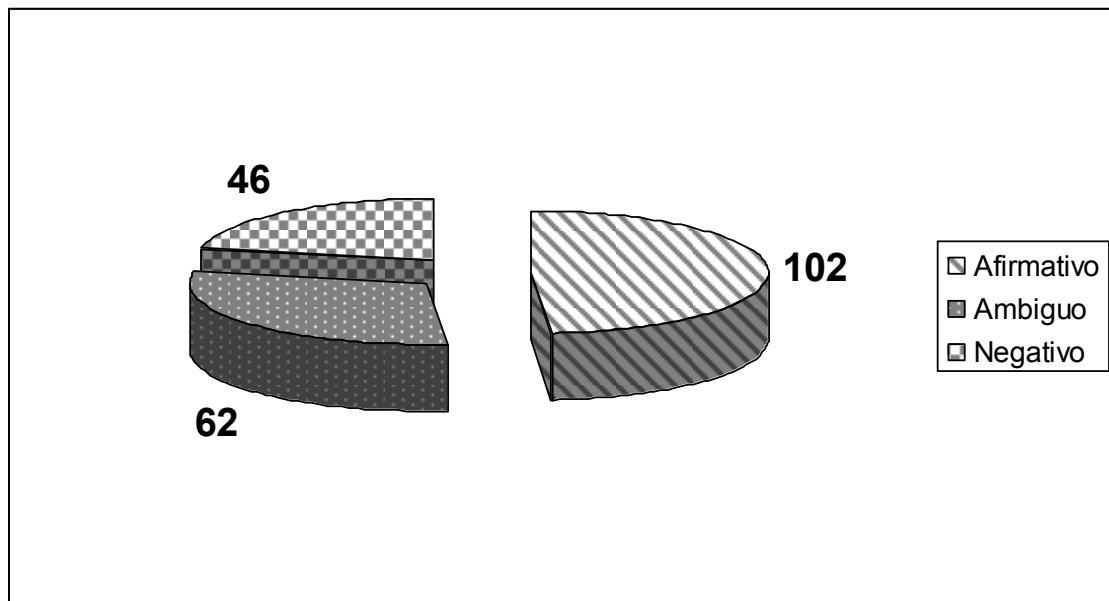
También trata quejas sobre las posiciones editoriales de *El País*, aspectos éticos del periodismo y la publicidad, la crítica especializada o algunas relacionadas con la producción o diseño del periódico.

En este último caso hay un ejemplo bastante claro. Se trata de la columna *Quejas de los lectores sobre las ediciones de Andalucía y Madrid* (05/10/1986). La cuestión que se plantea es que las noticias producidas a partir de las 22,30 no aparecen en los ejemplares que llegan a Andalucía, lo cual no impide que al día siguiente se haga referencia a ellas “¡sin haberlas dado!”, exclama el lector que presenta la queja.

El defensor requiere a los responsables más próximos de esta edición para que se pronuncien sobre las posibles soluciones, de forma que el periodista Sebastián García, delegado del diario en Andalucía señala que se está buscando remedio a estos problemas para “establecer, al menos temporalmente, un sistema de recuperación de noticias de un día a otro en las ediciones que se cierran antes, que no sólo es la de Andalucía”. López Muñoz concluye que no obstante los lectores deben comprender que el cierre temprano es una única solución para poder leer el diario a una hora razonable.

4.2.7. Posición del defensor

En el caso de Ismael López Muñoz, en las 206 veces en las que se pronunció sobre aquellas cuestiones que trataba, en 102 ocasiones le dio la razón a los lectores, en 62 se mantuvo ambiguo o neutral entre lector y periódico y en 46 se situó a favor del diario, como puede verse a continuación de forma gráfica.

Gráfico 8. Posición de López Muñoz


Fuente: Elaboración propia

Se seleccionan en adelante algunos ejemplos de las tres posiciones. En primer lugar las posiciones afirmativas. En su primera columna, *Historia de un error* (24/11/1985), la Asociación Nacional de Presencia Gitana, planteó una queja por discriminación en dos informaciones sobre reyertas en las que dos corresponsales del diario subrayaban que los protagonistas de estos enfrentamientos eran de raza gitana. Si bien López Muñoz aduce que la cuestión no está recogida en el Libro de estilo sí que mantiene un claro posicionamiento a favor de quienes se quejan refiriéndose para ello a las no pocas instrucciones dadas en un sentido no discriminatorio por la Dirección de *El País* y poniendo de manifiesto que existen reiteradas órdenes verbales y escritas para que se evite cualquier identificación racista en los protagonistas de las noticias y “explícitamente en lo que se refiere a los gitanos”. La norma, concluye López Muñoz, no fue cumplida por los corresponsales ni atendida por los redactores que editaron las noticias. Tampoco la cumplieron los jefes de sección ni los redactores jefes correspondientes”

El testimonio fotográfico (22/12/1985) permite al defensor llamar la atención al corresponsal del periódico en Bruselas, Luis Fidalgo por una información en la que indicaba que en la comisión que había aprobado los presupuestos de la CEE para el año de 1986 no había representantes españoles. A instancias del diputado por Barcelona Joan Colom i Naval, miembro del Comité Mixto Cortes Españolas-Parlamento Europeo y adscrito como observador a la Comisión de Presupuestos de este organismo, López Muñoz se posiciona a favor de la queja. Si bien en aquella fecha no había aún parlamentarios europeos elegidos por España sí que había como es el caso representantes de las Cortes Españolas que asistían a las sesiones. Frente a la afirmación de Fidalgo, el defensor es taxativo a la hora de quitar la razón al corresponsal y dársela al lector, en este caso protagonista de la noticia: “La información de Luis Fidalgo no era correcta por tanto, ya que sí asistía a las sesiones del Parlamento Europeo una delegación oficial española”.

Lo mismo ocurre en *Terrorismo Epistolar* (21/09/1986) columna en la que el defensor analiza cómo el periódico publica “una avalancha” de cartas falsas en las que se denunciaban los engaños sufridos en diversos cursos de verano celebrados en distintas ciudades extranjeras, cursos que habían sido anunciados en *El País*. López Muñoz se posiciona a favor de los lectores y explica que pese a los mecanismos existentes para tratar de frenar el tipo de maniobra que pone negro sobre blanco en su columna: cree conveniente aprovechar su columna para comunicar los problemas propios del diario y “advertir sobre quienes han querido poner a prueba la credibilidad de *El País*”, añadiendo que el diario dispone de una serie de medios correctores para evitar que particulares, entidades privadas u organismos públicos que realicen este tipo de maniobras subterráneas “logren su objetivo”.

López Muñoz arremete contra la forma de plantear en ocasiones la crítica cinematográfica por parte del diario en *¿Quién se engorda además del pollo?* (14/09/1986) donde subraya que no se puede contar el final de las películas

cuando se hace una crítica de cine, “procuraremos en el futuro destapar menos el guion”, concluye.

La ambigüedad la manifiesta López Muñoz, en 62 ocasiones, en forma de exposición de hechos y con conclusiones en las que mantiene un perfil neutro. Cuando aborda una queja por un reportaje publicado en febrero en la sección Estilo de EPS, *El erotismo gratuito de 'El País Semanal'* (15/03/1987) el defensor muestra una posición ambigua. En el trabajo periodístico se hablaba de la moda de camisas para caballeros y se ofrecían imágenes de una joven modelo que lucía las nuevas camisas en poses con otro modelo masculino medio desnudo, con cama y baño por medio. El lector calificaba aquella manera de tratar el tema como “seudoreportaje”, “bofetada a la dignidad de la mujer”, “insulto al lector medio” o “erotismo gratuito”.

El defensor expone tanto la posición del lector como la del redactor jefe del suplemento, Daniel Gavela, para quien el espacio criticado no es lugar para la polémica y la idea de vestir a una joven con camisa de hombre nació del fotógrafo que lo hizo, Gianni Ruggiero y de la especialista en moda, Renée López de Haro. Mantiene Gavela que uno de los signos de los tiempos (año 1987) es la informalidad y la ruptura de patrones consagrados, que en moda se traduce en las llamadas prendas unisex.

López Muñoz en su conclusión no desvela su posición cuando mantiene es lícita una interpretación ideológica de un reportaje de moda como la que hace el lector, pero, comenta, también podría pensarse que “el asalto al armario del padre, del hermano o del amigo por las mujeres de hoy es, de alguna manera, el reflejo de una filosofía igualitaria entre hombres y mujeres”.

Políticos y periodistas (28/06/1987) narra una queja por una serie de informaciones sobre el entonces alcalde Zaragoza, el socialista Antonio González Treviño. Las informaciones se hacían eco de enfrentamientos en el propio grupo socialista del Ayuntamiento o revelaban presuntas irregularidades

administrativas en la concesión de obras públicas municipales. Desvela López Muñoz que el propio alcalde se puso en contacto con la Dirección de *El País* para denunciar las informaciones del corresponsal del periódico, por considerar que se daba un tratamiento “deliberadamente parcial” y que algunas de las noticias eran “enteramente inexactas”. El defensor del lector fue llamado por la Dirección del periódico y por el jefe de prensa del ayuntamiento a mediar en el conflicto motivo por el cual, relata, se traslada a Zaragoza para tratar de aclarar lo ocurrido.

En este caso el defensor actúa como un testigo de los hechos que provocan el enfrentamiento entre Ayuntamiento y corresponsal manifestando al final, simplemente, la opinión del redactor jefe de información general, José María Izquierdo, quien señala que se trata de un periodista que envía informaciones contrastadas y que nunca se ha detectado un mal dato en sus crónicas. En toda la columna no hay un pronunciamiento claro del defensor a favor de quien se queja, ni tampoco a favor del periodista del diario afectado por la protesta.

Un último ejemplo del posicionamiento ambiguo del defensor del lector puede verse en *La caridad hacia un hermano jesuita* (27/09/1987), una de las últimas columnas de su periodo en el cargo. En esta ocasión el ombudsman recoge una queja por una información sobre un acto fraterno de la Compañía de Jesús, un funeral en Salamanca en el que el corresponsal del periódico identifica como sacerdote jesuita a un joven muerto en Madrid, presuntamente envenenado por una prostituta, en septiembre de 1987. El corresponsal se refiere en su información a una esquela publicada en *El Adelanto de Salamanca* en la que se identificaba al joven como miembro de la Compañía de Jesús. Relata López Muñoz que en la información se decía que la esquela fue encargada por los familiares de la víctima y las comunidades de la Compañía de Jesús de la ciudad.

La protesta en este caso viene del director de la Oficina de Prensa de la Compañía de Jesús quien envió al defensor una nota aclaratoria precisando

que el fallecido no era sacerdote sino estudiante y que en el momento de su fallecimiento ya había solicitado su salida de la Compañía. López Muñoz se limita a recoger el contenido de esta nota, explicando que la aclaración no desmerece la información del corresponsal, sin posicionarse sobre la cuestión y concluyendo su columna con una frase del escrito que le fue remitido por los Jesuitas: “El funeral que se celebró en Salamanca fue un acto de fraterna caridad y atención a su familia, ya que, al no haber recibido todavía la documentación de su salida de la Compañía de Jesús, se le debía seguir considerando como uno de nuestros hermanos”.

En la etapa de Ismael López Muñoz hay 46 posicionamientos negativos del defensor, es decir 46 ocasiones en las que el ombudsman se pone de parte del periódico y frente a los lectores.

En su primera columna, *Historia de un error* (24/11/1985), en el epígrafe *De los herederos de García Lorca...*, López Muñoz aborda una queja de los herederos del poeta granadino que piden a *El País* 150.000 pesetas por los derechos de reproducción de unos inéditos que el periódico reprodujo en una información sobre una publicación de la Universidad de Granada y la Junta de Andalucía que recogía tres diálogos inéditos de Federico García Lorca.

La información destacaba que estos manuscritos estaban en manos de los herederos y explicaba el contenido de los textos que se habían agrupado bajo el título *Teatro inconcluso*.

En la explicación facilitada al defensor el corresponsal en Granada comenta que, frente a la protesta de los herederos que argumentaron que la publicación se había realizado sin permiso, él había confirmado la noticia de los inéditos con el director del Secretariado de Extensión Cultural de la Universidad de Granada “quien no puso ningún reparo previo a la publicación por *EL PAÍS* del texto incluido en el libro, donde, por otra parte, no se hace alusión alguna al *copyright*”.

La posición final del defensor fue en esta ocasión claramente favorable al periódico: “El corresponsal actuó de forma correcta, por lo que la dirección del periódico estima que los derechos de edición del diálogo fueron cedidos verbalmente por la universidad de Granada”.

Otro ejemplo de estas posiciones neutras del defensor es '*La última trashumancia*', un reportaje que se quedó cojo (18/01/1987) en el epígrafe *Una cuestión semántica* se narra la queja de un lector que hace referencia a una información sobre nuevos programas en TVE publicada en la sección de Cultura. En la noticia se informaba del estreno de la serie *El olivar de Atocha* y de cómo sus protagonistas darían vida a los personajes de Antonio y Manolita, cabezas de una “saga” familiar de Madrid.

El calificativo de “saga” es el motivo de la queja de un lector que consideraba que la palabra estaba mal utilizada al entender que el término no es aplicable al concepto “familia”.

Esto lleva al defensor a consultar en primer lugar el Diccionario de la Real Academia (1984) y el Libro de estilo. En el primero de los casos López Muñoz se queda con la segunda acepción que aparecía en su edición de aquel momento “Saga: cada una de las leyendas poéticas contenidas en su mayor parte en las dos colecciones de primitivas tradiciones heroicas y mitológicas de la antigua Escandinavia, llamadas los Eddas”.

El ombudsman concluye dando la razón al redactor y recurriendo para ello al texto referencia del periódico y argumentando que el defensor utilizó correctamente la palabra “saga”, según el Libro de estilo de *El País* que define: “Saga: se utiliza como sinónimo de 'familia', cuando lo más que puede significar, en su sentido más amplio es 'historia de familia'; en sentido más estricto, 'historia-leyenda poética escandinava', o 'mujer que finge ser adivina y realiza encantos y maleficios”.

Un último ejemplo de posicionamiento negativo ante los lectores puede verse en la columna *La información de bolsa de EL PAÍS, obsoleta* (15/02/1987). En este caso el defensor aborda tres temas y en los tres se posiciona a favor del periódico. Significativo es el segundo de ellos, *Los hombres de raza negra*, donde el defensor recoge la queja de una lectora por una información publicada en la sección de Internacional el 22 de enero, titulada *12 negros muertos en un ataque perpetrado en un poblado de Sudáfrica*. La lectora consideró la noticia irrespetuosa y acusó a *El País* de "ser racista, sin la menor sensibilidad" por la frase del titular.

El defensor requiere para la resolución de la queja la opinión de la responsable de la sección de Internacional, Mariló Ruiz de Elvira para quien en el caso de Sudáfrica hablar de personas sin distinguir si son blancas o negras sería un problema para informaciones procedentes de un país que en aquel momento tenía un régimen en el que imperaba el *apartheid* lo que obligaba a "destacar la raza de los protagonistas, ya que los negros, siendo mayoría, ni siquiera tienen derecho al voto".

Concluye López Muñoz que este elemento, la identificación de la raza de los protagonistas, era fundamental para informaciones procedentes de Sudáfrica y recurre de nuevo al Diccionario de la Lengua Española (1984) que afirmaba en su segunda acepción: "Negro: dícese del individuo cuya piel es de color negro". Una forma de posicionarse a favor de la periodista que redactó la noticia.

Ismael López Muñoz publicó su última columna el 1 de noviembre de 1987, dando paso al segundo de los defensores del lector de *El País*.

4.3. Jesús de la Serna (noviembre 1985 – mayo 1989)

68 columnas publica en su primer periodo el periodista Jesús de la Serna, nombrado en febrero de 1987 segundo ombudsman de *El País*. El periodo de Jesús De la Serna se desarrolla entre esa fecha y mayo de 1989.

De la Serna Gutiérrez-Répide (1926 - 2013) fue un periodista de una dilatada carrera comenzó en la profesión en los años 50 del siglo XX desempeñando diferentes cargos de responsabilidad de los diarios *Pueblo e Informaciones*, cabeceras ambas con sede en Madrid. En 1979 se incorporó al proyecto fundacional del diario *El País* donde dirigió un departamento de nueva creación para la formación de periodistas y control de calidad de las informaciones (1981). Dirigió también la edición internacional y el Servicio de noticias de *El País* y en 1984 se incorporó al Consejo de Administración del Grupo PRISA lo que compaginó con sus tareas en el diario. Antes de ser nombrado ombudsman era subdirector de *El País*. Con posterioridad a sus dos etapas como defensor del lector fue presidente de la Asociación de la Prensa de Madrid y de la Federación Española de Asociaciones de la Prensa (FAPE). (Aznar1999a, 127).

Quien fuera segundo director de *El País*, Joaquín Estefanía, lo definió en los días posteriores a su fallecimiento, en septiembre de 2013, en un artículo titulado *El periodista humilde* (15/09/2013) como un maestro y un amigo, decía Estefanía y glosaba su figura: “Cuando ahora, de sopetón, pienso cuál ha sido la mejor lección que nos ha transmitido Jesús de la Serna a sus innumerables alumnos, de la vida, del periódico y de la Escuela de Periodismo (donde dio clases hasta su jubilación real hace tres o cuatro años), creo que ha sido la de la humildad. Era grande y humilde al mismo tiempo”.

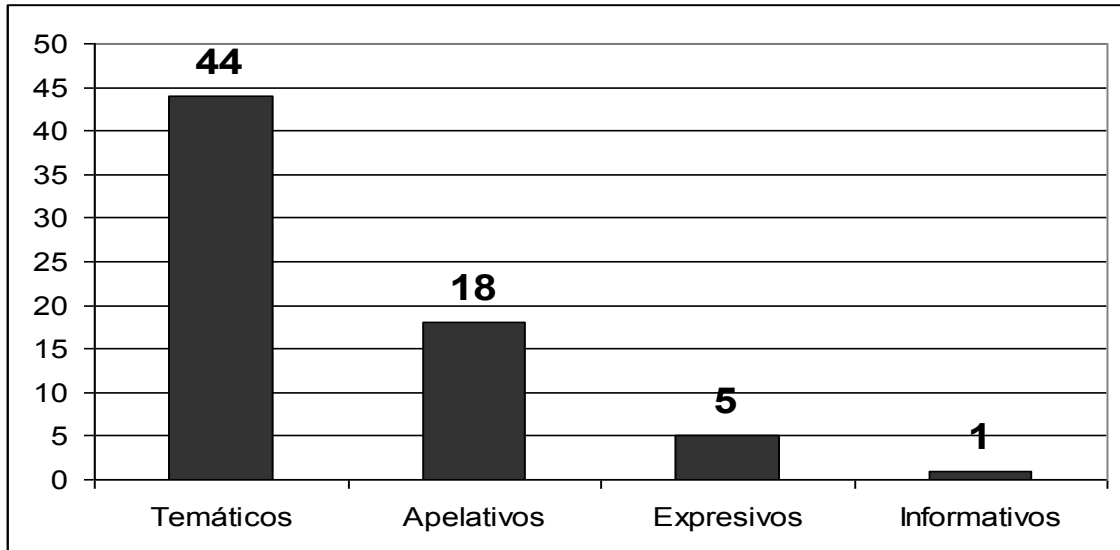
Con la sabiduría de un periodista que ya tenía una amplia trayectoria profesional tanto en *El País* como en otros medios, afronta por primera vez la

tarea de defender a los lectores en noviembre de 1987 en una etapa en la que se producirá el relevo de Juan Luis Cebrián al frente de la Dirección del diario. Una fase significativa para el diario por el simbolismo de la marcha de Cebrián que pasó a desempeñar funciones de mayor rango en el Grupo Prisa como Consejero delegado. Cebrián fue sustituido por el periodista Joaquín Estefanía.

4.3.1. Titulares Jesús de la Serna

Del análisis de los titulares que De la Serna incluyó en sus columnas se deduce que el mayor número de ellos fueron temáticos, algo muy común en todos los defensores, seguidos de los apelativos, los expresivos y los informativos, lo que queda plasmado en el gráfico que sigue.

Gráfico 9. Titulares Jesús de la Serna
(noviembre 1985 – mayo 1989)



Fuente: Elaboración propia

Algunos ejemplos de los primeros en número usados por Jesús de la Serna en su primera etapa son: *Voces incomprensibles* (13/12/1987) donde de la Serna analiza el exceso de extranjerismos y tecnicismos en el diario, principalmente en noticias, reportajes y crónicas sobre temas de la ciencia y de la economía;

Fusilamiento gráfico (20/12/1987) donde se aborda una queja del profesor de periodismo de la Universidad Complutense de Madrid, José Luis Martínez Albertos sobre un gráfico del escenario de la cumbre celebrada en Washington entre Gorbachov y Reagan que resultó ser un refrito de otro publicado por el diario *USA-Today*; *Traductores ignorados* (21/02/1988) sobre una queja referida a la ausencia de los nombres de los traductores en las críticas literarias del diario; *Conservadores, progresistas y moderados* (26/06/1988) a propósito de una información sobre las asociaciones de jueces y magistrados y sus “etiquetas” ideológicas y *Una quiebra inexistente* (11/12/1988), análisis de un titular sobre la quiebra del banco de negocios británico Morgan Grenfell que en realidad no había quebrado tal y como se afirmaba en dicho encabezamiento.

Hubo 18 titulares apelativos. En su segunda columna, *Quién dice qué, cuándo y por qué lo dice* (06/12/1987) De la Serna se refiere a una queja de Unió Democràtica de Catalunya por unas declaraciones presidente del Grupo Democristiano europeo, Egon Klepsch que fueron sacadas de contexto y de las que no se informó, según el defensor de manera conveniente. En este caso apela a la curiosidad del lector a buscar las respuestas a la pregunta que se hace en el título de su columna. Como en otros periodistas que ostentaron el cargo, Jesús de La Serna recurre a esta opción, apelar a la curiosidad del lector con la formulación de una pregunta, un enigma o una frase que busca solicitar la atención del público para encontrar la respuesta en el interior del artículo, o bien mediante frases exclamativas: *Traspiés, 'lapsus' y 'hachazos'* (09/10/1988), *Cervantes, Shakespeare y la visita de Isabel II* (06/11/1988) *Dos cartuchos en el cargador y uno la recámara* (18/12/1988) o *Un fallo sin paliativos* (04/12/1988).

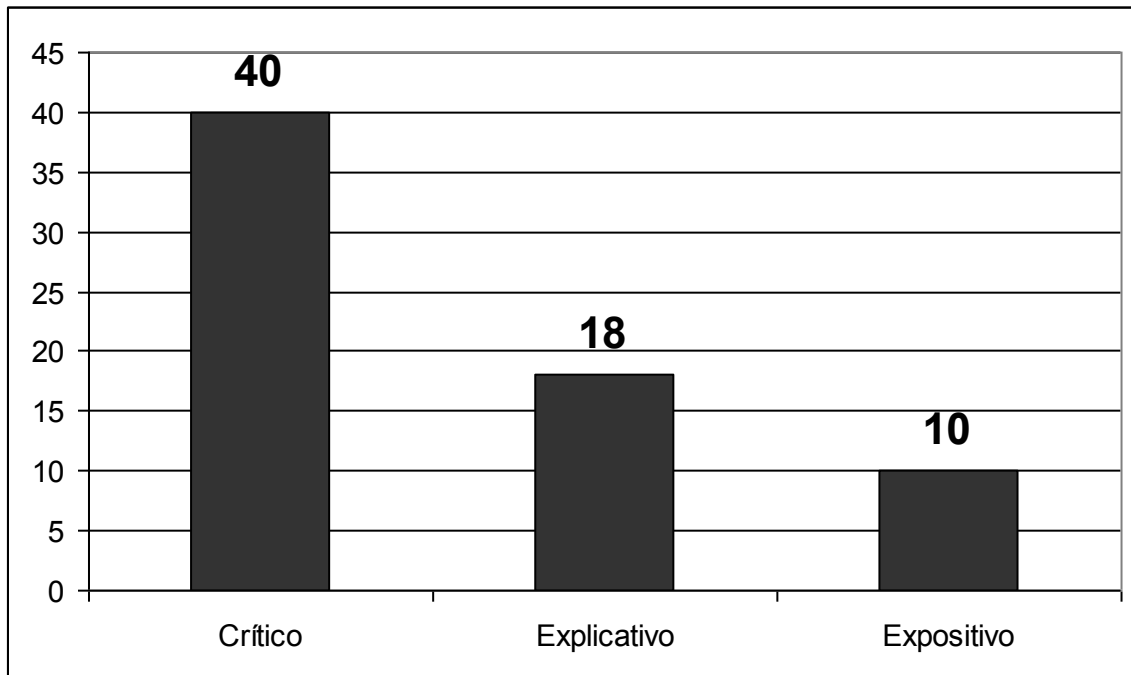
Jesús de la Serna acude cinco veces a titulares en los que se da por hecho, mediante la evocación, como ya se ha explicado adelante en el relato de la metodología seguida, que el lector conoce el hecho del que se va a tratar: *Episodios gallegos* (06/03/1988), *Cinco estrellas* (03/07/1988) o *Pifias* (02/04/1989).

Como titular informativo se registra uno solo, el de su columna del primero de mayo de 1988 donde el defensor comenta una información sobre vertidos ácidos en un arroyo que riega campos de cultivo en Aranjuez que fue firmada por Antonia Sánchez Vara y que se publicó en el diario el 22 de marzo de ese mismo año, noticia que fue desmentida por el ayuntamiento, *No hubo vertidos ácidos en Aranjuez. (01/05/1988)*

4.3.2. Estilo de los textos de Jesús de la Serna

Más crítico en su estilo que su antecesor, el segundo defensor de *El País*, conforme a lo analizado durante esta investigación, escribió 40 textos críticos, 18 explicativos y 10 expositivos. Los datos figuran de forma esquemática en el gráfico que encabeza este apartado.

Gráfico 10. Estilo textos Jesús de la Serna
(noviembre 1985 – mayo 1989)



Fuente: Elaboración propia

Su primera columna, *El 'gran' problema*, (29/11/1987) es ya un ejemplo de texto crítico. De la Serna se refiere a una entrevista publicada por el diario al presidente del Gobierno, Felipe González. La entrevista la realizó el director y en uno de los entrecomillados, fuera del texto, a modo de titular se destacaba la siguiente frase de Felipe González, "A mi juicio, sólo queda un problema por resolver: es el terrorismo y su impacto en cuestiones como la articulación del Estado". Quien se queja plantea al defensor que la versión del texto era distinta y que la inclusión de un adverbio en la frase cambiaba su sentido ya que lo que en realidad dijo González es que quedaba "un gran problema" y no "sólo un problema". El defensor mantiene una posición crítica con la disfunción entre la realidad de lo dicho y lo planteado en el entrecomillado concluyendo: "El ombudsman del diario Register, de Santa Ana (California), Pat O. Riley, en respuesta a un lector que le advertía de un fallo parecido al que señala Isaac Ibáñez, recomendó a su comunicante: "Cuando el titular y el texto difieran, apueste en favor del texto".

En enero de 1987 publica *La soprano que no cantó* (17/01/1988), aquí el ombudsman pone de manifiesto la mala crítica musical que hizo el habitual para esta sección, Enrique Franco, quien escribió sobre una antología de la Zarzuela estrenada en Madrid el 17 de diciembre. El defensor pone sobre la mesa, de forma crítica, el hecho de que Franco diera por hecho que cantó Carmen Plaza cuando en realidad lo hizo otra interprete, Carmen González. En su contestación al defensor, Franco explicó que ante programas de mano en los que figuran los diversos intérpretes que se turnan y contando con el hecho de que se efectúen cambios, siempre se producen dudas por lo que decidió seguir lo dictado en el citado programa de mano. En este sentido De la Serna espeta al fina: "La fórmula resultó traicionera; hubiera sido preferible aplicar la regla de en la duda, cerciórate".

Un vino que repite (17/01/1988) da ocasión a De la Serna a hacerse eco de la queja de un lector que pudo leer una crítica muy similar, "El texto es casi en su totalidad idéntico", dice De la Serna, dos días diferentes en secciones distintas

del diario. Las explicaciones aportadas por el redactor jefe del Suplemento Estilo, Alberto Anaut, sobre cambios en la forma de organizar las críticas y las secciones no convencen al defensor que concluye: “No fueron, pues, los vapores etílicos los causantes de la segunda edición del artículo. Fueron más bien, por lo que dice Anaut, consecuencia de una melopea reorganizativa. La embriaguez, de lo que sea, produce perturbaciones que, en este caso y sin un previo "a petición del distinguido público", se ha traducido en la repetición de una misma pieza”..

Se destacan ahora algunos de los diecisiete textos explicativos detectados en el análisis de los textos de Jesús de la Serna.

Al pie de la letra (31/01/1988) es un artículo en el que el defensor aborda la queja de un lector por una nota de apoyo documental sobre los amotinamientos de presos cubanos en presidios estadounidenses, ocurridos en noviembre de 1987. Explica De la Serna que en dicha nota se decía textualmente: “Son unos 2.700. En 1980 les abrieron las puertas de las cárceles y de los psiquiátricos donde estaban reclusos y se sumaron a la misma desbandada que vivía la isla. Se fueron al puerto de Mariel y lograron escabullirse en la flotilla en la que 120.000 cubanos navegaban hacia las cercanas costas de Florida en busca de libertad”.

La queja se centra no tanto en la información sobre el asunto como en la nota que se presenta como documentación adjunta a la noticia. El lector que planteó la queja se refiere a que viaja con asiduidad a Cuba y que en ese país los psiquiátricos son lugares completamente abiertos por lo que, dice, “sí pudieron irse enfermos mentales; pero no, evidentemente, por abrir estos centros”.

De la Serna hace un repaso exhaustivo sobre cómo se redactó esa nota y aunque mantiene que el texto pudo conducir a un error, da por hecho que el proceso fue correcto.

Más pedagógico en su tono y desde luego más explicativo si cabe se muestra en El mayor crucigrama de España (25/09/1988). Ese año, el 31 de julio, *El País* publicó bajo el mismo título que la columna un crucigrama calificado por de la Serna de “gigantesco”. En su presentación se decía textualmente que el pasatiempo aparecería próximamente en la edición del *Libro Guinness de los récords* como el crucigrama más grande de España. La queja parte entonces de un grupo de lectores que habían creado, aunque no publicado, uno más grande que sí aparecería en el *Guinness*. El razonamiento de los lectores fue que quizá el de *El País* podría aparecer como el más grande publicado para su resolución en un periódico o publicación alguna.

Junto con la responsable del *Libro Guinness* en España De la Serna aclara que el razonamiento de los lectores era el correcto y que efectivamente en una próxima edición del *Libro de los Records* aparecería “mencionado como el mayor de los publicados”

En diez ocasiones Jesús de la Serna usó textos de carácter expositivo.

Cuotas e incoherencia (14/02/1988) es un texto donde se aborda la queja de una lectora acerca de la incoherencia entre un editorial de *El País*, *El Lugar de la mujer* (11/01/1988) donde el periódico analizaba “el papel que la mujer debe ocupar en la sociedad española”. Una lectora denuncia la muy distinta la posición del editorial en comparación con la mantenida por un miembro de la dirección del diario, Vicente Verdú, en su artículo *Cuotas* (28/01/1988). La posición que mantiene en este caso De la Serna es la de exponer sencillamente las posiciones de cada una de las partes, lectora, equipo editorial de *El País* y columnista, sin sacar conclusiones ni tomar posiciones al respecto.

Dos semanas más tarde en *La lengua catalana, patrimonio español* (28/02/1988) Jesús de la Serna se refiere a la queja de un lector que como reconoce, se escapa en algunos aspectos a las competencias del defensor que no obstante la aborda.

El lector dirigió varias cartas a *El País* desde Barcelona, expresando su inquietud por la amenaza de la lengua española en Cataluña y en otras autonomías del estado, discrepando con un editorial del diario, *Los premios al cine en catalán* (15/02/1988) que se alineaba con los argumentos de una sentencia del Tribunal Supremo que, según la queja, respaldaba “la desigualdad practicada por la Generalitat de Cataluña, al premiar [en los galardones creados para fomentar el uso del catalán en el cine] solamente las películas catalanas que se realizan en lengua catalana, y no las películas catalanas que se realizan en lengua castellana”. En la queja se añadía que *El País* en su editorial aceptaba la “discriminación por el hecho de que se están produciendo menos películas en catalán que en castellano y dicen que hay que tratar desigualmente lo que es desigual” opinando que el diario se saltaba el principio jurídico de igualdad ante la ley.

El defensor hace una larga exposición de los argumentos del lector, de los del diario y de los de la sentencia del Supremo sobre el asunto, amén de citar a distintos autores que abordaron la cuestión en su momento como José Ortega y Gasset, José Luis Aranguren o Pedro Laín Entralgo. Y concluye que “su queja -que aquí queda recogida- se dirige más al texto esencial del ordenamiento democrático español que contra el planteamiento de *EL PAÍS*”.

Cartas 'a pecho descubierto' (08/01/1989) se ocupa centralmente en la queja de un lector que reclama que se puedan publicar cartas de lectores con la firma solicitada por estos y no con su nombre real ya que como argumentó en su queja, “los lectores procedentes de pueblos más o menos pequeños se sienten discriminados: en Madrid, un José Martínez García resultaría desconocido, pero en un pueblo de 5.000 habitantes todo el mundo sabría quién es”.

De la Serna expone en este caso tanto la opinión del lector, como las normas sobre el asunto, necesidad de que quienes escriban se identifiquen, del diario e incluso sostiene que en todos los grandes periódicos que tienen una sección de Cartas al director no se publican las que no están debidamente identificadas:

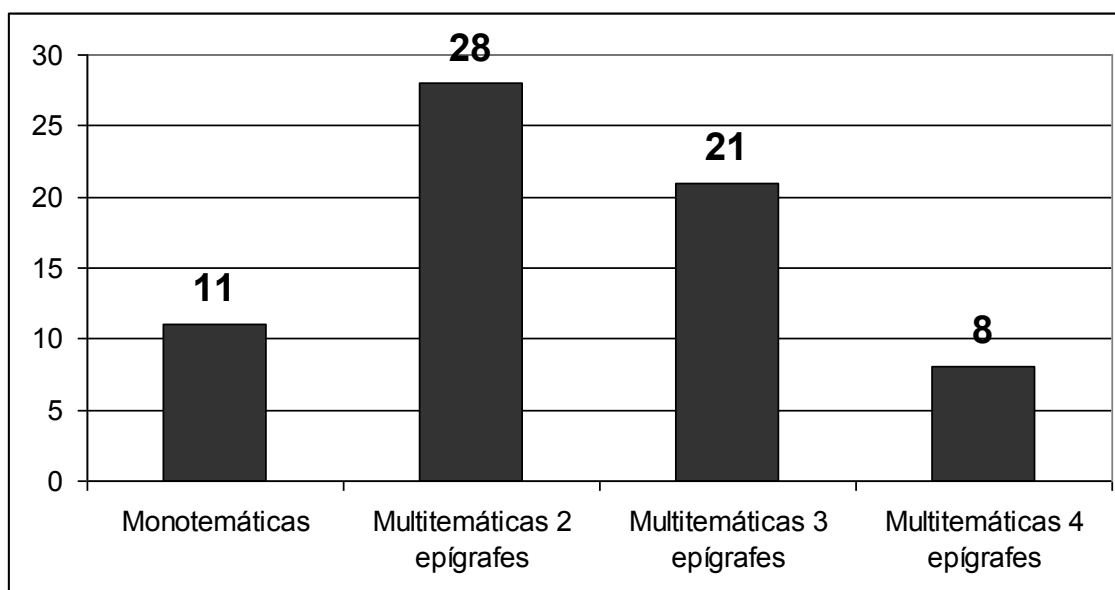
“De un urgente sondeo hecho por el ombudsman resulta que diarios como *La Repubblica*, de Roma; *The Times*, de Londres, y *Le Monde*, de París, mantienen esta regla a rajatabla”.

4.3.3. Estructura de las columnas de Jesús de la Serna

En su primera etapa como defensor del lector, Jesús de la Serna escribió once columnas en las que se ocupó de un solo tema, 28 dedicadas a dos asuntos, 21 sobre tres temas y ocho en las que abordaba cuatro quejas, véase a continuación de forma gráfica.

Gráfico 11. Estructura columnas Jesús de la Serna

(noviembre 1985 – mayo 1989)



Fuente: Elaboración propia

Algunas de las primeras son *Cuotas e incoherencias* (14/02/1988), *Faltó Rigor Profesional* (15/05/1988), *Pifias* (02/04/1989) o *Los 'esponsorizadores' y la lengua castellana* (16/10/1988). En el caso de columnas de dos epígrafes, es

decir dedicadas a dos quejas, se citan como ejemplos *Mentis de profesores y padres de alumnos* (27/12/1987) o *Traductores ignorados* (21/02/1988).

Algunos ejemplos de las columnas que incluyen tres epígrafes son *Traspiés, 'lapsus' y 'hachazos'* (09/10/1988) o *'Cambio' de velocidad* (29/01/1989). Sólo hay ocho ocasiones en las que Jesús de la Serna divide su columna en cuatro epígrafes: *España está en Europa* (13/11/1988), *Un fallo sin paliativos* (04/12/1988) o *Una quiebra inexistente* (11/12/1988).

4.3.4. Textos de referencia

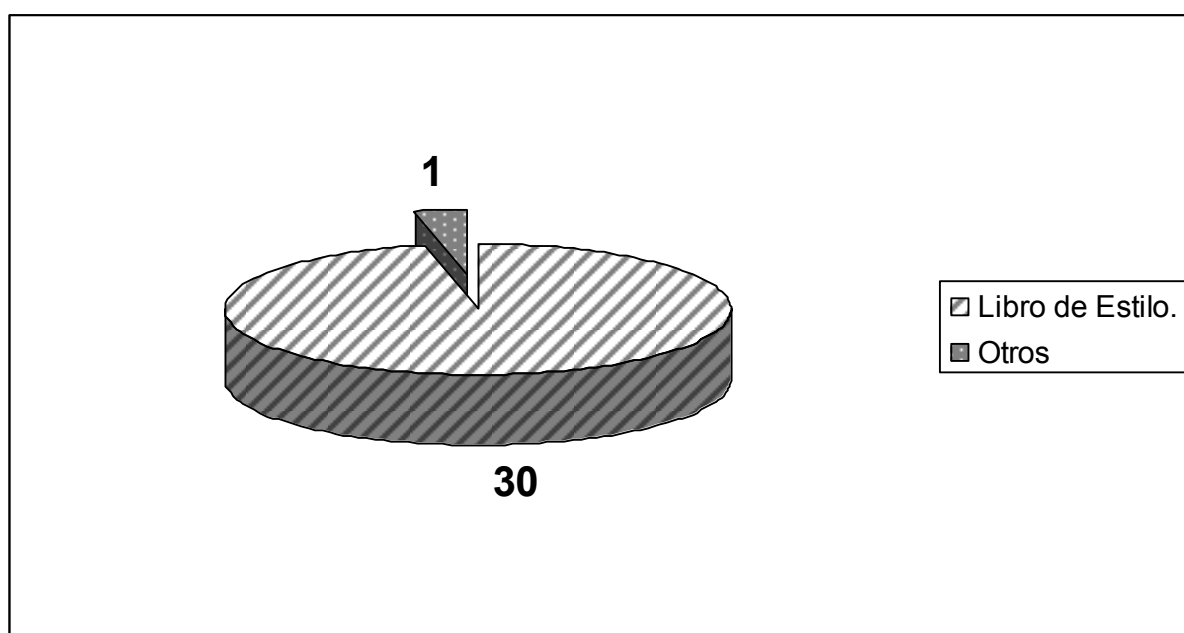
Como puede verse en el gráfico siguiente, en 30 ocasiones De la Serna se remite a la edición del Libro de estilo con la que trabajó, la misma que usó López Muñoz, (1980) como texto de referencia para sostener sus argumentaciones y en 1 hace una referencia a otros texto ajeno al diario. Concretamente el defensor se ve obligado a consultar un manual sobre setas para resolver las quejas de algunos lectores por un artículo sobre el tipo de hongos que pueden recogerse en la sierra de Madrid, donde, ahora se verá, no quedaba claramente definida la idoneidad o no de un determinado tipo de seta para consumo humano.

Voces incomprensibles (13/12/1987), permite al defensor tocar dos quejas por el abuso de extranjerismos y tecnicismos en el diario y apela al Libro de estilo argumentando que este manual indica que el periódico “se escribe en español” y que “Las palabras empleadas deben ser comunes, pero no vulgares. Cuando haya que introducir términos poco frecuentes (...) es preciso explicar al lector su significado”. En *La soprano que no cantó* (17/01/1988) y por una queja sobre la concordancia verbal en un titular sobre el servicio sustitutorio de la mili que se expresaba en presente, cuando en la noticia se hablaba en tiempo futuro, Jesús de la Serna argumenta que aunque efectivamente la noticia publicada por el diario hablaba de que los objetores “tendrán que comenzar este año su

servicio sustitutorio” el Libro de estilo indica que “los verbos de los titulares se ponen, preferentemente, en tiempo presente”. Un último ejemplo sobre las apelaciones de Jesús De la Serna al texto fundamental para la redacción de *El País* puede verse en *Hay que escuchar siempre a las dos partes* (09/04/1989). En esta columna se insiste sobre la necesidad de los periodistas de acudir a todas las partes implicadas en diferentes conflictos cuando se informa de ellos tal y como bien dicta el Libro de estilo.

En cuanto al otro texto al que el defensor acude en esta etapa como texto de referencia se trata de un manual sobre setas. A propósito de una noticia publicada en EPS el 15 de mayo en *Por si acaso, no coma 'Gyromitra esculenta'* (29/05/1988) Jesús de la Serna explica las quejas recibidas ante las afirmaciones realizadas en la sección de gastronomía sobre las setas. En esta sección se hablaba de los hongos que se encuentran en las proximidades de Madrid, y entre ellos se calificaba como suculento uno llamado *Gyromitra esculenta*. Los lectores se quejaban de que puede ser una seta letal.

Gráfico 12. Textos de referencia Jesús de la Serna
(noviembre 1985 – mayo 1989)



Fuente: Elaboración propia

El defensor acude en este caso a *El libro de las setas de la A a la Z*, de Manuel J. Goñi, publicado en 1980 donde se dice que la *Gyromitra esculenta* se puede encontrar "en la sierra de Guadarrama, y mucho más raramente en el resto del centro, en *El País Vasco* y en el Pirineo catalán". El defensor pone el acento en que el texto llama la atención: "Sin lugar a dudas, y a la luz de las más recientes observaciones, contiene sustancias extremadamente venenosas (la *gyromitrina*) y cancerígenas (la *metilhidracida*)".

4.3.5. Secciones de las que se ocupó Jesús de la Serna

En total Jesús de la Serna en su primera época aborda 162 asuntos distribuidos en otros tantos epígrafes. La sección a la que más líneas dedicó fue la de España, con diferencia además (34 epígrafes), aunque también recibió quejas numerosas sobre Sociedad, 19, Opinión, 13 o Internacional. En 9 ocasiones el defensor se dedica a analizar quejas de los lectores relacionadas con errores, erratas, faltas gramaticales, inexactitudes históricas o faltas de ortografía. En estos casos el defensor agrupa las quejas en un mismo epígrafe y en no pocos en una misma columna. Además de dedicar sus artículos a otras secciones del diario o a asuntos relacionados con la producción y el diseño de *El País*, De la Serna tiene que escribir sobre quejas relativas a su trabajo en cuatro ocasiones.

Tabla 5. Secciones Jesús de la Serna

(noviembre 1985 – mayo 1989)

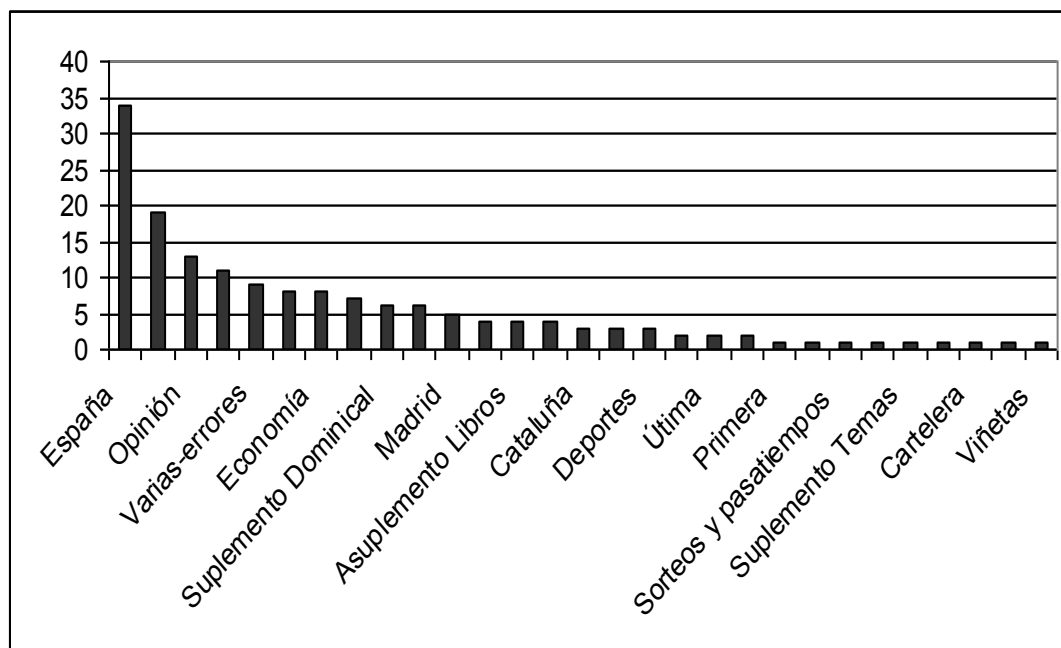
España	34
Sociedad	19
Opinión	13
Internacional	11
Varias-errores	9
Cultura y espectáculos	8
Economía	8
Publicidad	7
Suplemento Dominical	6
EPS	6

Madrid	5
Defensor	4
Suplemento Libros	4
Suplemento Negocios	4
Cataluña	3
Suplemento Educación	3
Deportes	3
Producción y diseño	2
Última	2
Andalucía	2
Primera	1
Gente	1
Sorteos y pasatiempos	1
Suplemento Futuro	1
Suplemento Temas	1
Televisión	1
Cartelera	1
Viajes	1
Viñetas	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13. Secciones Jesús de la Serna

(noviembre 1985 – mayo 1989)



Fuente: Elaboración propia

4.3.6. Causas de las quejas

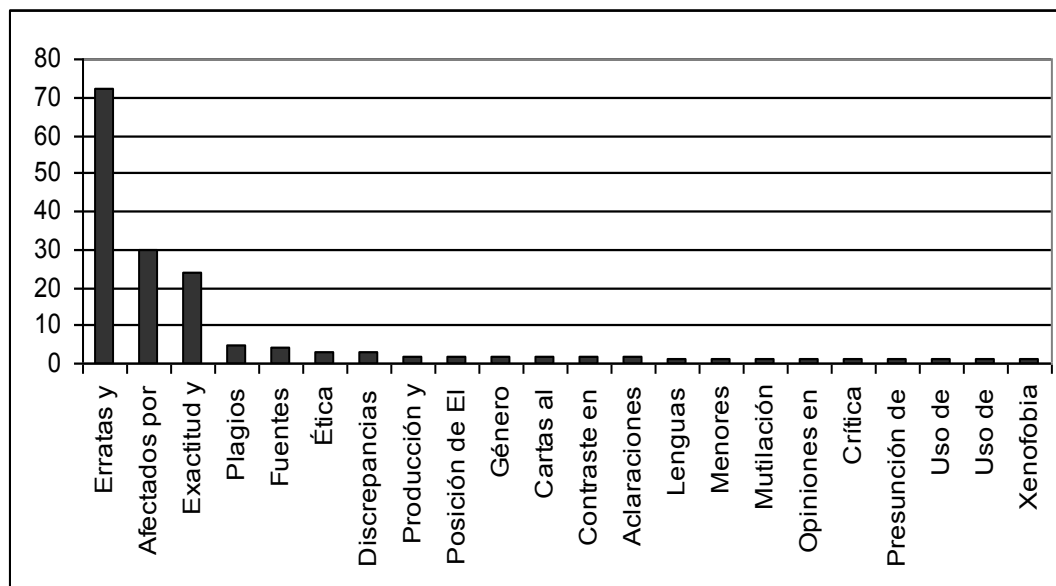
El mayor número de causas por las que en su primera etapa De la Serna aborda asuntos que derivan de información publicada se refiere a lo que hemos clasificado como Erratas y errores. De los 162 temas que toca el segundo defensor de *El País*, 72 son provocados por controversias de los lectores sobre la forma de las noticias, más que sobre el fondo. Como puede verse en el gráfico, también las personas aludidas en informaciones acuden al defensor en no pocas ocasiones y los lectores reclaman mayor exactitud y precisión en las informaciones que publica el diario. Estas tres causas de queja son casi el 78% de las tratadas por Jesús de la Serna.

Tabla 6. Causas quejas Jesús de la Serna
(noviembre 1985 – mayo 1989)

Erratas y errores	72
Afectados por la información	30
Exactitud y precisión	24
Plagios	5
Fuentes	4
Ética publicitaria	3
Discrepancias con informaciones	3
Producción y diseño	2
Posición de <i>El País</i>	2
Género	2
Cartas al director	2
Contraste en informaciones	2
Aclaraciones del defensor	2
Lenguas oficiales	1
Menores	1
Mutilación textos	1
Opiniones en informaciones	1
Crítica especializada	1
Presunción de inocencia	1
Uso de enfermedades como sinónimos	1
Uso de extranjerismos	1
Xenofobia	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14. Causas quejas Jesús de la Serna
(noviembre 1985 – mayo 1989)



Fuente: Elaboración propia

En el caso del origen de las quejas por errores y erratas relacionadas con el uso de la lengua, la ortografía, la gramática o la exactitud de datos históricos geográficos o de cualquier otra índole, en su primera columna, *El 'gran' problema* (29/11/1987) ya aborda dos cuestiones a propósito de datos históricos, en el primer caso, y de una errata en el segundo de ellos. A propósito de *Al-Ándalus*, de la serna aclara en su columna que con frecuencia se usa como sinónimo de Andalucía y andalusí como sinónimo de andaluz y que se trata de un error importante porque, razona, los andalusíes no se corresponden exclusivamente con los actuales andaluces ni *Al-Ándalus* equivale exclusivamente a la Andalucía de las ocho provincias que forman la región de este nombre.

La queja viene a colación de una profesora libanesa que fue presentada en una noticia publicada el 21 de octubre de 1987 como "profesora de literatura andaluza". Conviene De la Serna con el lector que efectivamente se erró en la información cuando se hizo tal presentación ya que "es defectuoso hablar de

"literatura andaluza", "cultura andaluza", cuando se trata de "literatura andalusí" y de "cultura andalusí", como es el caso de la especialidad que ocupa a la profesora libanesa".

También que ver con la historia, aunque más con una errata que con un error de bulto, tiene que ver la segunda de las quejas a las que se refiere en este artículo. En el suplemento *Temas de nuestro tiempo* publicado el 5 de noviembre de 1987 el pie explicativo de una fotografía de Lenin que aparecía en dicho suplemento decía "Lenin celebra en la plaza Roja de Moscú el 36º aniversario de la Revolución" y como concluye el defensor dando la razón al lector "mal pudo el líder soviético celebrar tal aniversario" porque la revolución bolchevique se inició en 1917 y Lenin murió en enero de 1924.

Su columna *Pifias* (02/04/1989) está monográficamente dedicada a los errores y las erratas del diario. Escribe De la Serna que parece que inevitablemente el defensor de los lectores tiene que volver una y otra vez sobre fallos, inexactitudes, equivocaciones o erratas que se cometen en el diario, asegurando que nada pasa inadvertido y que "siempre hay quien señale el patinazo, el gazapo, la metedura de pata o el dislate, por pequeños que sean".

Se ocupa en este caso el defensor de cuestiones históricas, uso del lenguaje, e incluso de los gazapos gramaticales del entonces dibujante del periódico Romeu.

Otra cuestión recurrente para todos los defensores, pero en el caso del primer periodo de de la Serna, se hace muy patente son las quejas de aquellas personas que han sido protagonistas de noticias o informaciones y que han visto declaraciones que dicen no haber hecho o hechos que se les atribuyen que niegan ante el ombudsman de manera rotunda.

Así en *Quien dice que, cuándo y por qué lo dice* (06/12/1987) el defensor aborda una amplia queja de Unió Democràtica de Catalunya por el trato

recibido en una amplia información sobre su XVI Congreso, celebrado en noviembre de 1987 a propósito de un comentario del democristiano alemán Egon Klepsch, comentario que el partido catalán matiza en su queja.

En *Libro de Familia* (22/05/1988) el ingeniero agrónomo Mariano Saiz de la Hoya Aldama protesta por una información en la que se vinculaba su nombramiento como delegado accidental de Agricultura de la Junta de Castilla y León en Zamora con el hecho de que el consejero del ramo fuera su cuñado. El aludido explicó en su queja que un fue este el motivo de su nombramiento sino el hecho de ser el funcionario de más antigüedad (35 años) de la consejería, con titulación más alta, doctor ingeniero agrónomo y jefe de sección por concurso de méritos más antiguo. Algo que según el lector se produce circunstancialmente cada vez que cesan los delegados provinciales.

El primer epígrafe de *Sin terquedad mejor* (12/06/1988) toca una queja del presidente de una asociación de vecinos de Madrid protesta por haber sido calificado de terco en una noticia por un contencioso que su asociación mantenía con el ayuntamiento de la capital. Tanto quien se quejó como el defensor consideraron que el contencioso en cuestión era un derecho que asistía a la asociación y que en ningún caso podía ser calificado como terco y sí como “tenaz”, resuelve De la Serna.

En otros aspectos el segundo defensor del lector de *El País* también aborda quejas por los anuncios que se publican en el diario y el cumplimiento de los principios de la ética publicitaria. Por ejemplo en *Un anuncio en un lugar improcedente* (24/04/1988) De la Serna aborda la cuestión del emplazamiento de un anuncio sobre una clínica de detección precoz de ciertos tipos de cáncer y especializada en chequeos médicos. El anuncio apareció el 9 de abril de 1988 en la sección de Esquelas. Ello motivó la queja de un lector que concluía que no era el mejor sitio para ese tipo de anuncio.

Concluye el defensor que el Libro de estilo no dice nada sobre estas cuestiones y echa en falta un texto similar para la publicidad, sin embargo afirma “el percance de aquel anuncio bajo las esquelas se habría evitado sin necesidad de norma formal alguna; el sentido común y el decoro profesional bastan”.

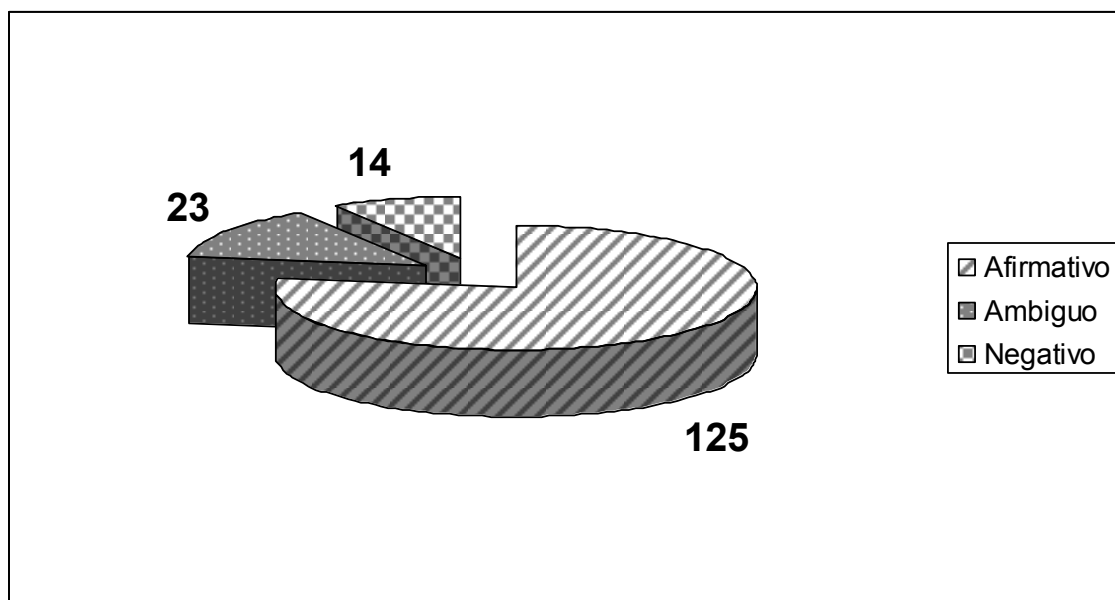
También se tocó una queja por una información sobre menores. En el segundo epígrafe de la antes mencionada columna *Quién dice que, cuándo y por qué lo dice* (06/12/1987), el defensor se refiere a la noticia de la detención de “un muchacho de 16 años” en Móstoles después de haber realizado varios disparos contra su profesor con una escopeta de caza. La queja hacía alusión al tratamiento de la información sobre un menor. A este respecto el defensor concluye: “Es razonable la protesta de los padres de alumnos del instituto Móstoles IV. Aunque a los 16 años ya se es responsable penalmente, civilmente se sigue siendo menor de edad, condición que es considerada como atenuante a la hora de juzgar un delito”.

En dos ocasiones el ombudsman tiene que dar explicaciones sobre quejas por su trabajo, *“Todo lo que encontraron a mano”* (10/07/1988) y *Cartas 'a pecho descubierto'* (08/01/1989). En el primer caso el defensor abunda, con nuevas aportaciones, sobre una queja por el empleo de la palabra cáncer asociándola a aspectos peyorativos o negativos de diferentes problemas que afectan a la sociedad en su conjunto.

En el segundo también vuelve sobre un asunto ya tratado por él, la firma por España del Convenio de Berna sobre conservación de la vida silvestre y lo hace también con nuevas aportaciones de los lectores que amplían las explicaciones dadas por el defensor en un anterior artículo, *Dos cartuchos en el cargador y uno la recámara* (18/12/1988).

4.3.7. Posición del defensor

Gráfico 15. Posición de Jesús de la Serna
(noviembre 1985 – mayo 1989)



Fuente: Elaboración propia

De los 162 temas tratados por Jesús de la Serna en su primera etapa como defensor, en 125 ocasiones dio la razón a los lectores, en 23 se mantuvo en una cierta ambigüedad sin ponerse de parte de unos o de otros y en catorce justificó de manera clara las actuaciones del periódico pudiendo decirse que desestimó los argumentos de las quejas. Los datos se muestran en el gráfico que se presenta a continuación.

Su primera columna, *El 'gran' problema* (29/11/1987) se estrena con la tónica general que seguirá en toda esta primera época. En ella el defensor da la razón a los lectores en sus tres epígrafes, por quejas, de las que ya se ha escrito antes, por la concordancia verbal en un titular, el significado del término andalusí y un gazapo sobre el pie de una foto histórica de Lenin.

En *Fusilamiento Gráfico* (20/12/1987) ocurre lo mismo, los cuatro epígrafes son favorables a los lectores. En primer lugar por un gráfico prácticamente copiado de un diario norteamericano, en segundo por la falta de contraste de una información sobre el Jefe de la Policía Local de Colmenar Viejo, en tercer lugar por un titular poco claro, "sin sentido", llega a decir que las normas de redacción establecen que los titulares del diario han de ser inequívocos y concretos, lo que no siempre se consigue. Finalmente en el cuarto caso por la noticia sobre detención de un presunto estafador en la que no se respeta el principio de presunción de inocencia. De la Serna espeta al final de su texto: "es presunto o supuesto estafador. Así debió decirse y así pide el interesado que se haga constar. No se han cumplido las normas que señala el Libro de estilo, que especifica también que sólo se es acusado de algo cuando ha sido abierto el correspondiente sumario".

También en *Más que una fe de errores* (07/02/1988), De la Serna se posiciona con un lector que se queja de inexactitudes, imprecisiones "que piden una aclaración más explicativa" y como ejemplo escribe sobre el suplemento *Domingo* (24/02/1988) donde José F. Beaumont y Ricardo Rituerto escriben sobre los entonces dos grandes magnates de los medios de comunicación: Rupert Murdoch y Robert Maxwell. Relata De la Serna que ambos coinciden en algunos datos sobre el origen biográfico de los dos personajes pero, mientras que Beaumont sostenía que Murdoch, australiano nacionalizado norteamericano, "pasó de pastor de ovejas en su juventud a doctor honoris causa por 10 universidades en su madurez", Rituerto, que era hijo de un sir y que pisó suelo británico para estudiar en Oxford. Contradictorios datos ser hijo de un sir y "pastorcillo" según la queja. El defensor concluye: "Beaumont se equivocó y confiesa ser el primer sorprendido por haber cargado en la biografía de Murdoch un dato que no acierta a explicarse". Y el afectado añade que el error se debió deslizar "al consultar algunos de los múltiples reportajes en inglés sobre la vida de Murdoch" que utilizó en el reportaje sin reparar en la revisión de datos tan incompatibles.

Hay otros ejemplos similares en *La soprano que no cantó* (17/01/1988), *Más que una fe de errores* (07/02/1988), *Traductores indignados* (21/02/1988), *Recuperar la felicidad* (13/03/1988), *Otro artículo mutilado* (26/02/1989), *Muchos menos 'ilegales'* (12/03/1989), *Pifias* (02/04/1989) o en la última columna de su primer mandato como defensor, *Carrera, parque nacional* (21/05/1989).

En los dos primeros epígrafes de *Voces incomprensibles* (13/12/1987) Jesús de la Serna mantiene la ambigüedad frente a las quejas de los lectores. En el primer caso sobre el uso de extranjerismos y tecnicismos en algunos textos de *El País*, aunque en este caso amaga una cierta crítica a la costumbre, y en el segundo sobre una queja por las informaciones de los valores que cotizan en bolsa.

Lo hace igualmente en *Cuotas e incoherencia* (14/02/1988) donde el defensor escribe sobre la cuestión de género en España a propósito no tanto de este asunto como de la incoherencia que el diario mantuvo un mismo día cuando publicó un editorial y un artículo de opinión, ambos sobre las cuotas de género aparentemente contradictorios. Concluye en defensor que una cosa es la línea editorial del diario y otra lo que se publica en artículos de opinión que es responsabilidad exclusiva de quien los firma, a pesar de que son supervisados por el Consejo Editorial de *El País*.

Más posiciones ambiguas pueden verse en *Conquistas engañosas* (17/04/1988), *Fuentes de inspiración* (22/01/1989), o en *La ciudad de Alcalá de Henares y la villa de Madrid* (14/05/1989).

En cuanto a las posiciones negativas con los lectores, el defensor se alinea en 14 ocasiones con el diario. En el cuarto epígrafe de *Más que una fe de errores* (07/02/1988) aborda una queja sobre un trabajo firmado por César Díaz, titulado *Sucedió hace 200.000 años* publicado en enero de 1988, que trataba de la hipótesis de un antepasado común para todos los hombres, una común

madre llamada Eva. En el reportaje se hablaba de que sólo un grupo estaba trabajando en la investigación del ADN aplicado a la evolución. El director del grupo en cuestión se quejó de que en su conversación había mencionado la existencia de otros grupos. Sin embargo, el defensor da por buena la explicación de César Díaz que afirma que el director de la investigación le indicó que otros grupos habían trabajado anteriormente sobre el tema, pero que en ese momento sólo ellos lo hacían en España.

Los aceites y el colesterol (07/08/1988) es una columna en la cual Jesús de la Serna toma posiciones a favor de las explicaciones que le ofrece la redactora que escribió un reportaje sobre el asunto que se menciona en el título de su artículo, ante la queja de un lector que expresa que no sólo el aceite de oliva puede resultar beneficioso para el colesterol sino que hay también aceites de otras semillas que pueden tener el mismo efecto.

En otros artículos también se pone el defensor de parte del periódico en *Cartas a 'pecho descubierto'* (08/01/1989), *Música en la Universidad* (05/02/1989) o en el segundo epígrafe de *Retribuciones militares* (23/04/1989).

4.4. José Miguel Larraya (mayo 1989 – noviembre 1991)

De José Miguel Larraya dice Hugo Aznar (1999a, 127-128) que antes de ser el tercer defensor del lector de *El País*, había sido corresponsal de la agencia EFE en Washington, delegado de esta agencia en *El País Vasco*, en 1983 jefe de la sección de Sociedad de *El País* y posteriormente Jefe de Cultura.

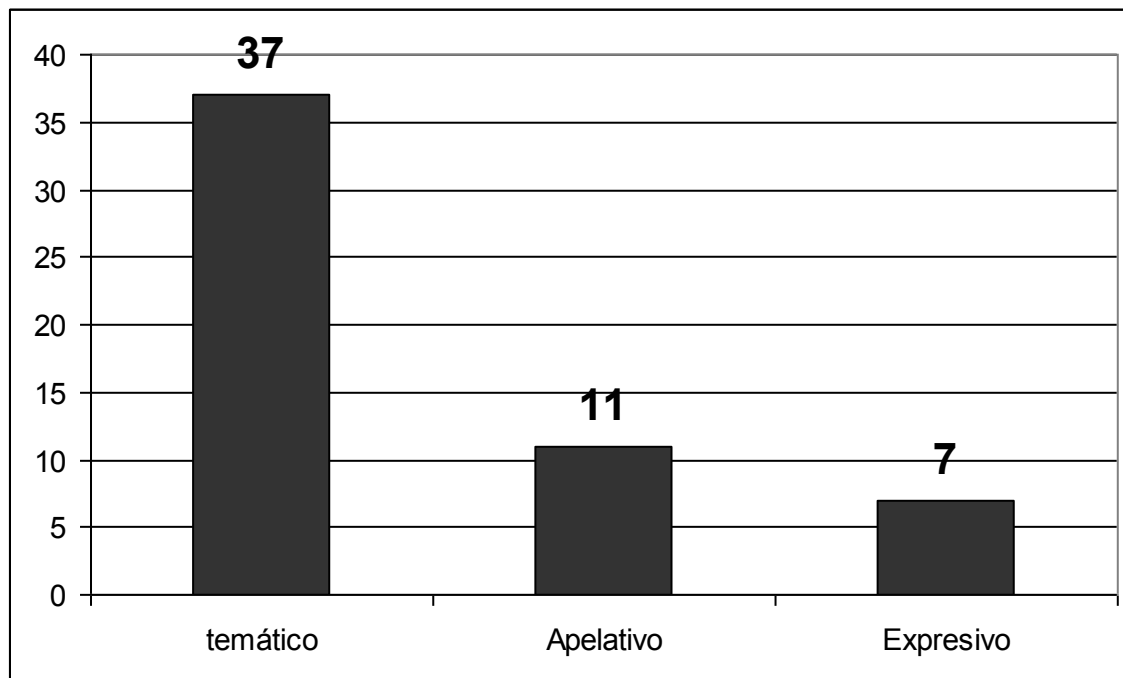
No destaca mucho más sobre su biografía la noticia *José Miguel Larraya, nuevo 'ombudsman'* (21/05/1989), salvo que en el momento de esta primera designación estaba casado y era padre de dos hijos. Tampoco en la noticia sobre su segundo nombramiento, *José Miguel Larraya, nuevo defensor del lector de El País* (07/10/2006) hay más datos sobre el perfil del defensor.

En todo caso en su primera etapa en el puesto, el tercer defensor del lector de *El País* escribió un total de 55 columnas y desarrolló 115 epígrafes sobre las quejas de los usuarios del periódico. Larraya publicó su primera columna el 28 de mayo de 1989 y la última (su cese en el cargo) el 19 de mayo de 1991, cumpliendo así los dos años máximos de mandato que se estipulan en el artículo 6 del Estatuto del Defensor de *El País* que habla de un mandato de un año prorrogable a otro más (Aznar, 1999, 280-282).

4.4.1. Titulares José Miguel Larraya

Del primer periodo de José Miguel Larraya se deduce que publicó 37 titulares de carácter temático, once apelativos y siete de los denominados expresivos tal como se aprecia en la tabla y el gráfico que ilustran este aspecto de la actividad del defensor. Los más abundantes los primeros, como ocurre en la forma de titular de otros defensores que buscan más plantear el tema en su titular que cualquier otra pretensión.

Gráfico 16. Titulares Larraya
(mayo 1989 – noviembre 1991)



Fuente: Elaboración propia

De los primeros se destacan títulos como *Anuncios inquietantes* (28/05/1989), *Aviso del 'ombudsman'* (04/06/1989), *Una polémica relativa* (17/09/1989), *Las reglas del juego* (29/04/1990), *Fotos, sondeos y lectores* (29/04/1990) o *Un programa de gobierno* (03/02/1991). En el marco de los apelativos hay ejemplos como *¿De quién son las noticias?* (02/07/1989), *La minifalda y el 'Libro de estilo'* (27/05/1990), *¿Refrito o documentación?* (06/01/1991) o *Adiós, Vietnam* (03/03/1991).

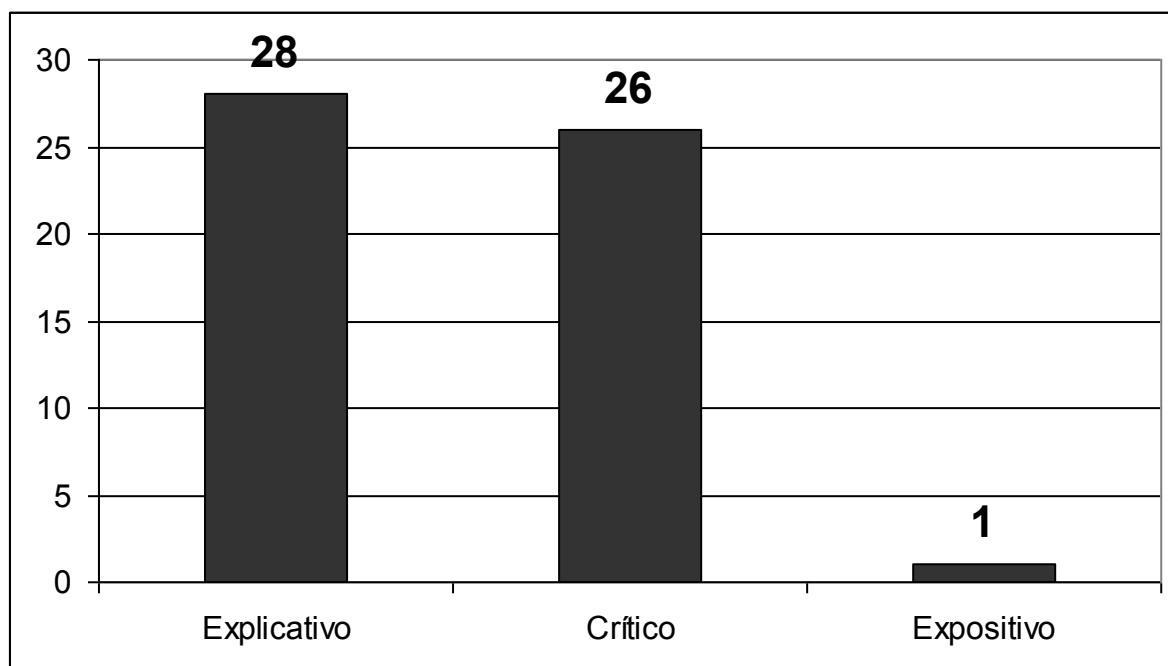
Dentro de la categoría de titulares expresivos hemos encontrado *El silencio* (23/07/1989), *Médicos* (15/10/1989) o *Anticlericalismo* (*El País*, 26/11/1989).

4.4.2. Estilo de los textos de José Miguel Larraya

Del Estilo de los textos se deduce que Larraya fue en esta primera etapa más explicativo que crítico, a diferencia de sus dos antecesores. 28 textos fueron en esa línea frente a 26 críticos y uno expositivo tal y como se puede ver en la tabla y gráfico que resumen la línea estilística del tercer defensor del lector de *El País*, como puede verse en el gráfico que se muestra a continuación.

Ejemplo de la primera categoría es *El caso de los huevos inmovilizados* (04/06/1989), su segunda columna, que aprovecha Larraya para adoptar por primera vez un estilo crítico.

Gráfico 17. Estilo textos Larraya
(mayo 1989 – noviembre 1991)



Fuente: Elaboración propia

Se refiere a una noticia publicada días antes en el periódico sobre la inmovilización de una partida de huevos por la Junta de Andalucía debido a problemas sanitarios. La queja la planteó el entonces director de la secretaría de Sanidad Ambiental y Alimentaria de la Junta de Andalucía, Rafael Silva López, que protestaba por la atribución de citas incluidas por el redactor responsable de la información. Dichas citas, decía Silva, correspondían a una conversación de carácter privado y “aclaratoria” y sus afirmaciones en ningún caso se habían hecho para ser publicadas sino para ilustrar al periodista sobre cuestiones técnicas del asunto de la noticia.

El defensor hace una reflexión sobre el uso de las fuentes, la atribución de citas, las fuentes anónimas y las declaraciones *off the record*, concluyendo que “la norma general de los redactores de este diario es considerar, atribuible toda declaración conseguida lealmente -una vez identificado como periodista y explicado el motivo de las preguntas- sí no se especifica otra cosa” y que “cuando un periodista recaba información está actuando como un intermediario del derecho a la información, que es un derecho de los lectores”. Que no fue lo que ocurrió precisamente en este caso.

El segundo epígrafe de esta misma columna lleva al defensor a adoptar también un tono especialmente crítico. *Una traducción lamentable*, trata de una queja por una información publicada el 2 de junio, en la sección de Sociedad, titulada *Las pruebas de detección del SIDA no descubren uno de cada cuatro portadores del virus* (*El País*, 02/06/1989), y, según relato de Larraya, redactada sobre la base de teletipos de la agencia *Reuter* y del Servicio de noticias del diario *The New York Times*. El motivo de la queja son afirmaciones que aparecen en la noticia que para el defensor son confusas e incluso graves. Afirmaciones como: “Una de cada cuatro personas está infectada por el virus del síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA), pese a que las pruebas de laboratorio atestigüen su salud. Los resultados preliminares de un estudio publicado en EE UU alertan sobre el posible contagio del virus por portadores

que se suponen sanos y sobre la poca fiabilidad de las pruebas que se realizan para proteger las donaciones de sangre y órganos".

El defensor decide cotejar los originales utilizados y “comprobar que se trataba de una lamentable traducción”, concluyendo que la información del diario norteamericano indicaba que los científicos responsables del estudio habían advertido que se evitara generalizar con las conclusiones debido a que los riesgos de una infección latente no son iguales para todos los grupos sociales.

Para Larraya la información recogía ese párrafo pero fuera de su contexto y “la reescritura de la noticia basada en una errónea traducción de los teletipos produjo una información falsa y alarmista”.

El segundo epígrafe del artículo dominical *Médicos* (15/10/1989) también es crítico con las prácticas del diario. Con un año de retraso, el defensor habla de la sección de Necrológicas y esquelas y se refiere muy en concreto a una nota publicada el 10 de octubre de 1989 dedicada al teniente Coronel de Artillería, Fermín Ibarra Renes, expulsado en 1976 del ejército por pertenecer a la Unión Militar Democrática (UMD), reingresado en 1986. La necrológica recordaba la figura de Ibarra y se había redactado a raíz de una esquela publicada el día anterior. El defensor entiende que se hizo una lectura demasiado apresurada de la esquela que en realidad recordaba el primer aniversario de su muerte, y de ahí la publicación del texto obituario.

Concluye el defensor que posiblemente el error no se habría producido si cuando murió el militar demócrata el diario le hubiera dedicado algo más de las cinco líneas que publicó. Y finaliza, “las necrológicas con un año de retraso dejan un sabor amargo que no merecen quienes se distinguieron en la lucha por restablecer la libertad en España”.

Se completa la selección de textos críticos de Larraya con la columna *Erratas y errores* (28/01/1990) en la que el defensor hace un repaso sobre las

numerosas quejas que por estas cuestiones le llegan de los lectores, mencionando que lamentablemente la fe de erratas no resulta suficiente y que “las rectificaciones que hace el diario, siendo muchas son “posiblemente muchas menos que los errores cometidos”.

Un primer ejemplo de los textos explicativos de José Miguel Larraya puede verse en *Aviso del ‘Ombudsman’* (11/06/1989) una breve columna en la que explica cómo en Alicante una publicación local hace uso fraudulento de la cabecera de *El País* y aclara que los servicios jurídicos del diario ya han iniciado las acciones pertinentes.

Políticos y periodistas (25/06/1989) es una reflexión explicativa del defensor de la relación entre políticos y periodistas y todo ello a raíz de una queja por varias informaciones sobre la campaña de las elecciones al Parlamento Europeo de 1989.

Se refiere el ombudsman a cómo entran los bulos en el periodismo y especialmente en el diario en su artículo *Realidad y ficción* (29/07/1990). Lo hace a raíz de varias quejas por una columna de Vicente Verdú en *El País Semanal*. En su artículo el escritor habla del caso de un niño inglés que sufre un tumor cerebral, le queda un tiempo de vida muy corto y al que le gustaría entrar en el *Libro Guinness de los récords* como la persona que ha recibido mayor número de postales de todo el mundo.

Lo incluyó Verdú en su artículo de opinión *‘Héroes y vecinos’* (08/07/1990) con nombre y dirección del enfermo.

El defensor aclara que el periodista dio por bueno el contenido publicitario de su buzón de correo. Y añade que el asunto ya había ocurrido en otras ocasiones con una historia similar, en este caso de un niño escocés, en 1987, de la que también se hizo eco el diario y que hubo que desmentir 15 días

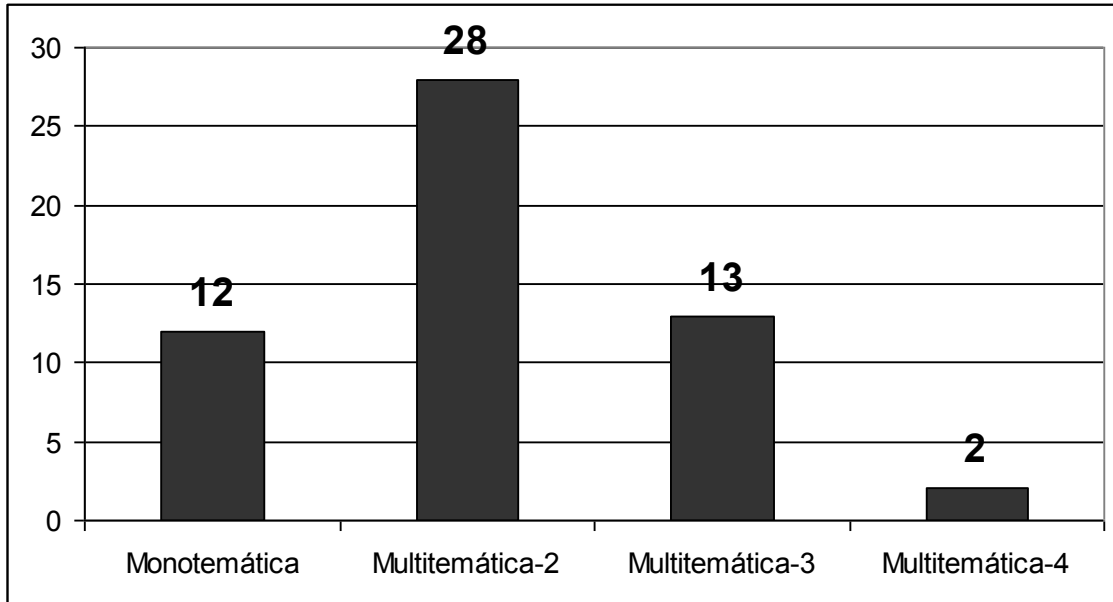
después y afirma que lo sorprendente es que la historia del niño enfermo llevaba en pie como real más de 5 años.

Sólo escribió José Miguel Larraya un texto expositivo en el que el defensor no adopta posiciones pedagógicas como en los explicativos ni se muestra crítico con los hechos denunciados por los lectores. En su última columna de su primer periodo, *Movimientos sin éxito* (19/05/1991) hace simplemente una narración de su visión de la asamblea anual de 1991 de la Organization of News Ombudsman (ONO) a la que Larraya asistió en Jacksonville (Florida, EE UU). El defensor se limita a exponer los temas tratados y las conclusiones de la reunión, sin que mantenga posiciones al respecto. Entre los temas que cuenta Larraya figuran, la crisis económica, lógicamente la de los primeros años de la década de los 90, la competencia de otros medios de comunicación como la televisión, entonces Internet no tenía la implantación que tiene en el siglo XXI y la modificación de los hábitos culturales que, según lo tratado en la reunión, estaba provocando en aquel momento un cierto declive en las economías de la prensa escrita. La columna finaliza con una lacónica frase: “esta columna es mi despedida”.

4.4.3. Estructura de las columnas José Miguel Larraya

El tercer defensor del lector de *El País* tan sólo dedica doce columnas a un solo tema, las que hemos dado en llamar monotemática. 28 de sus columnas abordan dos quejas, 13 tratan tres y sólo dos incluyen cuatro epígrafes con temas diferentes.

Gráfico 18. Estructura columnas Larraya
(mayo 1989 – noviembre 1991)



Fuente: Elaboración propia

Su primera columna dedicada a un solo tema es *Aviso del ‘ombudsman’* (11/06/1989) de la que ya se ha escrito en el apartado dedicado a la estructura de los textos de Larraya. Monotemáticas son igualmente *Una polémica de verano* (17/09/1989), dedicada a las quejas por desnudos femeninos en dibujos del dibujante Máximo, *Las caras de la policía* (17/12/1989), sobre si se deben o no ‘pixelar’ los rostros de la policía en fotos de actualidad, *Judíos* (23/12/1990), referida al uso indebido del adjetivo del título de la columna, o *¿Refrito o documentación?* (06/01/1991) sobre el uso de textos ajenos sin referencia en determinadas informaciones.

El Capote de San Fermín (09/07/1989), *Víctimas y verdugos* (16/07/1989), *La guerra de Nicaragua* (03/12/1989) o *Los Presuntos* (24/03/1991) son algunas de las columnas en las que Larraya aborda dos temas.

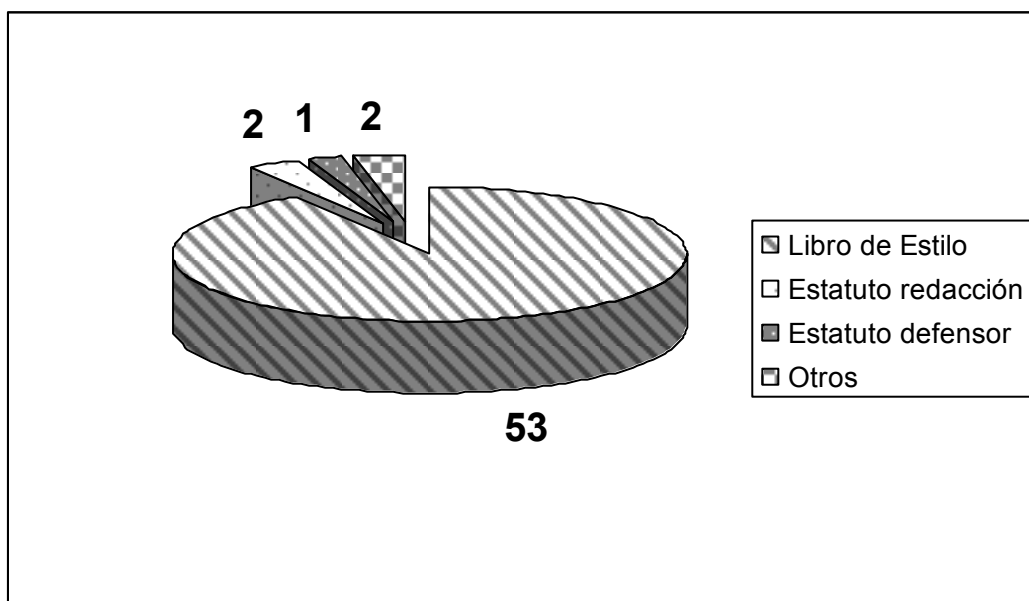
En cuanto a columnas en las que el tercer ombudsman de *El País* toca 3 temas, *Información y barbarie* (18/06/1989), *Crónica de un suceso* (25/02/1990) o *De la Cáscara amarga* (11/11/1990) son un par de ejemplos de ellas.

Sólo en dos ocasiones José Miguel Larraya trata en sus artículos dominicales 4 asuntos, en sus columnas *Cuando falta la noticia* (15/07/1990) y *Una ambigüedad calculada* (07/04/1991).

4.4.4. Textos de referencia

José Miguel Larraya, en su primera etapa invoca el Libro de estilo como texto de referencia en 53 ocasiones, en 2 el Estatuto de la Redacción de *El País*, en 1 el Estatuto por el que se regula su trabajo y en una acude a otros textos ajenos a la normativa interna del diario, tal y como puede apreciarse en la tabla y el cuadro que siguen.

Gráfico 19. Textos de referencia Larraya
(mayo 1989 – noviembre 1991)



Fuente: Elaboración propia

Larraya usó siete ediciones del Libro de estilo, aunque todas ellas reimpressiones. En todo caso durante su mandato hubo seis ediciones en 1990 y una de 1991. La primera vez en la que se apoya en el Libro de estilo para argumentar es en *¿De quién son las noticias?* (02/07/1989). Inicia la columna con una reflexión sobre la propiedad de las noticias, si son del que las difunde, si forman parte de un complejo proceso o en el caso de las noticias que generan las agencias de prensa si estas son de la agencia que las difunde.

La reflexión parte de dos quejas una de ellas del periodista Miguel Ángel Aguilar, por aquel entonces director de información de la agencia *EFE* y otra privada de un corresponsal de la misma agencia en Londres sobre el uso indebido que de su servicio de noticias, según el corresponsal, realizó *El País*.

Comenta Larraya que en primer caso se trataba de una crónica de la *Agencia Efe* en Ginebra que apareció firmada de forma genérica como "Agencias". En el segundo caso una crónica de la *Agencia* en Londres se publicó, con retoques, firmada como *El País*.

Concluye Larraya que en ambos casos se infringió el Libro de estilo obliga a que "cuando la noticia proceda de una sola agencia informativa y no se confirme o amplíe con medios propios se citará siempre la agencia, aunque el texto del teletipo haya sufrido retoques que no afecten al fondo de la información". Añadiendo que es inmoral apropiarse de noticias cuya paternidad es de otros.

Crónica de un suceso (25/02/1990) lleva al ombudsman a recoger varias quejas por la publicación del nombre de la protagonista de una noticia cuyo cadáver apareció en un vertedero de Madrid en circunstancias dramáticas. El cadáver era de una mujer y el reportaje se publicó el 9 de febrero de 1990, *Funcionaria de día, prostituta de noche*.

Las quejas recibidas por el defensor del lector son de compañeros de la víctima que protestaban porque se hubiera desvelado el nombre de la persona en cuestión aireando además datos íntimos de su vida. Los que se quejaban se lamentaban de que no se hubieran usado sólo las iniciales, cosa que sí hicieron otros medios.

Ante ello el defensor vuelve a situar el Libro de estilo como referencia de la cuestión aclarando que la publicación de la filiación completa o únicamente de las iniciales de una persona depende muchas veces más de la nota policial que se facilita que de la decisión de los redactores de un periódico y que el Libro de estilo “sólo obliga a poner en iniciales los nombres de los menores de 16 años involucrados en algún suceso, aunque los periodistas tienen la libertad de poner iniciales en determinados nombres si lo consideran conveniente”. Si bien añade que en este caso no parecía necesaria la publicación completa de la fallecida.

Los presuntos (24/03/1991), un artículo que constituye una amplia reflexión de Larraya sobre la “costumbre” del periodismo español de otorgar la presunción de inocencia cualquier persona detenida o acusada de un delito también invoca el Libro de estilo, en esta ocasión para solicitar un cambio en su redacción.

El ombudsman se refiere a la judicialización de la vida pública en España y al número de casos que se tratan en los medios y menciona el acuerdo que hay en Suecia entre medios y periodistas para no facilitar ni el nombre ni la imagen de las personas acusadas o procesadas, y de esta manera proteger la presunción de inocencia, acuerdo al que se llegó tras el asesinato del primer ministro Olof Palme y debido a las publicaciones que se hicieron sobre un ciudadano sueco del que nunca se demostró su culpabilidad. Eso sí Larraya mantiene que un acuerdo de tal tipo sería inviable en España.

El defensor cuenta que lo normal en la prensa española es hablar de “presuntos culpables” cuando la presunción de inocencia es un derecho

inalienable que tiene todo ciudadano español. Y concluye su reflexión exponiendo que el Libro de estilo de *El País* (1990) no contempla en ningún apartado, ni siquiera en el de errores más corrientes, el asunto de los presuntos delincuentes. “Esperemos que lo haga en las próximas ediciones a fin de reducir más si cabe los daños colaterales de la información. Aquí también se alcanza a personas inocentes”, concluye el defensor.

Las dos veces en las que se invoca el Estatuto de la Redacción son para dejar constancia de que este texto recoge que sólo el director del diario puede vetar la publicación de originales, incluidos los de publicidad, en ambos casos, *Anuncios inquietantes* (28/05/1989) y *Lo que nunca muere* (09/12/1990), las quejas se refieren a contenidos publicitarios del periódico con los que los lectores no estaban conformes, bien por considerar su emplazamiento inadecuado, como en el primer caso, bien por cuestiones ideológicas que se desprendían de la publicación de un anuncio del llamado Ejército Azul de Fátima, organización integrista, que aparecía en las páginas de Internacional.

En el caso del Estatuto del Defensor este sólo se cita en la última columna del primer periodo de Larraya, *Movimientos sin éxito* (19/05/1991), para anunciar que dejaba de ser defensor por el vencimiento del plazo contemplado en este texto.

En una ocasión maneja otras fuentes escritas para argumentar. Lo hace en *El caso de los huevos inmovilizados* (04/06/1989) cuando Larraya habla de las directrices aprobadas por el que fue secretario de Prensa de la Casa Blanca cuando era presidente Gerald Ford, J. F. Horst, sobre las declaraciones *off the record* y las atribuibles, recogidas en los manuales de la *Escuela de Periodismo de El País* y de las que se vale para explicar cómo han de afrontarse las declaraciones extraídas de una conversación en la que el interlocutor sobreentiende que no se le va a citar en una información.

4.4.5. Secciones de las que se ocupó José Miguel Larraya

España, Internacional, Sociedad y Publicidad son las secciones por las que más quejas recibe Larraya en su primer mandato como ombudsman. Aunque como en otros casos también se tiene que encargar en sus columnas de recopilar errores y erratas de varias secciones en un solo epígrafe, de quejas por la Opinión de *El País*, de otras relacionadas con sus columnas dominicales y de una, entre otras muchas de otros temas, por cuestiones que tienen que ver más con el proceso de producción y diseño del diario que con los contenidos. Los datos se incluyen en los gráficos que siguen.

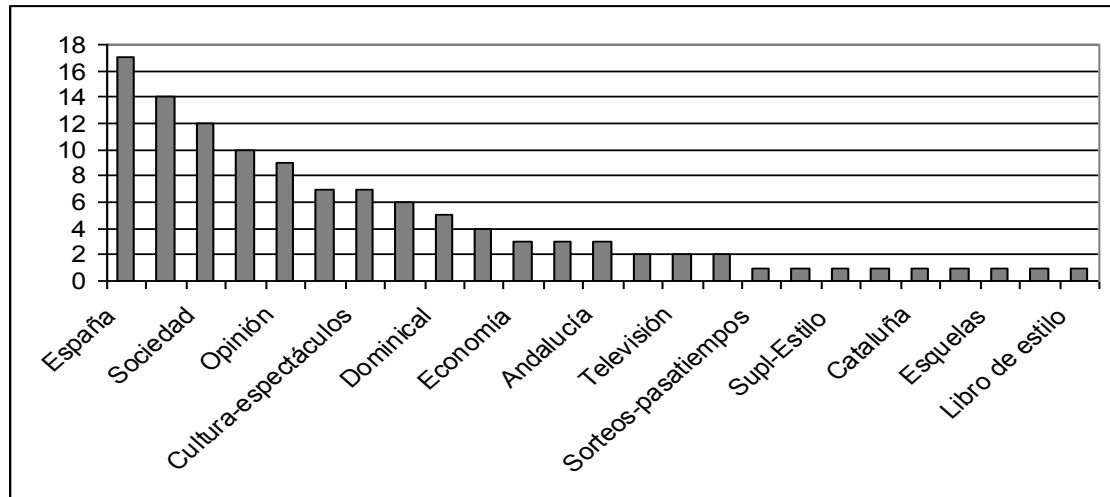
Tabla 7. Secciones Larraya

(mayo 1989 – noviembre 1991)

España	17
Internacional	14
Sociedad	12
Publicidad	10
Opinión	9
Varias secciones errores	7
Cultura-espectáculos	7
EPS	6
Dominical	5
Madrid	4
Economía	3
Deportes	3
Andalucía	3
Defensor	2
Televisión	2
Viñetas	2
Sorteos-pasatiempos	1
Suplemento educación	1
Suplemento Estilo	1
Producción y diseño	1
Cataluña	1
El tiempo	1
Necrológicas y esquelas	1
Ética	1
Libro de estilo	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20. Secciones Larraya
(mayo 1989 – noviembre 1991)



Fuente: Elaboración propia

En diecisiete ocasiones se encarga de quejas originadas por informaciones publicadas en la sección España, Internacional ocupa en bastantes ocasiones al defensor, catorce, en doce se ocupa de Sociedad, en diez de la publicidad del diario, en nueve de las páginas de Opinión y en siete de Varias secciones, compendiando en un solo artículo quejas que tienen un denominador común o de Cultura y espectáculos.

4.4.6. Causas de las quejas

Las erratas y los errores siguen siendo en el caso de Larraya la causa que provoca un mayor número de quejas, 29, seguido de los afectados por las informaciones publicadas en *El País* y la exactitud y la precisión que los lectores reclaman en las noticias del diario.

Larraya, puede verse en la tabla y gráfico que siguen a continuación, no obstante, aborda también asuntos como la xenofobia, la ética, tanto la que

tiene que ver con los criterios de inserción publicitaria como la periodística, la posición que los lectores atribuyen a *El País* en determinados temas, la cuestión de género o de su propia despedida con un breve comentario en su última columna, *Movimientos sin éxito* (19/05/1991). En tres ocasiones se ve obligado a tratar quejas sobre la producción y el diseño del diario o en cuatro sobre plagios de textos que aparecen publicados en el diario, bien sean de opinión, bien se trate de informaciones.

El ejemplo paradigmático de la primera categoría por la que se producen quejas es *Erratas y errores* (28/01/1990) de la que ya se ha escrito aunque desde otro punto de vista. Se trata de un compendio y una llamada de atención sobre la proliferación en los textos de faltas y errores.

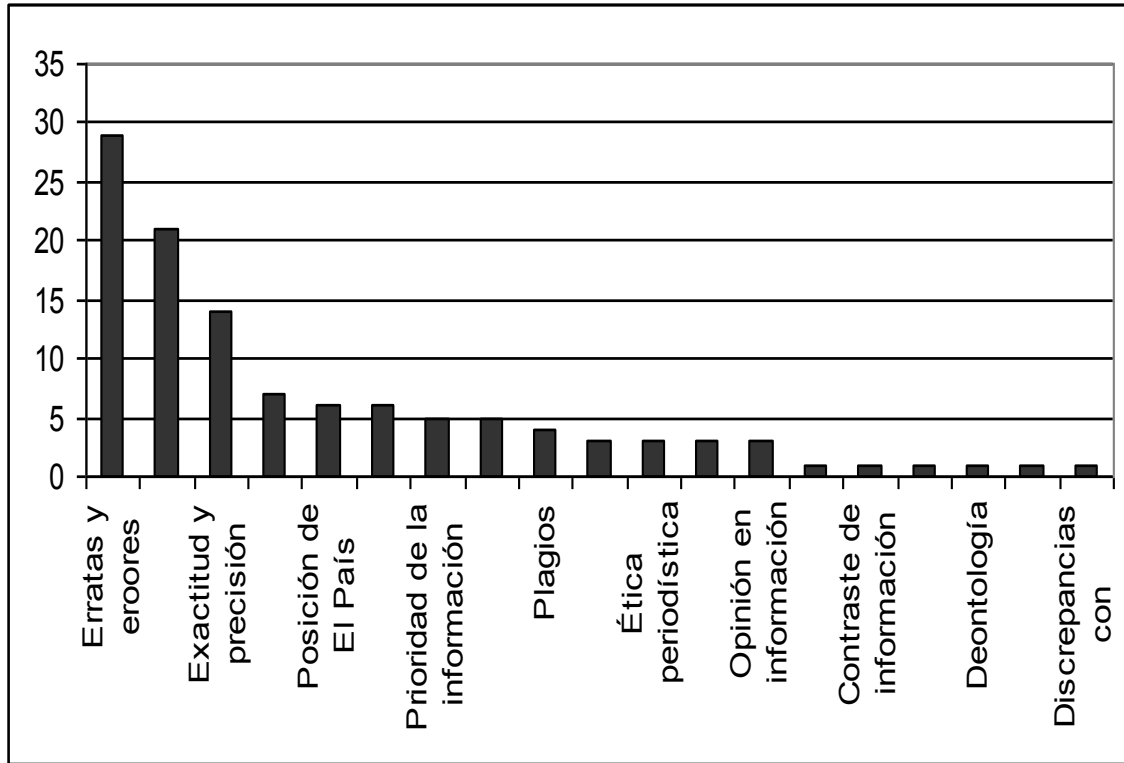
El defensor analiza las rectificaciones que el periódico tuvo que hacer entre el 1 de junio de 1989 y el 26 de enero de 1990, unas rectificaciones y correcciones a las que obligan las normas internas del periódico.

Tabla 8. Causas quejas Larraya

(mayo 1989 – noviembre 1991)

Erratas y errores	29
Afectados por información	21
Exactitud y precisión	14
Fuentes	7
Posición de <i>El País</i>	6
Xenofobia	6
Prioridad información	5
Ética publicitaria	5
Plagios	4
Ética periodística	4
Producción y diseño	3
Imágenes	3
Opinión en información	3
Género	1
Contraste de información	1
Crítica especializada	1
Despedida defensor	1
Discrepancias con la información	1
Fuente: Elaboración propia	

Gráfico 21. Causas quejas Larraya
(mayo 1989 – noviembre 1991)



Fuente: Elaboración propia

Larraya contabiliza un total de 181 que clasifica en cuatro grupos, el primero, sobre un 55%, se refiere a corrección de datos en las informaciones por error en la transcripción o por falsa información, el segundo, un 18%, por nombres mal escritos o equivocados, el tercero, un 14%, por cifras erróneas, equivalencias equivocadas de monedas extranjeras o malos cálculos de cantidades y el cuarto, un 13%, corrige fotografías equivocadas o pies de foto con datos incorrectos. Destaca que aquí los errores son más frecuentes cuando se utiliza material de archivo.

De las cáscara amarga (11/11/1990) hace referencia a varios a varios errores, o confusiones en algún caso, que provocan el uso de los adjetivos en periodismo y en su tercer epígrafe desarrolla las quejas de los lectores sobre la ausencia de datos de quienes escriben artículos de opinión y se refiere a *Sobre*

los lastres del catalanismo, de la serie *Reflexiones sobre Cataluña*, que apareció en el diario firmado por Miquel Puig i Raposo, del que se decía en el pie de página que era profesor de Teoría Económica de la Universidad de Barcelona pero del que se omitía su condición de director general de Industria de la Generalitat lo que los lectores consideran, como el defensor, una omisión poco afortunada .

De los ciudadanos objeto de informaciones también se ocupa José Miguel Larraya en su primera etapa como defensor. En el segundo epígrafe de *Indignados y ofendidos* (11/06/1989) se hace eco de la queja del “ofendido” Deogracias Pardo García, vendedor de Lotería Nacional en Guadalajara y aficionado a los toros que apareció en una foto de la feria de San Isidro ilustrativa de una crónica firmada por Joaquín Vidal sobre la suspensión de la corrida debido a un temporal de lluvia. El pie de foto decía textualmente: "El público (en la foto) aguarda en los soportales a que escampe, mezclado con toreros que piden una oportunidad y gente marginal que habitualmente pulula por Las Ventas".

Deogracias Pardo García afirmó en su queja que del pie de foto se deducía que “el enano del primer plano es uno de los marginados que pululan por Las Ventas, y siendo yo precisamente el señor bajito cuya imagen se utiliza como ejemplo de gente marginal”. En esta ocasión el lector pidió una rectificación, algo que no está en manos del defensor.

Un segundo ejemplo aparece en *Esto no es un chollo* (28/04/1991), artículo que hace referencia a un reportaje, *En El País de los chollos* (07/04/1991) que suscitó lo que Larraya define como “una de las más ruidosas salvas de protesta de los últimos meses”.

El reportaje hablaba de colectivos de funcionarios o trabajadores que tenían acceso a viviendas o prebendas en función de su trabajo. En esta ocasión el defensor recibió quejas de trabajadores y pensionistas de Telefónica, militares,

trabajadores de Iberia o Renfe o funcionarios del Ministerio de Educación. Todos ellos se sintieron afectados por la información publicada.

Larraya se encarga en 5 ocasiones de la ética publicitaria y de si el periódico cumple con los principios básicos de ésta y en 4 de la ética periodística, bien por informaciones publicadas o bien por reflexiones que hace en torno al periodismo.

El segundo epígrafe de *El filo de las palabras* (24/06/1990) se dedica a uno de estos asuntos publicitarios, ¿es correcto que *El País* publicara un anuncio de horóscopos que en realidad era un gancho para cobrar por llamadas telefónicas? Se trataba de un anuncio que llevaba a los lectores a tener que telefonar a un número de Australia, con el coste consiguiente. El defensor reflexiona sobre el asunto, si bien plantea la cuestión sólo como “*un aviso a navegantes*”. La ética periodística es la protagonista del tercer epígrafe de *La minifalda y el 'Libro de estilo'* (27/05/1990), como ya se ha escrito anteriormente, Larraya hace una amplia reflexión sobre el papel del ombudsman de los medios de comunicación. En parecidos términos escribe en *Movimientos sin éxito* (19/05/1991). Las dos columnas están dedicadas a sendas reuniones anuales de ONO (Organization of News Ombudsman) a las que Larraya asistió. En ambos casos el defensor plantea preguntas sobre el papel de la prensa y los procedimientos que se siguen y, ya se ha dicho, sobre el rol del ombudsman en la prensa del momento.

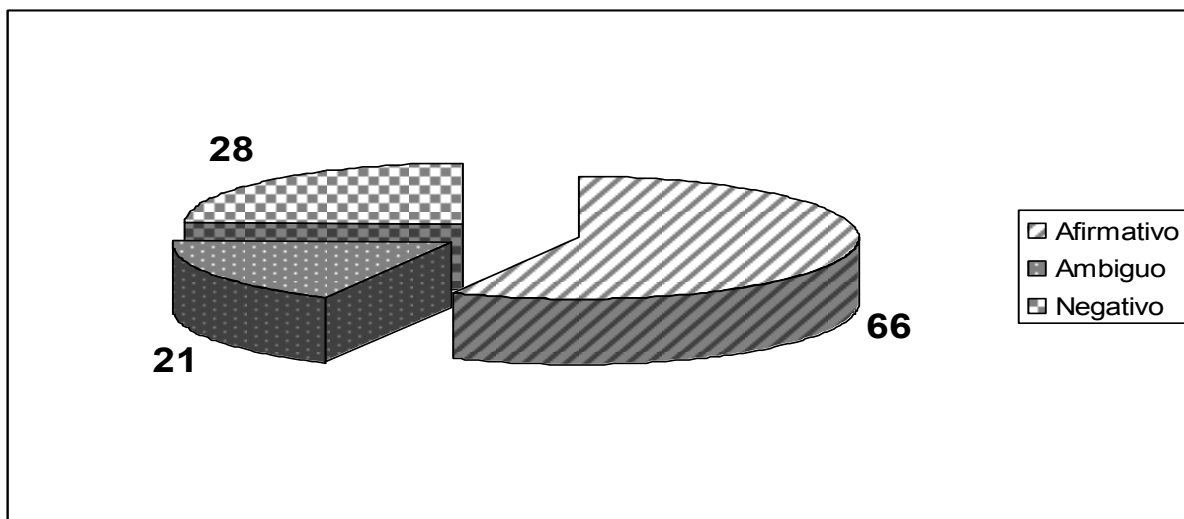
En una ocasión aborda la cuestión de género. *Una polémica de verano* (17/09/1989) recoge un asunto que se ha venido arrastrando durante todo el verano y que tiene que ver con la inclusión en los dibujos de Máximo de desnudos femeninos durante toda su serie de ilustraciones publicadas en esas fechas. Las críticas, al margen de algunas que hablaban de “*obscenidad*”, lo fueron por la consideración que hicieron algunas lectoras del “uso del cuerpo de la mujer como objeto de deseo”. El defensor pide al dibujante una explicación aunque este argumenta que no desea darla ya que entiende que su

trabajo es público y que lo mismo que es criticado puede ser elogiado. El dibujante no obstante sí que ofrece al ombudsman una reflexión sobre el uso del cuerpo de la mujer en sus dibujos: "Han considerado que eso era un uso abusivo, objetual, material del cuerpo femenino. No lo creo. Esa diferenciación entre mujer y mujer objeto no la entiendo. No entiendo que una mujer, ni vestida ni desnuda, sea objeto. O no sé por qué es más objeto una mujer desnuda que una mujer vestida con todo el manierismo y artificiosidad de la alta costura".

4.4.7. Posición del defensor

José Miguel Larraya se muestra de acuerdo con los lectores en cuanto al contenido de sus quejas en 66 ocasiones, en 21 no se pronuncia y les quita la razón en 28 de las 115 veces en que aborda quejas o cuestiones relacionadas con el periódico. Los gráficos muestran estos posicionamientos de Larraya.

Gráfico 22. Posición Larraya
(mayo 1989 – noviembre 1991)



Fuente: Elaboración propia

Una de las veces en las que José Miguel Larraya da la razón a los lectores es justamente en su primera columna, *Anuncios inquietantes* (28/05/1989) donde aborda dos cuestiones relacionadas con la publicidad.

Más adelante en *Indignados y ofendidos* (11/06/1989) da la razón a los lectores que se quejan por no haber podido leer en las páginas del diario ni el resultado ni la crónica del quinto partido de la final de la Liga de baloncesto, disputado entre el F. C. Barcelona y el Real Madrid el 25 de mayo. ¿El motivo?, reflexiona el defensor, el diario nunca los publicó en su edición nacional, ni en las ediciones de Andalucía y Comunidad de Valencia. Y fue un problema de recuperación de las informaciones en ediciones posteriores, fallo que el defensor reprocha al responsable de Deportes.

El privilegio de las iniciales (17/02/1991) también recoge protestas con las que Larraya se muestra de acuerdo, por ejemplo, con la queja por una información en la que aparecen tres menores marroquíes, de 11, 8 y 6 años, al parecer mezclados con una acusación de agresiones sexuales. .

Ambiguo se muestra en 21 de los epígrafes que publica, o en 21 de los temas que aborda. Por ejemplo en *El silencio* (23/07/1989), el defensor trata una queja por la ausencia de información sobre el encuentro abierto de periodistas desarrollado en Madrid en junio de 1989 y organizado por CC. OO. y la Unión de Periodistas. Larraya se muestra ambiguo, si bien es cierto que defiende que cada medio marca su propia agenda informativa.

También lo hace en *Las reglas del juego* (29/04/1990) donde se mantiene ambiguo con las quejas por la publicación de una fotografía de John Lennon y Yoko Ono, ambos de frente y desnudos, en la sección de Cultura el 26 de abril de 1990. O en el segundo epígrafe de *Las fuentes* (04/11/1990) donde aborda una queja de UGT por una noticia publicada en *El País* sobre el ingreso de un niño deficiente mental y con anticuerpos del sida en el centro Ángel de la

Guarda, para niños con minusvalías psíquicas, dependiente de la Consejería de Integración Social de la Comunidad de Madrid.

De manera negativa al sentido de las quejas se expresa en su primera etapa José Miguel Larraya en 28 ocasiones.

La primera de ellas en *Información y barbarie* (18/06/1989), ante las quejas por la ausencia de una información sobre un combate de boxeo, el ombudsman acude al director del diario, Joaquín Estefanía quien explica que desde la fundación del periódico, cuando todavía no existía éste como producto informativo, se dejó clara la opinión contraria de sus responsables y creadores respecto al boxeo.

Estefanía afirma además: “En la actualidad seguimos manteniéndola: entendemos que es un deporte brutal, antisocial y cuyas consecuencias suelen ser, muchas veces, las de convertir a sus protagonistas en juguetes rotos. Por tanto, creemos que es un deporte que debería desaparecer y que no promocionaremos activamente. Es una opción editorial libre, igual de legítima que la de otros diarios que tienen la contraria”.

Las caras de la policía (17/12/1989) es una columna en la que Larraya mantiene una posición contraria a la petición de los lectores para que las imágenes en las que se muestren a miembros de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado sus rostros aparezcan “pixelados” para que no puedan reconocerse. El ombudsman considera en este artículo que la información gráfica debe estar bajo las mismas normas que la información escrita y que no se puede esgrimir el derecho a la privacidad en el ejercicio de la función pública, “salvo que medie grave riesgo para la vida de las personas”.

Y en *Bajo sospecha* (30/09/1990), se muestra disconforme con la queja de un responsable de CC. OO. que acusa al diario de no prestar atención a las informaciones de este sindicato en las elecciones sindicales.

4.5. Jesús de la Serna (octubre 1991 – octubre 1993)

El segundo mandato de Jesús de la Serna va desde septiembre de 1991 a noviembre de 1993. En esa etapa De la Serna escribe un total de 63 columnas y en ellas toca un total de 124 quejas o temas ya que no siempre se trata de protestas de la audiencia. Más explicativo que en su primera etapa y por lo tanto más mesurado también mantiene, cuando lo considera oportuno, posiciones críticas con el diario.

4.5.1. Titulares Jesús de la Serna, segunda etapa

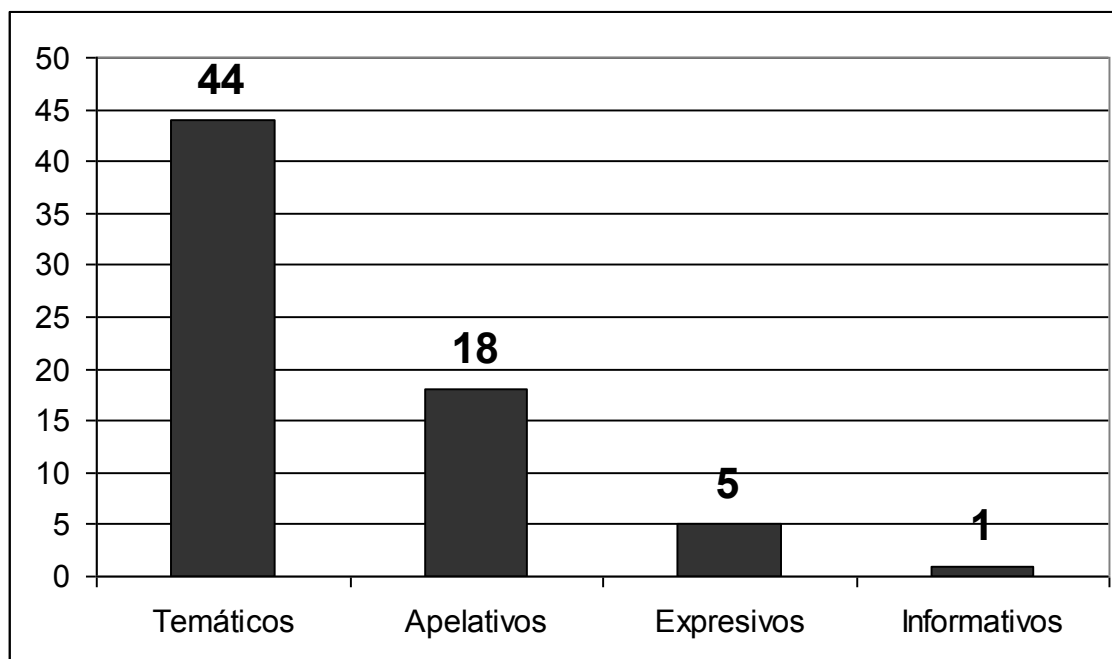
En la segunda etapa de Jesús De la Serna como ombudsman prevalecen, como ocurre con casi todos los defensores, los titulares temáticos (52) sobre los expresivos (nueve) o los apelativos (dos). Este recuento puede observarse en el gráfico que abre este punto.

Destacamos de entre los temáticos *El pellejo del pirómano* (06/10/1991), *Gitanos y payos* (05/01/1992), *Respuesta equivocada* (16/02/1992), *Sentimientos racistas* (03/05/1992), *Omisión de la fuente* (25/04/1993) o *Frase desmentida* (06/06/1993). *Historia* (26/01/1992), *Inocentada* (26/04/1992), *Macedonia* (26/07/1992) o *Tecnicismos* (12/09/1993) son algunos de los clasificados en el capítulo de titulares expresivos.

¿Hubo sensacionalismo y tendenciosidad? (17/11/1991) y *“El estandarte sangriento”* (01/03/1992) son los dos titulares de la segunda época de Jesús De la Serna que entran en la categoría de apelativos.

Gráfico 23. Titulares Jesús de la Serna

(octubre 1991 – octubre 1993)

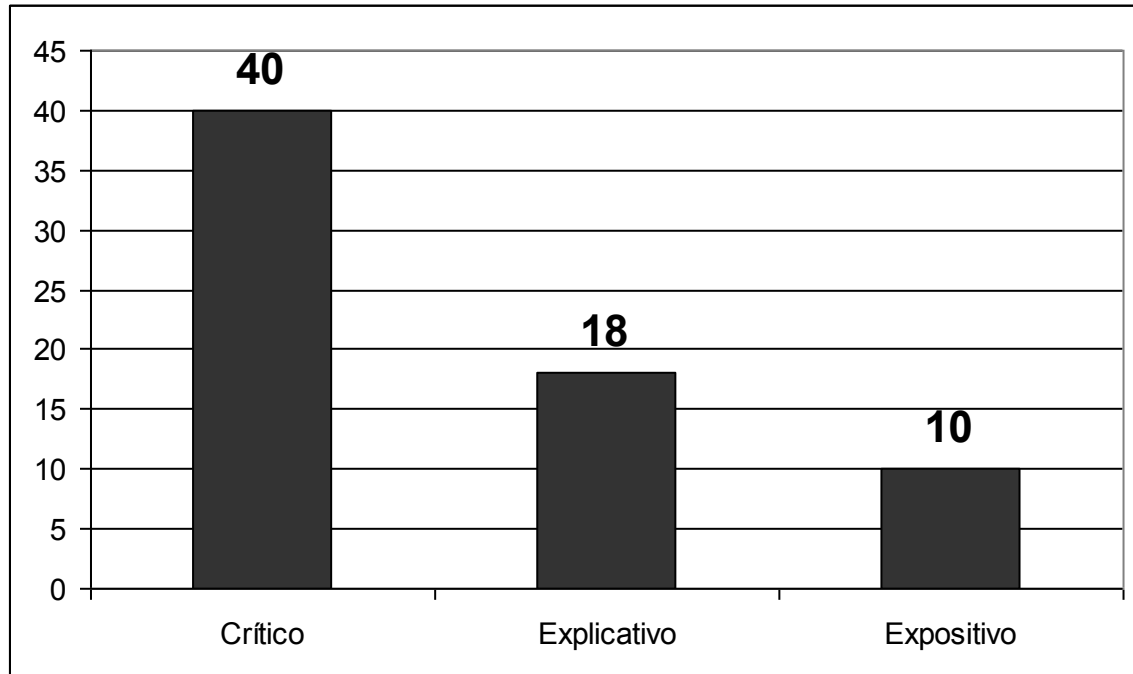


Fuente: Elaboración propia

4.5.2. Estilo de los textos de Jesús de la Serna, segunda etapa

Del análisis de los textos de esta segunda etapa de Jesús de la Serna como ombudsman se deduce que 40 de ellos fueron pedagógicos y reflexivos, es decir explicativos, 22 fueron críticos y sólo en una ocasión recurrió a la fórmula expositiva en sus artículos. La última columna de Jesús de la Serna en 1991 es un ejemplo del uso del estilo explicativo en sus textos como defensor. *El Más grande del mundo* (22/12/1991) consta de dos epígrafes en los que el defensor aborda dos cuestiones diferentes. En el primero ofrece una explicación sobre una queja por una noticia publicada en *El País* el 28 de noviembre titulada *La Expo 92 exhibirá el mural más grande del mundo*, noticia fechada en Valladolid de donde era originario el autor del mural en cuestión, el artista español Cristóbal Gabarrón. El mural estaba integrado por tres piezas de más de 700 metros cuadrados cada una.

Gráfico 24. Estilo textos Jesús de la Serna
(octubre 1991 – octubre 1993)



Fuente: Elaboración propia

Otro artista se quejó de la inexactitud del dato, aportando información de otros murales en Brasil de superior tamaño al reseñado en la información. De la Serna acude al *Libro Guinness de los récords*, donde figura otra obra de Gabarrón como el mural más grande del mundo, explicando que el de la Expo de Sevilla “será mayor que el anterior”.

En *Derechos humanos* (12/01/1992) se aborda una queja por la publicación en primera página de un anuncio “anti-castrista” en el que se pide que no se colabore con organizaciones oficiales cubanas debido al encarcelamiento de opositores y disidentes del régimen. En este caso el defensor acude al director de la publicación para aclarar lo ocurrido en relación con dicha publicidad y las razones por las que se publicó.

Otro ejemplo de esta forma estilística explicativa adoptada por De la Serna en su segunda etapa puede verse en *Titulares* (06/12/1992). El ombudsman hace un ejercicio de reflexión para destacar la importancia de los titulares en la prensa y el hecho de que las informaciones deben reflejar lo que dice un titular, algo que no siempre ocurre.

Se trata de una queja por una crónica sobre la ayuda humanitaria a África, y el hecho de que buena parte de ella no llegue a sus destinatarios, y otra por una información sobre un homenaje al maestro Rodrigo que no pudo tocar en un homenaje por la ausencia de un piano debido a la falta de recursos de la asociación organizadora del acto, los titulares de ambas informaciones, explica De la Serna no eran del todo exactos.

La primera columna de esta nueva etapa de Jesús De la Serna, *En el pellejo del pirómano* (06/10/1991) se encarga de una noticia titulada *Un Joven quema su coche porque no arrancaba y pega a los bomberos* (24/09/1991) que narra como un joven quemó su automóvil en el que además vivía y se enfrentó a los bomberos de Madrid.

Un amigo del joven protestó por lo desajustado de la noticia y porque su autor, Jesús Duva, no dio la versión del joven “*incendiario*”, según la queja, en tratamiento por enfermedad mental y con problemas familiares. El ombudsman se muestra crítico con Duva y le recrimina que no observara lo que dictaba entonces el Libro de estilo (1991) acerca de que los “extremos, referidos al estado físico o anímico de una persona, deben también señalarse en las informaciones, como especifican las normas de estilo”.

Cartografía e historia (13/10/1991) relata la publicación en *El País Semanal*, como complemento de un trabajo de mayor amplitud, de una doble página central con cuatro mapas de Europa, el de 1991 y otros que pretendidamente señalaban las fronteras en los años 1815, 1919 y 1945-1989, con el propósito de mostrar la evolución histórica en los últimos 175 años.

El defensor reconoce en esta ocasión los numerosos errores de todos los mapas publicados debido a la precipitación con que se hizo el trabajo, lo que reprocha al responsable de *El País Semanal*: “En el intento se produjo un serio encontronazo entre la cartografía y la historia del que ambas salieron con heridas, algunas de consideración”.

Crítico con el diario también se muestra Jesús de la Serna en *Falsa creencia* (28/02/1993) el defensor tiene que volver sobre advertencias que había hecho en su artículo de la semana anterior sobre el mal uso que se hace de las fotos de archivo, sobre todo cuando no se indica que no son imágenes de actualidad. En este caso se trata de una fotografía en un reportaje titulado *El león herido* (21/02/1993) en la que podía verse al entonces diputado en el Congreso Alfonso Guerra acompañado del también político socialista Luis Yáñez con una pintada de fondo en la que se leía “Guerra no”.

El defensor aclara, y critica, que la fotografía es de 1991 y no se refería al político sevillano sino a la primera guerra del Golfo Pérsico en 1991. De la Serna concluye que las normas de estilo indican que debe extremarse el cuidado con la publicación de fotos de archivo utilizadas como simple ilustración de contenidos de actualidad y que los redactores han de velar por que tal inserción de ilustraciones no dañe la imagen de las personas que aparezcan en ellas. Y además: “En cualquier caso, debe expresarse en el pie a qué fecha y situación corresponde la fotografía”.

Tan sólo en *¿Hubo sensacionalismo y tendenciosidad?* (17/11/1991) el ombudsman se limita a exponer hechos sobre las quejas generadas por el reportaje *Varias farmacias de Madrid negarían la venta de condones a Magic Johnson* (10/11/1991). Dicho trabajo periodístico trufaba dos asuntos diferentes, el hecho de que entonces había farmacias que se negaban a vender preservativos y la noticia reciente sobre el jugador norteamericano de baloncesto que había dado positivo como portador del virus del SIDA.

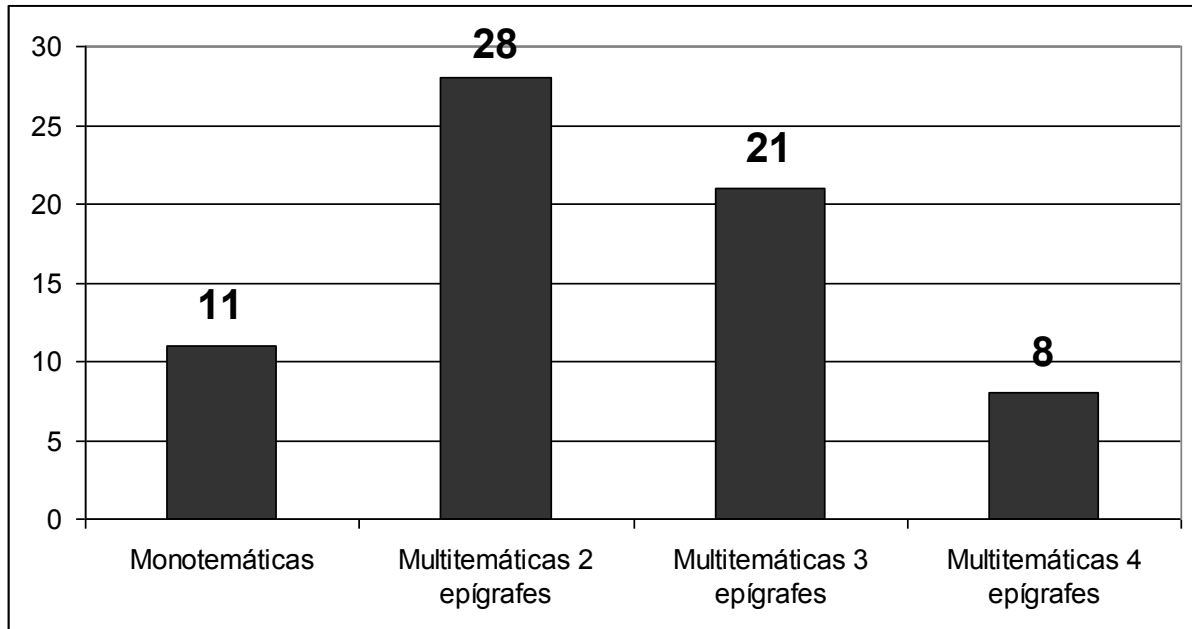
De la Serna expone los hechos ofrece las explicaciones del redactor jefe Alex Grijelmo y deja en el aire una serie de preguntas sin entrar en el fondo del asunto: “En cuanto al sensacionalismo, se trata de la tendencia a producir sensación, emoción en el ánimo con noticias, sucesos, etcétera. El periodismo sensacionalista tiende a excitar los sentimientos y la emotividad del lector, a conmoverle, a exacerbar su sensibilidad. ¿Hay algo de todo esto en el reportaje que motiva la protesta del lector? ¿Una aplicación exigible del Libro de Estilo habría evitado la queja?”

4.5.3. Estructura de las columnas de Jesús de la Serna, segunda etapa

De los 63 artículos dominicales publicados por Jesús de la Serna durante su segundo periodo como ombudsman, 16 se dedicaron a un solo tema, 35 a dos, 10 a tres temas y sólo 2 a cuatro temas.

Entre las primeras están *Holanda capital Ámsterdam* (20/10/1991), *Gibraltar, en España* (22/03/1992), *Macedonia* (26/07/1992) o *La cesta de la compra* (11/07/1993). Entre las compuestas por dos epígrafes, *Motivo de equívocos* (27/10/1991), *Historia* (26/01/1992) o *Criterios confrontados* (10/01/1993). Algunos ejemplos de las que contienen tres epígrafes y por tanto tratan tres temas son, *A vueltas con los mapas* (24/11/1991), *El Más grande del mundo* (22/12/1991), *Un anuncio recusable* (08/03/1992) y *Defensores de la lengua* (14/03/1993).

Gráfico 25. Estructura columnas Jesús de la Serna
(octubre 1991 – octubre 1993)



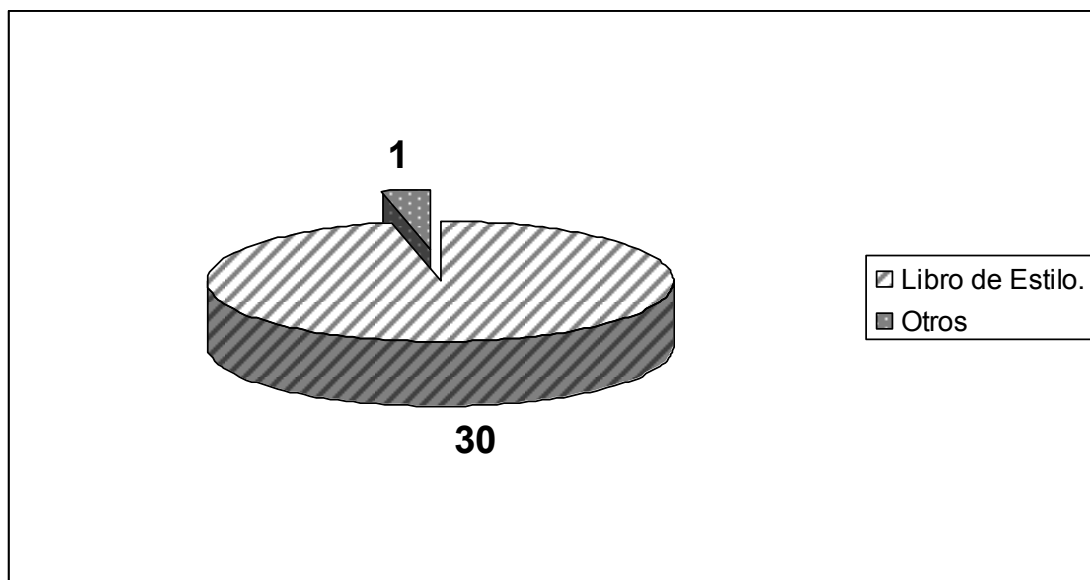
Fuente: Elaboración propia

Sólo hubo en esta segunda etapa 2 columnas dominicales con cuatro epígrafes, *Publicidad* (15/03/1992) y *Presente histórico* (28/06/1992). La tabla y el gráfico que siguen muestran esquemáticamente lo analizado en este punto.

4.5.4. Textos de referencia

La tabla y el gráfico muestran los datos sobre los textos de referencia invocados por De la Serna en su segunda etapa como defensor del lector. Siempre acudió al Libro de estilo, ediciones de 1991 y 1993, salvo en una ocasión en que acudió a otro texto de referencia.

Gráfico 26. Textos de referencia Jesús de la Serna
(octubre 1991 – octubre 1993)



Fuente: Elaboración propia

En su primera columna, *El pellejo del pirómano* (06/10/1991) ya acude De la Serna al Libro de estilo. También lo hace para corregirse a sí mismo en *Holanda, capital Ámsterdam* (20/10/1991) en una sincera autocrítica por haber situado el domingo anterior la capital de Holanda en la ciudad de La Haya. O en su artículo *En Gitanos y payos* (05/01/1992) donde el ombudsman se refiere a una queja por la publicación de un reportaje en el que se hablaba de una mujer fallecida, de raza gitana, que estaba casada con un “payo”.

El defensor es tajante ante el comentario introducido en el trabajo periodístico: ““Raza paya” resulta, en verdad, una “denominación impagable”, nueva en las páginas del diario (como payos son todos lo que no son gitanos, en la raza paya habrá que incluir al resto de la humanidad, lo cual simplificaría mucho el trabajo de los etnólogos); lo de “raza gitana”, sin embargo, se ha escrito más de una vez, contraviniendo el mandato del Libro de estilo: “Los gitanos no constituyen una raza, sino una etnia con rasgos físicos y culturales comunes””.

Defensores de la Lengua (14/03/1993) comenta la queja de una profesora que trata de enseñar a sus alumnos con el periódico y que encuentra en todas las secciones incorrecciones y faltas de ortografía. El defensor insiste en lo que marca el Libro de estilo sobre el hecho de que todo redactor tiene la obligación de releer y corregir sus propios originales y que esta es la primera responsabilidad de las erratas, la del redactor, y sólo en segundo lugar la del encargado de revisarlo.

En cuanto al otro texto que Jesús de la Serna invoca en su segunda etapa como elemento de autoridad se trata del Diccionario de la Real Academia Española (1992) y lo hace en su artículo *Novedades en el DRAE* (28/03/1993) Jesús de la Serna repasa las últimas acepciones admitidas por el Diccionario de la Real Academia, entre ellas “implementar” usado como poner en funcionamiento, aplicar métodos, medidas, etcétera, para llevar a cabo algo; posicionamiento, acción y efecto de tornar posición, y siniestralidad, frecuencia o índice de siniestros. Y ello lo hace a raíz de un reportaje sobre el lenguaje de los parlamentarios en España que recibe la crítica de un lector que considera incorrectas algunas de las palabras que se usan en dicho reportaje.

4.5.5. Secciones de las que se ocupó Jesús de la Serna, segunda etapa

En la segunda etapa de Jesús de la Serna como defensor, más del 53 por ciento de las quejas que recibió se referían a informaciones publicadas en las secciones de España, Internacional, *El País* Semanal, lo que hemos agrupado como “Errores en varias secciones” y Madrid.

Aunque como puede observarse en la tabla y en el gráfico que siguen a continuación también hubo quejas por artículos de opinión, Economía, Fotografía y grafismo, Andalucía el suplemento de Educación o un suplemento que por entonces publicaba *El País* llamado Pequeño País. En menor medida

también tuvo que referirse a asuntos relacionados con su trabajo como defensor, Babelia, el Libro de Estilo la sección de Televisión o el cuadernillo del diario en la Comunidad Autónoma de Valencia.

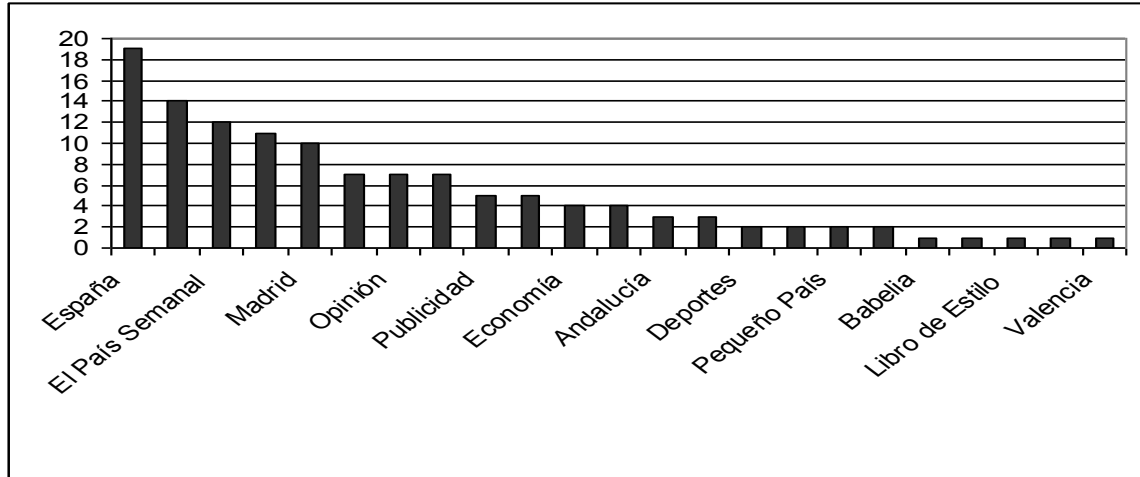
Tabla 9. Secciones Jesús de la Serna

(octubre 1991 – octubre 1993)

España	19
Internacional	14
<i>El País</i> Semanal	12
Varias secciones, errores	11
Madrid	10
Cultura y espectáculos	7
Opinión	7
Sociedad	7
Publicidad	5
Sorteos y pasatiempos	5
Economía	4
Fotografía-grafismo	4
Andalucía	3
Suplemento-negocios	3
Deportes	2
Dominical	2
Pequeño País	2
Suplemento Educación	2
Babelia	1
Defensor	1
Libro de Estilo	1
Televisión	1
Valencia	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 27. Secciones Jesús de la Serna
(octubre 1991 – octubre 1993)



Fuente: Elaboración propia

4.5.6. Causas de las quejas

Entre las causas que motivan las quejas del segundo periodo de Jesús De la Serna como ombudsman, sin duda, muy por encima del resto figuran las erratas y los errores los problemas de exactitud en la información, los contenidos de ciertas imágenes, como en otros casos, personas que se sienten aludidos incorrectamente en informaciones, el uso de las fuentes y otras que pueden verse en la tabla y el gráfico que se muestran a continuación.

Tabla 10. Causas de las quejas Jesús de la Serna

(octubre 1991 – octubre 1993)

Producción y diseño de <i>El País</i>	22
Plagios en textos publicados	20
Crítica especializada	18
Parcialidad	14
Menores	13
Aclaraciones del defensor	13
Lenguas oficiales de Estado	12
Presunción de inocencia	12
Enfermedades mentales	11
Información taurina y sobre animales	11
Contraste información	10
Discrepancias con información	10
Sugerencias	10
Homofobia	9
Opinión	9
Uso de extranjerismos	9
Informaciones sobre religiones	8
Mutilación de textos	4
Acento <i>El País</i>	3
Digital	3
Discapacidad	3
Enfermedades como sinónimos	3
Infografía	3
Traducciones textos publicados	3
Anonimato-quejas	2
Cartas-firmas-falsas	2
Derechos-autor	2
Denominación del defensor	2
Quejas sobre el Defensor	2
Seguimiento de informaciones	2
Tratamiento información terrorismo	2
Cambios en meteorología	1
Horóscopo	1
Palabras malsonantes	1
Sorteos de <i>El País</i>	1

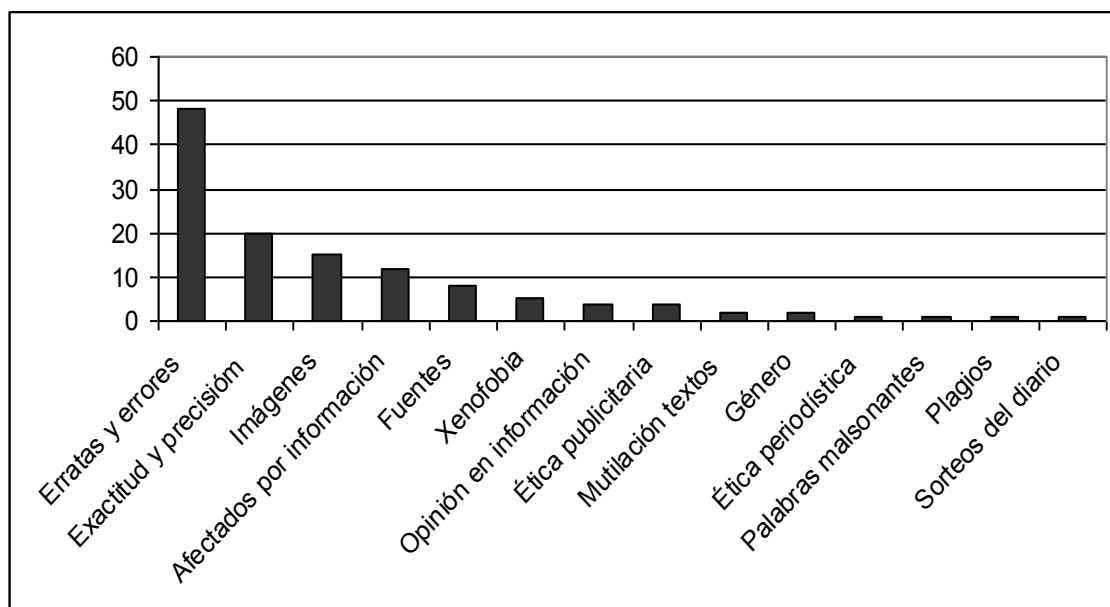
Fuente: Elaboración propia

Algunos ejemplos del tratamiento que De la Serna hace de los errores, las erratas y las faltas en el diario:

Holanda, capital Ámsterdam (20/10/1991) es un artículo en el cual el defensor tiene que corregirse a sí mismo de un error publicado en su columna del domingo anterior *Cartografía e historia* (13/10/1991). De la Serna es

contundente consigo mismo, la capital de Holanda (entiéndase Países Bajos) es Ámsterdam y no La Haya como había dicho en su anterior artículo dominical. Reconoce que el error lo escribió por convencimiento personal, que lanzó una afirmación errónea que exige una inmediata rectificación y que lo hace sin tapujos. Y al final del epígrafe dedicado a este asunto afirma que “sin ánimo alguno de descargo, la metedura de pata tiene su origen, primero, en viejos libros escolares que algunos estudiamos allá en la juventud, y luego, en la noción generalizada de lo que es una capital”. En *Historia* (26/01/1992) el ombudsman desentraña un grave error de un reportaje sobre los judíos sefardíes situando al filósofo cordobés Maimónides en el siglo XVII cuando en realidad nació en 1135 y murió en 1204 (siglos XII-XIII). Otro tipo de error se aborda en *No era un millar, sino un centenar* (04/04/1993). La queja se refiere a la información *Un millar de personas insulta en Zaragoza al ministro de Justicia* (30/03/1993) en la que se narra cómo determinados colectivos se manifestaron en Zaragoza en presencia del entonces Ministro de Justicia, Tomás de la Quadra Salcedo.

Gráfico 28. Causas de las quejas Jesús de la Serna
(octubre 1991 – octubre 1993)



Fuente: Elaboración propia

De la Serna aclara, y además el redactor que hizo la información lo reconoce, que los manifestantes eran como mucho un centenar y en ningún caso “un millar”.

La exactitud y precisión en la información también es causa de queja en este periodo de Jesús de la Serna. *Algunos titulares* (19/01/1992) es uno de los ejemplos de este tipo de quejas especialmente en lo relativo a un titular que apareció en primera página sobre el político socialista Alfonso Guerra: *Antes mandábamos dos; ahora sólo manda González* (06/01/1992).

Quien se queja entiende que de ninguna manera Guerra había dicho tal cosa ya que lo que se reproduce en la información es otra frase también entrecomillada, “antes teníamos dos personas que eran los máximos dirigentes en el Gobierno y en el partido. Ahora hay una persona [Felipe González]”. A pesar de las explicaciones dadas al defensor por el autor de la información, De la Serna considera que hay que seguir las normas de estilo y que la regla específica y de carácter formal referida al uso de las comillas dice que éstas “deben emplearse sólo para encerrar frases reproducidas textualmente”.

Otro caso notorio de falta de exactitud se aborda en *Macedonia* (26/07/1992). En un reportaje, del 5 de julio de 1992, ilustrado con un mapa sobre el recién nacido país de Los Balcanes, tanto en el texto como en la ilustración se emplea el término Makedonia (con k) para la Macedonia antigua (Grecia) y Macedonia (con c) para la ex yugoslava. El defensor concluye que no es exacto ya que ambas se escriben con la misma grafía.

Titular ofensivo (25/04/1993) se dedica a los afectados por una información y se refiere a un titular de un reportaje de *El País Semanal* de ese mismo día, que previamente había sido anunciado por el periódico y que en primera página rezaba *Porca Italia!* Lo que traducido literalmente significa “cerda Italia” o “mierda Italia”. Uno de los lectores que se queja, el entonces ministro consejero de la Embajada de Italia en Madrid, Armando Sanguin, hace algunas

consideraciones previas concluyendo que se trata de un titular ofensivo y que, al margen del respeto a la libertad de Expresión, con el titular en cuestión se han ignorado las reglas del respeto y corrección que deben distinguir todo tipo de información. Y añade, “el titular está escrito en lengua italiana y en italiano él mismo es abiertamente ofensivo”.

El uso o no de determinadas imágenes se trata en varias ocasiones, una de ellas es *Motivo de Equívocos* (27/10/1991). El defensor reproduce en su columna la fotografía objeto de la queja sobre un reportaje que con el título de *El PP se lanza a una campaña de gestos para ocupar el centro* (21/10/1991) indicaba en el pie de foto: “José María Aznar, entre Javier Gurruchaga y Antonio Gutiérrez, en una foto reciente”.

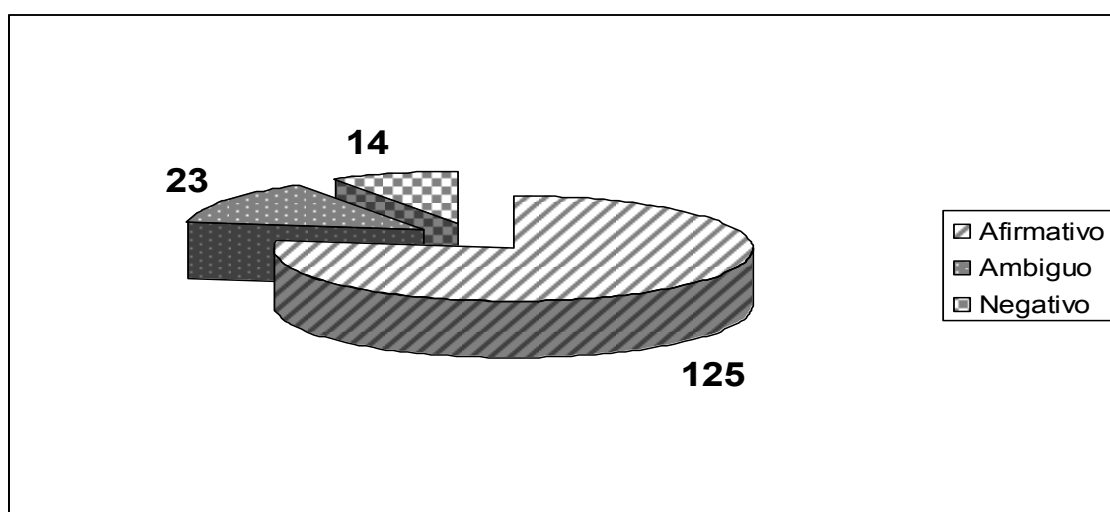
Como reconoce el defensor la fotografía no guardaba ningún tipo de relación con la noticia, más allá de la presencia en ella de José María Aznar. El defensor concluye que la imagen no fue acertada y que el Libro de estilo indica que debe extremarse el cuidado con la publicación de fotos de archivo utilizadas como simple ilustración de contenidos de actualidad y que los redactores deben velar por que la inserción de ilustraciones, “al ser extraídas del entorno en que fueron tomadas, no dañe la imagen de las personas que aparezcan en ellas”. “Esta norma no se tuvo en cuenta”, dice el ombudsman, “la imagen pertenece a la serie de Televisión Española Los años vividos todavía no emitida y fue tomada... ¡hace más de un año!”

Al margen de otras causas de las quejas hay una que tiene especial interés por no ser muy habitual: el uso en la redacción del diario de palabras malsonantes. Efectivamente, en *Expresiones malsonantes* (09/02/1992) De la Serna se refiere a un reportaje en el que frente a lo que dice el Libro de estilo se usan expresiones como “celestino, mamporrero o buitre”, referidas a la persona objeto del trabajo y explicando que esas expresiones son las que usan las prostitutas para los que apostados en las puertas de los bares de alterne más

caros, extienden una tarjeta a los clientes mientras les hablan de lugares de lujo para “*el placer*”.

4.5.7. Posición del defensor

Gráfico 29. Posición Jesús de la Serna
(octubre 1991 – octubre 1993)



Fuente: Elaboración propia

De los 124 temas que toca Jesús de la Serna en este periodo, en 89 ocasiones da la razón a los lectores, en 26 se muestra ambiguo y en 9 se posiciona claramente a favor de *El País*. Véase el gráfico.

Entre las ocasiones en las que De la Serna se alinea con los lectores está *Un 'romance anónimo' que tiene autor conocido* (10/11/1991). En una información sobre el discurso que el príncipe Felipe pronunció el 19 de octubre de 1991 en Villaviciosa (Asturias), el corresponsal en Oviedo escribió que “leyó la estrofa de un romance anónimo que circuló por la región hace más de cien años...”. En este caso es un asturiano quien se queja ya que el autor del romance de la discordia era José Caveda y Nava, escritor del siglo XIX. El responsable de la información aduce que sólo un experto en literatura asturiana podría darse

cuenta del error, el defensor sin embargo concluye, “reconozco que yo mismo hubiera caído en la trampa. Pese a todo, se difundió un dato erróneo, y así hay que reconocerlo y aclararlo”. Aclarado queda el error, aunque no parece justo atribuirlo a la redacción del discurso: sus elementos gramaticales estaban muy bien ordenados. El Príncipe no dijo que se tratara de un romance anónimo”.

También se muestra favorable a los lectores en *El consuelo del lamento* (02/02/1992) donde la queja va referida a una crónica desde Venecia del corresponsal del diario en Italia. En ella se afirmaba que el programa del teatro La Fenice de aquella ciudad para conmemorar sus 200 años de vida operística incluían obras dirigidas por Benjamin Britten y Jean Pierre Ponelle. El problema, explica el defensor haciéndose eco de la queja de un lector es que ambos están muertos con lo que “mal podrán dirigir nada”.

Más sobre fotografías (17/10/1993) es una columna en la que el defensor se pone a favor de un lector cuya fotografía aparece en un reportaje sobre narcotráfico y contrabando en la Ría pontevedresa de Arousa.

La foto había sido captada en un mesón y en ella aparece el propietario del establecimiento conversando con otra persona y un joven leyendo un periódico. El pie de la fotografía decía, "cotilleo y atención a la prensa, en una tasca de Cambados". En su queja el propietario del establecimiento deduce que dado el contexto del reportaje parece que estuvieran hablando de asuntos relacionados con el contrabando.

El defensor concluye: “Parece claro que no hubo intención de ofender al propietario, ni a las demás personas que aparecen en la foto; pero también parece claro que lo de cotilleo ha resultado una deducción gratuita, sin fundamento. Los pies de las fotografías deben ser puramente informativos, señala el Libro de estilo, e independientes del texto al que acompañan”.

En 26 ocasiones se muestra De la Serna ambiguo. *El buen gusto, maltratado en ocasiones* (17/05/1992), artículo en el cual el defensor comenta varios textos publicados en varias secciones pero especialmente unos anuncios en el suplemento de televisión, Tele País.

Los lectores consideran esas publicaciones groseras, obscenas, vergonzosas, e incluso uno se pregunta: “¿Por qué un periódico respetable se presta a ser vehículo de esos indecentes desahogos?” O espetan “no sé si usted tendrá hijos adolescentes pero me pregunto cómo se sentiría si estuviera leyendo con ellos esos exabruptos”.

De la Serna reflexiona sobre el sentido de las palabras y el sexo y dice que el español tiene abundancia de palabras para nombrar la misma cosa y que el uso de unas u otras puede producir una descripción puramente científica o una, subraya, “claramente cochina”. La posición que mantiene al respecto De la Serna es ambigua y se apoya en las palabras del director del diario Joaquín Estefanía, “no hay criterios claros ni explícitos porque los conceptos de lo pornográfico o lo erótico evolucionan tan rápidamente como el resto de lo que está sucediendo en el mundo”. El director considera que a pesar de estar ante criterios subjetivos la participación de los lectores con sus opiniones es muy valiosa y asegura que se replantea la aparición de ciertos originales de publicidad.

En nueve ocasiones en esta segunda etapa De La Serna muestra una posición favorable al diario y de alguna forma “desestima” las quejas de los lectores.

Un caso paradigmático porque además aclara una de las reglas del diario, no escrita según el defensor, es *Gibraltar, en España*, (22/03/1992). Un lector plantea la pregunta de por qué las noticias sobre Gibraltar aparecen en la sección de España y no en la de Internacional a tratarse de un territorio británico.

El defensor mantiene que esta es la sección en la que deben aparecer estas noticias y usa para ello la cita del redactor jefe, Carlos Yárnoz quien explica el porqué de esta ubicación añadiendo que es una regla no escrita “la de publicar todo lo referente a Gibraltar en la sección de España”. Yárnoz considera que esta norma no es sólo para las noticias que tienen alguna relación con la política española, sino también para aquellas que se producen en Gibraltar y tienen su mayor incidencia en Londres. “Así, en la sección de España”, continúa, “se han publicado informaciones como la instalación de misiles británicos en Gibraltar, o la muerte de tres miembros del IRA por disparos de militares británicos en las calles gibraltareñas”.

4.6. Soledad Gallego (diciembre 1993 – octubre 1994).

La primera defensora y el cambio de nombre

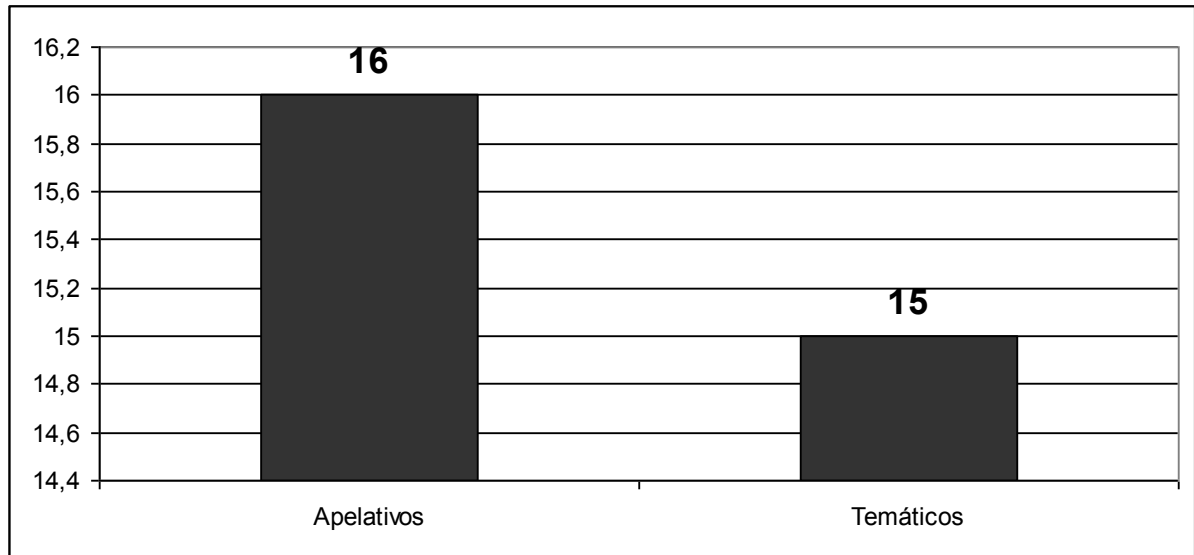
Soledad Gallego no sólo fue la primera mujer defensora de *El País* sino de cualquier medio español. Su mandato se prolongó desde noviembre de 1993 al mismo mes de 1994. Se trata de la única persona que ocupó este cargo y que no prolongó su mandato, agotándolo al año a petición propia. Ligada al periódico desde su época fundacional, Gallego Díaz, había desempeñado diferentes funciones, siendo corresponsal de Bruselas, Londres o París, subdirectora de la edición dominical y directora adjunta (Aznar, 1990, 128). Al tener un periodo tan breve en el cargo fue la persona que menos artículos dominicales publicó, sólo 31 en los que abordó 49 temas.

Belén Manzano (1990) traza de ella un perfil de mujer luchadora, periodista independiente y comprometida y con una carrera profesional siempre vinculada a la prensa escrita y destaca como durante los últimos años del franquismo participó en una huelga de la agencia de prensa *Pyresa* (propiedad de *Prensa del Movimiento Nacional*) lo que le costó el puesto y la llevó a trabajar en *Cuadernos para el diálogo* y aterrizar posteriormente en el equipo fundacional de *El País*.

La etapa de Gallego se caracteriza inicialmente por el cambio del nombre del cargo que pasa de llamarse “ombudsman” a “defensor del lector” (defensora en su caso), lo que explica en su primera columna, *Hemos incumplido la ley* (05/12/1993), en su último epígrafe, donde a preguntas de un lector que quiere saber si en su nueva responsabilidad se llamara *Ombudsmana* u *ombudswoman*, la nueva responsable de las quejas de los lectores explica que ni una cosa ni otra y que ombudsman es una palabra sueca que no tiene femenino de manera que dice “he resuelto no complicar las cosas y encabezar esta columna como Defensora del Lector. Espero que les parezca bien”.

4.6.1. Titulares de Soledad Gallego

Gráfico 30. Titulares de Soledad Gallego



Fuente: Elaboración propia

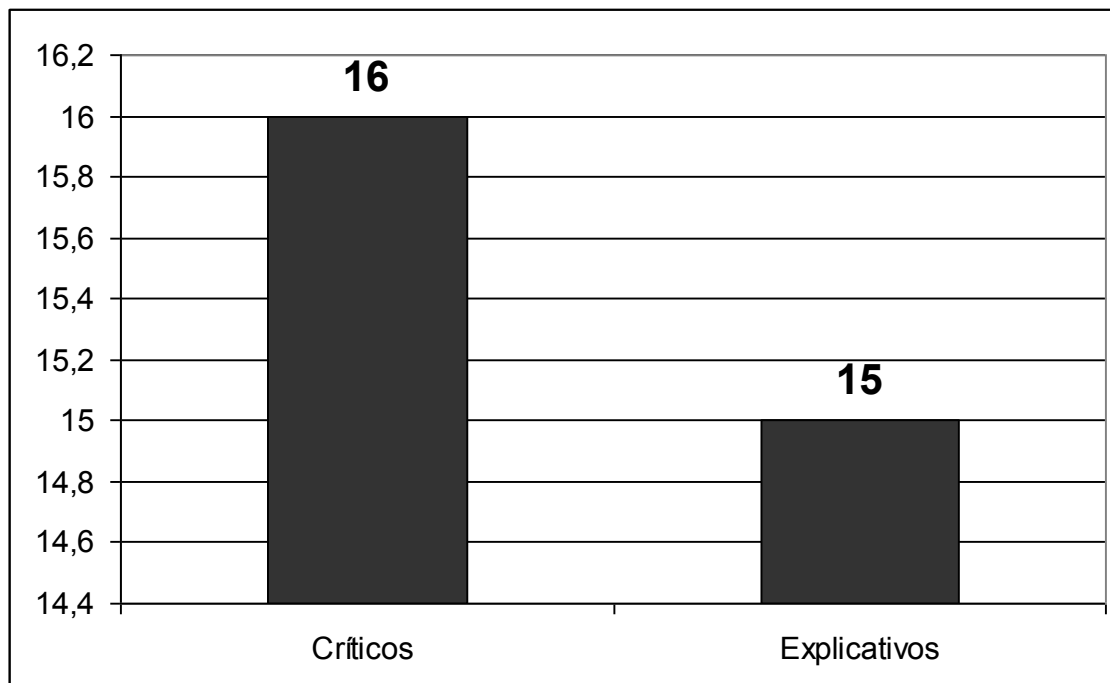
Soledad Gallego usa más o menos en la misma medida los titulares apelativos para llamar la atención del lector y los temáticos, una simple definición de lo que va a tratar.

Así entre los primeros hay ejemplos como *¿Hay algo peor que una entrada aburrida?* (13/02/1994), *¿Pequeño y matón?* (27/03/1994), *Y usted, ¿de qué se queja?* (03/04/1994) y *Oiga, ¿son ustedes independientes?* (30/10/1994) donde reflexiona sobre la figura del defensor y sus vinculaciones con los medios en los que ejercen su función.

Entre los temáticos, *Una caricatura brutal* (19/12/1993), *El diario de un psicópata* (19/06/1994) u *Opinión e información: una frontera problemática* (18/09/1994). La distribución numérica de los titulares de Soledad Gallego Díaz figura en el gráfico que se presenta a continuación.

4.6.2. Estilo de los textos de Soledad Gallego

Gráfico 31. Estilo textos Soledad Gallego



Fuente: Elaboración propia

También en cuanto a sus textos, Soledad Gallego Díaz guarda una proporción similar entre los explicativos, en los que trata de aclarar lo ocurrido con las quejas y los críticos, aunque hay de estos uno más que de los anteriores.

Al margen de las cuestiones estilísticas que se recogen, derivadas del análisis de los textos, hay otra que merece ser destacada y es que es la primera vez que la persona que ostenta el cargo de defensor habla, en algunas de sus columnas en primera persona, en lugar de usar la tercera habitual en los anteriores textos de los defensores.

Hemos incumplido la ley (*El País*, 05/12/1993) constata como el periódico no ha cumplido con los establecido en la entonces vigente legislación sobre publicidad de medicamentos y tratamientos al publicar un anuncio de una clínica de Alicante en el que se aseguraba que había un nuevo método capaz

de curar enfermedades como la parálisis cerebral, la multiesclerosis, la miopatía y la encefalomiелitis aguda diseminada.

Dicho anuncio tendría que haber sido acompañado de un visado del Colegio de Médicos de Alicante conforme a la legislación de la época (datada en 1977) requisito que no se cumplió para su publicación.

También en *Una caricatura brutal* (19/12/1993) la defensora se muestra muy crítica con lo aparecido el 21 de noviembre en el diario, cuando Teodoro Obiang, presidente de Guinea, fue caricaturizado como un gorila, con un hueso de caníbal en la cabeza y rodeado de moscas.

Fueron varios los lectores que se quejaron por considerar que el dibujo resultaba ofensivo para todos los negros y para cualquier persona contraria a la perpetuación de estereotipos raciales. En esta ocasión la defensora lamentaba que el Libro de Estilo en su edición de entonces no recogiera nada al respecto de este tipo de contenidos aunque sí de otros similares de tipo literario. La defensora concluía que no estaba claro que se hubieran incumplido normas del texto de referencia a aunque su criterio era que “próximamente ediciones del Libro de Estilo deberían desaconsejar terminantemente la publicación de caricaturas y textos que puedan ayudar a perpetuar estereotipos raciales o ser considerados ofensivos por una comunidad”.

De espaldas con tacones (10/07/1994) es una crítica, quizá velada, de un hecho que provocó varias quejas de lectores, que las primeras ediciones la primera página del diario (03/07/1994) incluyeran la foto de Conchita Martínez, ganadora del trofeo de Wimbledon que fue sustituida en las siguientes por otra de la selección de fútbol, que ese mismo día obtuvo su pase a los cuartos de final del Campeonato del Mundo. Las quejas recibidas le llegaron en dos direcciones, unas de aficionados al tenis y otras de mujeres que consideraron el asunto como una discriminación del deporte femenino respecto al masculino.

En cuanto los textos explicativos se destacan dos de ellos. *Gracias Pero no* (12/12/1993) donde vuelve sobre algo ya tratado por el primer defensor, Ismael López Muñoz, los regalos navideños que llegaban en la época a las redacciones.

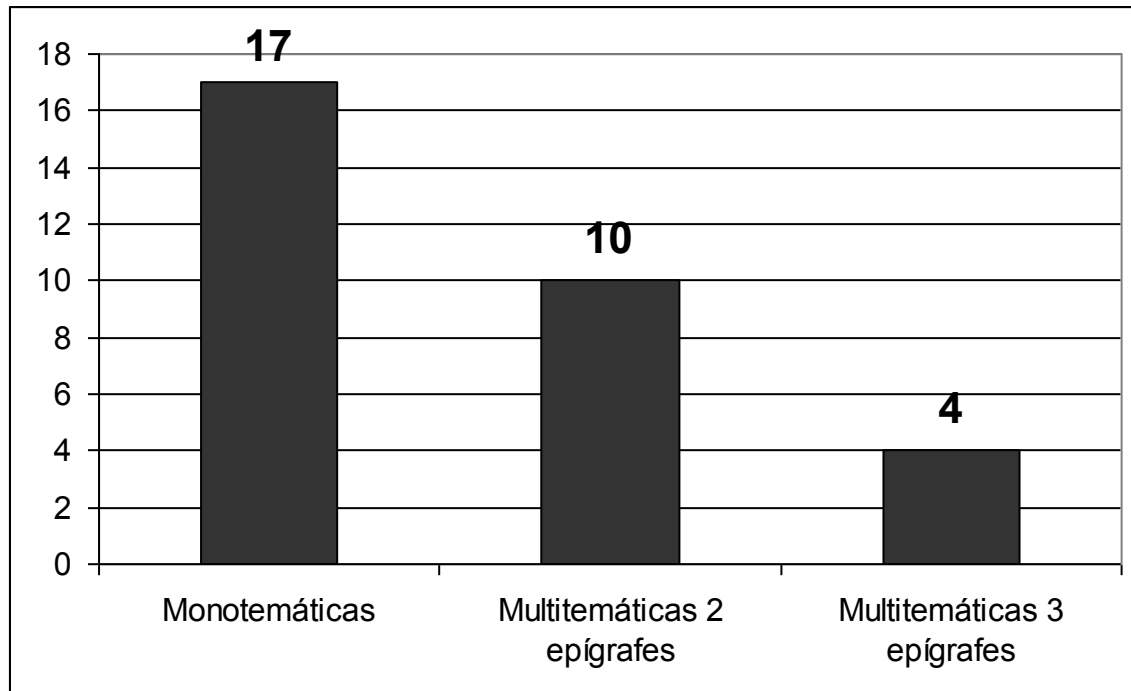
La defensora pone sobre el tapete todas las referencias a existente sobre esta costumbre, ninguna de ellas por cierto recogida en las normas de estilo del periódico, hace referencia a las normas de algunos diarios norteamericanos, al Código Deontológico de la FAPE (Federación de Asociaciones de la Prensa de España) aprobado por su asamblea general de Sevilla en noviembre de 1993, donde se recoge que el periodista no debe aceptar regalos, e incluso realiza una consulta al comité de la Redacción desde donde se le habla de la dificultad de erradicar la costumbre. La defensora, aunque concluye en que es necesario evitar que los periodistas no acepten regalo, se mantiene en una posición neutral sobre la cuestión.

En *Cuchillo de palo* (25/09/1994) Soledad Gallego hace un repaso a las quejas recibidas por la desaparición de cuadernillos centrales del diario que venían publicándose a modo de suplementos. De manos de la defensora, el director, Jesús Ceberio, explica que se trata de una reestructuración del diario que apuesta por llevar las noticias de los suplementos a las respectivas secciones.

4.6.3. Estructura de las columnas de Soledad Gallego

Soledad Gallego sólo escribe en su periodo artículos dominicales de uno, dos o tres epígrafes y ninguno de cuatro como reflejan la tabla y el gráfico que ilustran este apartado. De las 31 columnas escritas por Gallego, 7 versaron sobre un solo tema, 10 sobre 2 y 4 sobre tres quejas.

Gráfico 32. Estructura columnas Soledad Gallego



Fuente: Elaboración propia

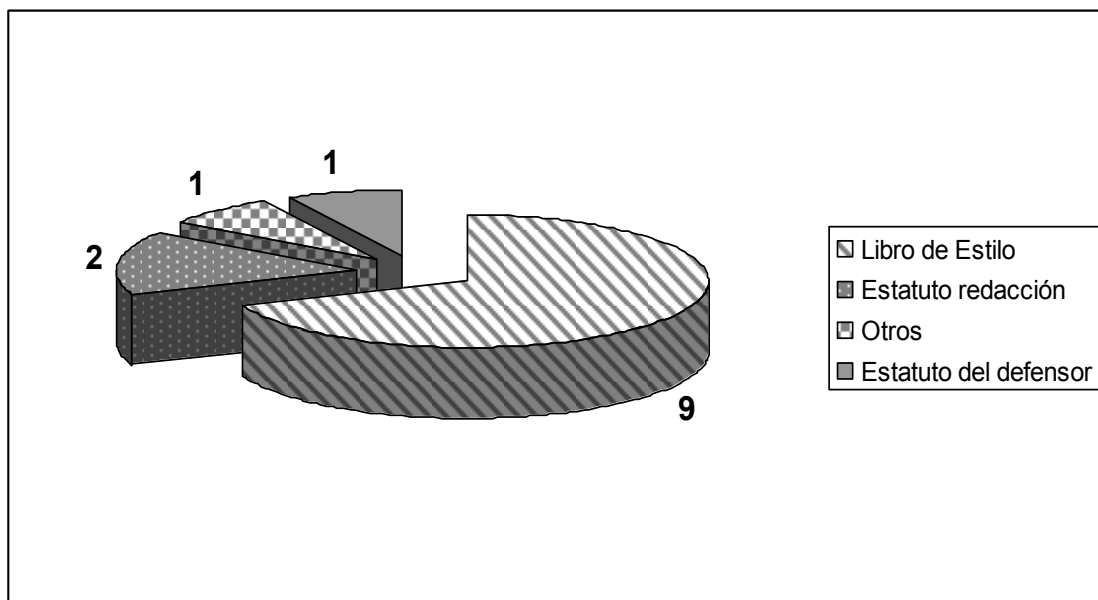
De entre las primeras destacamos *Gracias, pero no* (12/12/1993), *Y usted, ¿de qué se queja?* (03/04/1994), *Periodismo de declaraciones* (03/07/1994) o *De cómo ser laico y respetar el sentimiento religioso* (16/10/1994).

Algunas de las que abordan dos quejas son, *Las películas de Canal + y los correctores polivalentes* (16/01/1994) o *Cuchillo de palo* (25/09/1994).

Sólo cuatro artículos abordaron tres quejas, *Hemos incumplido la ley* (*El País*, 05/12/1993), *¿Cómo le sentaría a usted?* (06/03/1994), *Tener o no tener* (26/06/1994) y *¿Quiere ver noticias sobre' su empresa en EL PAÍS?* (02/10/1994)

4.6.4. Textos de referencia

Gráfico 33. Textos referencia Soledad Gallego



Fuente: Elaboración propia

En trece ocasiones Soledad Gallego acude a textos de referencia para sostener su posición o sus explicaciones. En 9 la referencia es el Libro de estilo, en 2 el Estatuto de la Redacción de *El País* y 1 ocasión acude al Estatuto del defensor o a otro texto tal y como muestran la tabla y el gráfico que encabezan este apartado. Las ediciones que manejó Soledad Gallego son las del Libro de estilo de 1993 y 1994.

En el caso de *Una caricatura brutal* (19/12/1993), artículo que ya ha sido comentado con anterioridad, al final de su explicación, la defensora se refiere a dos de los textos mencionados, afirmando al final de la columna que el estatuto que regula las funciones de la defensora del Lector establece como obligación “explicar si se han cumplido o no las normas del Libro de estilo” y “abstenerse siempre de emitir sentencias sobre el trabajo de los redactores”. Y a continuación habla de la ambigüedad de las normas del Libro de estilo en el caso de la caricatura de Obiang que había sido objeto de la queja.

También usa como referencia el Libro de estilo para “llamar la atención” sobre la publicación de fotos de archivo en dos ocasiones en las que las imágenes podían ser relacionadas con situaciones escabrosas. En ambos casos las fotografías sólo tenían que ver con los contenidos de las noticias de manera tangencial *¿Cómo le sentaría a usted?* (06/03/1994). O en *Opinión e información: una frontera problemática* (18/09/1994) donde aclara cómo el Libro de estilo marca la diferencia que deben tener información y opinión, algo que no ocurre claramente en *Una revolución en crisis*, artículo del periodista Hermann Tertsch publicado el 14 de agosto de 1994.

La defensora sostiene en esta ocasión que el artículo de Tertsch se planteó como una crónica y que en ningún momento se quiso confundir opinión con información tal y como sugirió el lector que se quejó. Soledad Gallego explica que el Libro de estilo habla de la crónica como un trabajo periodístico de un estilo situado a medio camino entre la noticia, la opinión y el reportaje.

Una de las dos ocasiones en las que Soledad Gallego se apoya en el Estatuto de la Redacción es en *Oiga, ¿son ustedes independientes?* (30/10/1994) donde una lectora lanza directamente la pregunta a la defensora manifestando que en varias emisoras de radio ha escuchado que realmente el diario aunque se defina como tal ni lo es ni tiene periodistas independientes. Gallego desbroza las razones por las que *El País* puede considerarse independiente y los mecanismos que garantizan esta condición, uno de ellos lo que denomina “núcleo duro” del Estatuto de la Redacción donde, recuerda la defensora, se establece que el diario se esfuerza por presentar una información veraz, lo más completa posible, interesante, actual y de alta calidad, de manera que ayude al lector a entender la realidad y a formarse su propio criterio, además de “rechazar cualquier presión de personas, partidos políticos, grupos económicos, religiosos o ideológicos que traten de poner la información al servicio de sus intereses. Esta independencia y la no manipulación de las noticias son una garantía para los derechos de los lectores, cuya salvaguardia

constituye la razón última del trabajo redaccional. La información y la opinión estarán diferenciadas”.²⁹

El otro texto al que acude como referencia la defensora es el Diccionario de la Real Academia Española. Lo hace en Una huelga que fue general y un sondeo que fue correcto (*El País*, 20/02/1994) donde un lector se queja del titular del diario en primera página, “La huelga no fue general” (*El País*, 28/01/1994), indicando que la huelga sí fue general y que quizá no fuera total. La defensora cita que huelga general, según el Diccionario de la Real Academia quiere decir “la que se plantea simultáneamente en todos los oficios de una o varias localidades” y concluye que sin lugar a dudas, la huelga del 27 de enero de 1994 “sí fue general”.

4.6.5. Secciones de las que se ocupó Soledad Gallego

Como se ve en la tabla y el gráfico que figuran en este mismo epígrafe, Soledad Gallego Díaz escribió sobre 49 quejas en sus 31 artículos dominicales. Una buena parte de los temas tratados fueron para tratar erratas, errores o problemas de precisión y haciéndolo de forma agrupada en 14 ocasiones, en 5 ocasiones las quejas de las que se ocupó eran sobre anuncios publicitarios. También recibió quejas por textos publicados en Sociedad, Economía, Sorteos y pasatiempos, su propia columna de los domingos, o planteó temas y reflexiones derivadas de la ética periodística o publicitaria pero no correspondiente a ninguna sección específica.

También se ocupó de Internacional, del suplemento dominical, de la sección de Televisión, de *El País Semanal* (EPS), de Deportes, del suplemento Pequeño País o de las viñetas que publica el periódico.

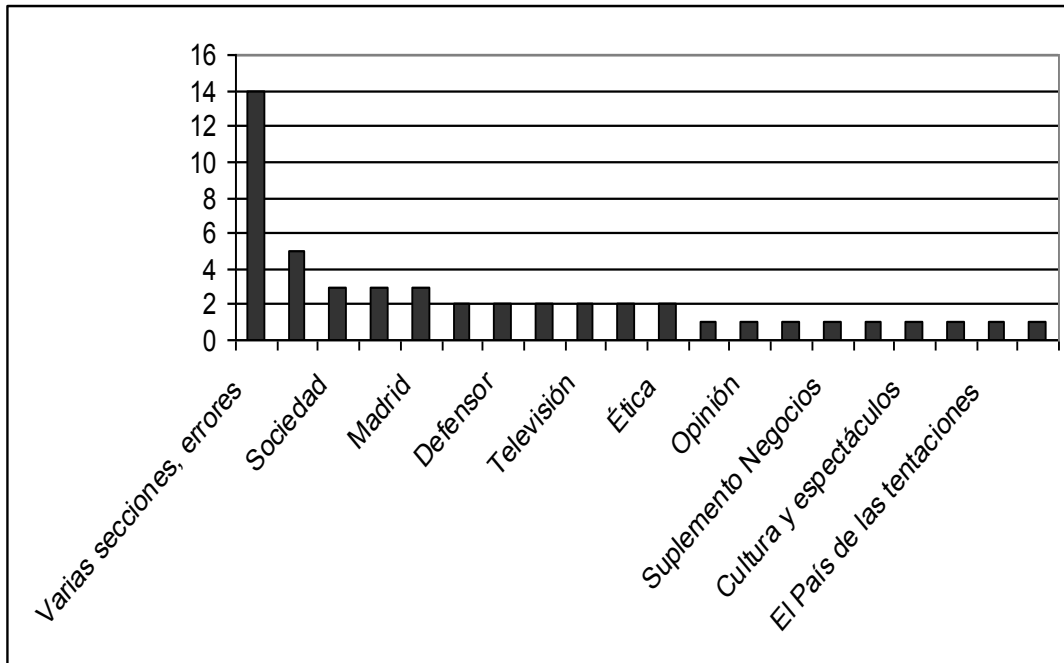
²⁹ El Estatuto de la Redacción de *El País* puede consultarse en el Libro de estilo de *El País* desde la edición de 1996.

Tabla 11. Secciones Soledad Gallego

Varias secciones, errores	14
Publicidad	5
Sociedad	3
Economía	3
Madrid	3
Sorteos y pasatiempos	2
Defensor	2
Dominical	2
Televisión	2
España	2
Ética	2
Internacional	1
Opinión	1
Pequeño País	1
Suplemento Negocios	1
Viñetas	1
Cultura y espectáculos	1
Deportes	1
<i>El País</i> de las tentaciones	1
EPS	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 34. Secciones Soledad Gallego



Fuente: Elaboración propia

4.6.6. Causas de las quejas

El mayor número de quejas recibidas por Soledad Gallego durante su etapa como defensora del lector fue por erratas y errores en informaciones, aunque también destacan las relativas a la exactitud y precisión de las informaciones, las que tienen que ver con la posición de *El País* en determinados temas, las que versan sobre ética periodística o publicitaria y no son desdeñables las que abordan la cuestión de género. Véase de forma más precisa el origen de las quejas en los siguientes tabla y gráfico.

Tabla 12. Causas quejas Soledad Gallego

Erratas y errores	11
Exactitud y precisión	5
Posición de <i>El País</i>	5
Ética periodística	4
Género	4
Imágenes	4
Ética publicitaria	4
Fuentes	3
Crítica especializada	2
Xenofobia	2
Afectados por la información	1
Homofobia	1
Nombre del defensor	1
Opinión en información	1
Producción y diseño del diario	1

Fuente: Elaboración propia

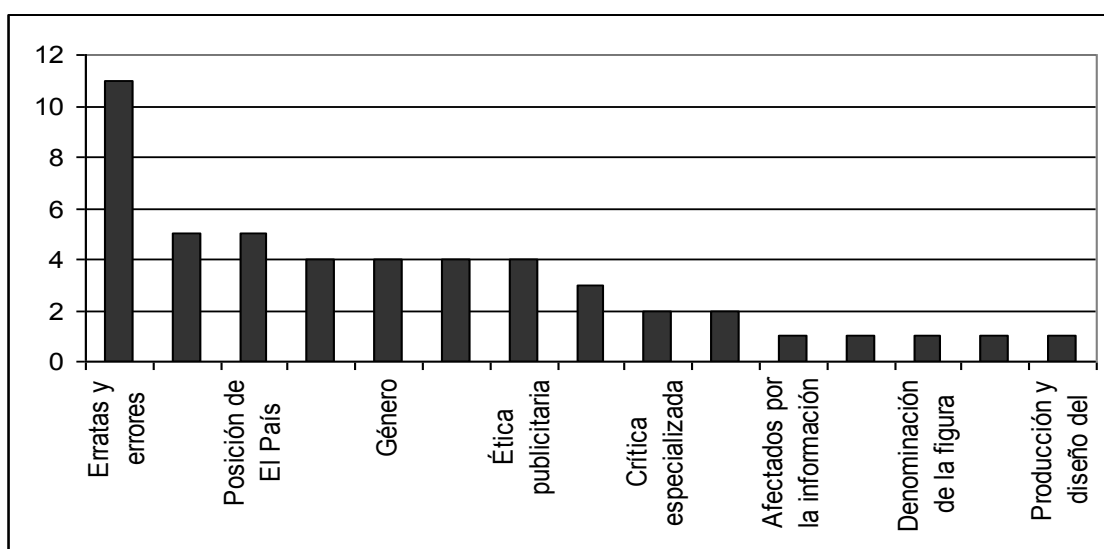
La primera vez en que la primera defensora de *El País* se encarga del problema de los errores es en el segundo epígrafe de *Las películas de Canal + y los correctores polivalentes* (16/01/1994) donde hace una definición del problema de los errores y las erratas afirmando que se ha convertido en una especie de maldición de los sucesivos periodistas que han ocupado el puesto y añade que el periódico publica a diario “un número muy alto de errores, bien sean puramente mecanográficos (por ejemplo, suprimir letras o alterar su orden en una palabra), bien sean sintácticos (frases que no tienen sentido) o incluso

errores periodísticos (fechas incorrectas, nombres equivocados o datos geográficos inexactos)”.

En su opinión en el periódico no parecen existir los mecanismos suficientes para procurar ese ciento por ciento de fiabilidad y corrección gramatical. Y pone algunos ejemplos de la semana que va del 2 al 19 de enero, comenzando por los mecanográficos como: “comincárselo, precupa, muntuvieron, genenral, cambiente, vicejes, indíginas, Crocia, responer, desapación, en feceto, trababajo, trastono”. U otros errores en algunas frases como “un feto no puede dar su darlo en forma alguna” o “cien mil vidas sesgadas”.

Gallego cuenta también como días antes *El País* había situado en Búffalo la capital del Estado de Nueva York (la auténtica es Albany), que Clinton fue gobernador de Alabama (lo fue de Arkansas), y que Buda vivió, según las páginas, en el siglo XI antes de Cristo o “entre el 5000 y el 2500 antes de Cristo”, Cuando su existencia se sitúa entre el 566 y el 486 antes de Cristo.

Gráfico 35. Causas quejas Soledad Gallego



Fuente: Elaboración propia

Soledad Gallego se dedica en *¿Soy asmática o tengo asma?* (13/03/1994) a repasar los errores que se cometen cuando se habla de enfermedades o cómo se atribuyen a estas elementos morales que no se corresponden con la realidad. Por ejemplo, hablar de un alcohólico reformado, sostiene Gallego, es una contradicción ya que se está atribuyendo una cualidad moral a una enfermedad. Ciertamente que en esta ocasión la reflexión de la defensora es muy general y no tiene que ver directamente con errores cometidos en el diario.

Lo mismo que en *Y usted ¿de qué se queja?* (03/04/1994) donde se hace un repaso por las quejas que se han recibido desde 1985, primero por secciones y luego por temas. Y se destacan las que se refieren a erratas, faltas de ortografía, inexacta conversión de divisas, errores y mapas equivocados o las de los afectados por la información (fuentes no contactadas) o como les denomina la defensora “afectados directos”.

No hay sitio para Góngora o pistas para escribir al Director (27/02/1994) es un análisis de la posición del diario para publicar en la sección Cartas al director. *De cómo ser laico y respetar el sentimiento religioso* (16/10/1994) analiza la posición del diario en relación con el laicismo y con el respeto a las creencias religiosas.

La defensora analiza cuestiones de ética en varias ocasiones, tanto de ética periodística como publicitaria. Así en *Una propuesta americana: códigos éticos públicos* (22/05/1994) comenta el debate internacional que, en ese momento, condujo a diferentes organizaciones de diferentes países a plantear la necesidad de buscar un camino para la mejora de la práctica del periodismo, entre ellas Ombudsmen News Organisation (ONO) de la que ya se ha escrito en este trabajo.

De la ética publicitaria Gallego Díaz se ocupa en *Y sabrán de qué somos capaces* (06/02/1994), llevando a su columna quejas que se encuadran más en

la cuestión de género, un asunto con el que Gallego se muestra durante su etapa especialmente sensible.

En ese artículo se ocupa de un texto publicitario “sexista” que apareció en el diario el 2 de febrero de 1994. Dice la defensora que ese día se publicó un texto que viola el compromiso del periódico en materia de género, incluso reconociendo que el periódico retirara inmediatamente la publicidad y pidiera públicamente disculpas a sus lectores.

Gallego explica que el anuncio era del tipo denominado “de expectación”, es decir, que no aclaraba qué producto se promocionaba. Se trataba de la campaña del nuevo lanzamiento de *El Gran Musical*, una revista editada por la empresa Progresia (por cierto propiedad 100% de la del periódico). La defensora reproduce el texto del anuncio que tenía un formato grande y presentaba un abdomen embarazado:

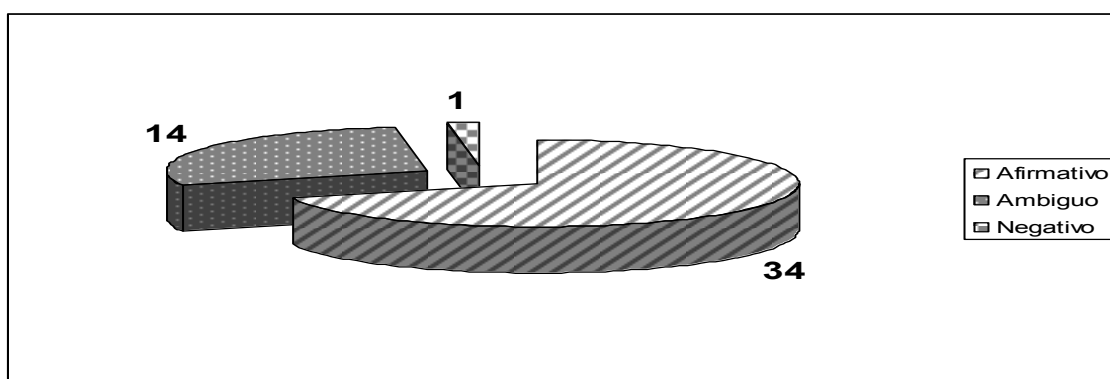
“Cuando veas a quién le hemos hecho esto, sabrás, de lo que somos capaces. Al principio trató de resistirse, pero cuando vio lo que teníamos entre manos accedió sin rechistar. Y es que para nosotros no hay imposibles. Estamos dispuestos a todo y tenemos el aparato para conseguirlo. Sin ir más lejos, esto lo hicimos en una sola sesión. Y la verdad es que ha quedado precioso. Cuando veas de quién se trata, seguro que te sorprende”.

Gallego explica que las quejas van fundamentalmente referidas a la cuestión de género y a la supuesta banalización que se hace de la violación de una mujer, pero también a la grosería que supone el texto y tras referirse a las disculpas del director del diario o del de la propia revista promocionada en la publicidad concluye, que El País debe mejorar sus mecanismos de control para impedir la publicación de este tipo de anuncios y que la ayuda en forma de protesta de los lectores, es impagable.

En el ámbito teórico la cuestión fue planteada por Blanco Castilla (2005) en un trabajo sobre el estereotipo que la publicidad y los medios crean de la mujer como simple objeto de consumo. El anuncio sitúa a la mujer como el objeto de un consumo puramente sexual. Para Gallego no es admisible esta visión".

4.6.7. Posición de la defensora

Gráfico 36. Posición de Soledad Gallego



Fuente: Elaboración propia

De las 49 veces en que la defensora aclara quejas, en 34 de ellas da la razón a los lectores en 14 mantiene posiciones ambiguas, bien sea con respecto a las quejas, bien porque trata temas generales que no se refieren a ninguna protesta, y en 1 se alinea con el diario. Los datos pueden verse en la tabla y el gráfico que encabezan este apartado.

En artículos de los que ya se ha escrito aquí como *Hemos incumplido la ley* (05/12/1993), *Una caricatura brutal* (19/12/1993),...*Y sabrán de qué somos capaces* (06/02/1994), *De espaldas con tacones* (10/07/1994) u *Oiga, ¿son ustedes independientes?* (30/10/1994), la defensora da la razón a los lectores.

También lo hace en *¿Pequeño y matón?* (27/03/1994) donde habla de una colega de la Ombudsmen News Organisation (ONO) y representante del lector en *The San Diego Union*, el equivalente a defensor, que sostiene que los lectores están más preocupados por los sentimientos de los niños que por los

sentimientos de los políticos y que manifiestan a menudo su interés por el contenido de las tiras cómicas e historietas que publica cada domingo su periódico, y su valor humanístico o educativo.

La defensora aprovecha la cita para repasar varias historietas de *El Pequeño País*, poniéndose de parte de los lectores.

Igualmente lo hace en *Parte de guerra: sus quejas aparecerán en 'la papela'* (24/04/1994). Aquí la defensora, en su segundo epígrafe, da la razón a un lector al que no se atribuye como fuente en una noticia del 23 de marzo de 1994 en la que se citaban párrafos de un libro del político Julio Feo sobre el uso de fondos reservados.

Se han citado aquí artículos dominicales como *No hay sitio para Góngora o pistas para escribir al Director* (27/02/1994), *¿Soy asmática o tengo asma?* (13/03/1994) u *Opinión e información: una frontera problemática* (18/09/1994), donde la defensora se mantiene en una posición neutral, bien porque no entra a fondo en la materia de las quejas bien porque trata asuntos que no precisan de un pronunciamiento y que más bien son reflexiones suyas.

En una sola ocasión, *Las películas de Canal + y los correctores polivalentes* (16/01/1994) la defensora se muestra favorable a la posición del diario ante una queja por el hecho de que el diario resalte las películas de un canal (*Canal Plus*) que está participado por la empresa editora de *El País* (PRISA).

4.7. Juan Arias

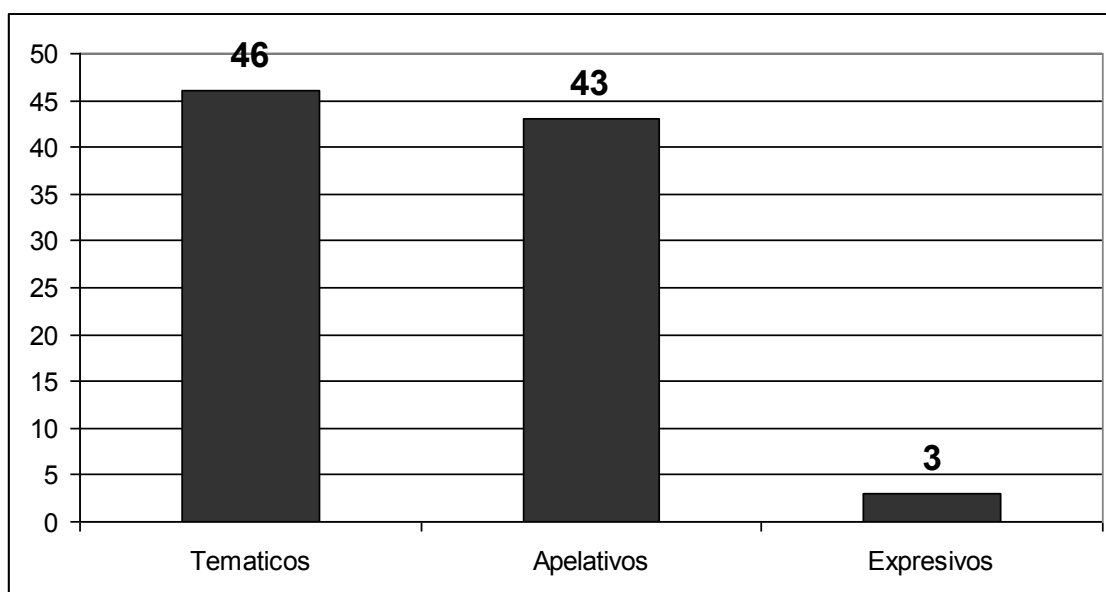
(noviembre 1994 – octubre 1996)

De la carrera profesional de Juan Arias dice Hugo Aznar (1999a, 128) que comenzó en el diario *Pueblo* y que se marchó de este periódico a raíz del proceso de Burgos. Trabajó en la *RAI*, en Italia y fue el primer corresponsal de *El País* en Roma ocupando también, antes de ser nombrado defensor, la Dirección del suplemento cultural *Babelia*. Además de su carrera periodística, Arias ha publicado varios libros sobre cultura y religión ya que es una de sus especialidades. Cuando llegó a *Pueblo* era sacerdote, aunque inmediatamente colgaría la sotana para dedicarse enteramente al periodismo.

Durante su etapa como defensor, de noviembre de 1994 al mismo mes de 1996, Arias escribe 92 artículos dominicales en los que aborda 128 temas.

4.7.1. Titulares de Juan Arias

Gráfico 37. Titulares de Juan Arias



Fuente: Elaboración propia

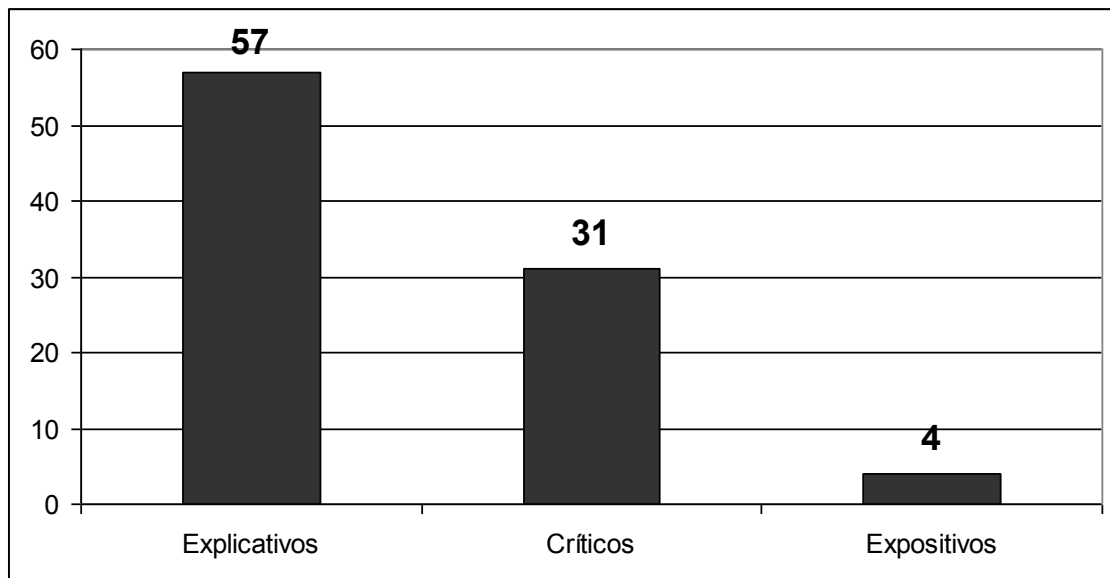
Del análisis de sus titulares se deduce que Arias publica 46 temáticos. Como *La última página* (20/11/1994), *Cuatro lectores dolidos* (22/01/1995), *Provocación lingüística* (14/05/1995), *Quejas veraniegas* (13/08/1995), 'El Mundo' y *El País* (04/02/1996) o *Los lectores nos corrigen* (21/04/1996).

Hubo 43 apelativos, casi todos en forma de pregunta, *Pero ¿cree que va a servir para algo?* (13/11/1994), *¿Existen 'disminuidos' físicos o psíquicos?* (12/03/1995), *¿Somos buitres de la información?* (03/09/1995) o *¿Publicidad engañosa?* (15/10/1995).

De los tres expresivos que publicó el más ilustrativo es *Cafre* (03/12/1995). Para una visión esquemática del asunto se incluyen una tabla y un gráfico con las cifras mencionadas sobre los titulares de Juan Arias. El estilo de Juan Arias no es tan crítico como el de otros defensores y sí más explicativo y a veces expositivo, como puede verse a continuación.

4.7.2. Estilo de los textos de Juan Arias

Gráfico 38. Estilo textos Juan Arias



Fuente: Elaboración propia

De los textos críticos de Juan Arias destacamos *Pues algo sí que se consigue* (11/12/1994). El defensor del lector hace notar lo conseguido con su actividad en materia de publicidad, repasando algunos anuncios que a raíz de quejas de los lectores fueron modificados o desaparecieron del diario, bien por lenguaje sexista o por tratarse de verdades a medias, es decir anuncios que no contenían datos económicos precisos. El defensor se congratula de que sus críticas a estos aspectos hayan servido para algo.

En *Cuatro lectores dolidos* (22/01/1995) Juan Arias repasa cuatro quejas sobre aspectos que tienen que ver con los perjuicios que el diario puede causar. En primer lugar se refiere a una foto de un caso de corrupción en la comunidad de Madrid en la que aparece un arquitecto que nada tiene que ver con los hechos que se cuentan.

En el segundo caso el director general de una empresa de equipos de anestesia protesta por una crónica del 3 de enero de 1995 titulada *Un hospital público coruñés y un suministrador de aparatos se culpan de graves fallos de anestesia*, ilustrado con una foto sobre la que subraya que cualquier médico anestesiólogo identificaría la imagen con su empresa cuando el caso afecta a otra de la competencia. Concluye Arias que sin duda el diario erró publicando la imagen.

Las otras dos quejas que relata y en las que critica publicaciones del diario se refieren a un edil del que se dice que tiene “modos de alcalde de pueblo” y que considera que se agravia a miles de estos alcaldes en toda España y al uso de la expresión “judío-español” aplicada a un empresario en una información. Un estereotipo que el defensor cree innecesario.

También se muestra crítico en *¿Se puede llamar suicidio a la eutanasia?* (24/03/1996) ante el titular de una información, *Absuelto otra vez Kevorkian, el doctor que ayuda a suicidarse* (10/03/1996), en la que se hablaba de un médico estadounidense a quien se acusaba de ayudar al suicidio. La noticia se publicó

tal y como la sirvieron las agencias sin corregir la palabra suicidio. Tanto para los lectores como para el defensor el titular no responde a la realidad: “La distinción fundamental -que es quizá lo que han intuido algunos lectores- es que el suicidio puede darse sin motivo alguno, mientras que la eutanasia se encuadra en un ámbito de condiciones muy concretas y no en la simple voluntad de acabar con la propia vida”.

Arias escribió 57 textos explicativos. De hecho su estreno, *Pero ¿cree que va a servir para algo?* (13/11/1994), es el mejor ejemplo de estos textos. El defensor explica para qué sirve un defensor y traza las líneas generales de su trabajo. Además resalta que la independencia del defensor forma parte de su labor diaria y que en su nombramiento el director de *El País* le dijo que el diario siempre tuvo desde su fundación un especial respeto e interés por sus lectores, que son, “en definitiva, la razón de su existencia, sus verdaderos propietarios”.

Juan Arias también responde a una de las “sospechas” que le ha lanzado algún lector sobre el hecho de que el defensor pueda ser una coartada para el diario o sólo una operación de imagen destinada a amansar a los lectores, recordando que si ello fuera tan sencillo “todos los diarios contarían con la figura del Defensor del Lector como, un bonito florero que no les compromete y les da sólo brillo y esplendor”. Arias además explica por qué debe ser un periodista del diario el que ejerza la labor del defensor y anima a los lectores a dirigirse a él con críticas, juicios, comentarios estimulantes y consejos.

“*Que el periódico sea respetuoso con todos*” (07/05/1995) es un relato de la queja de un lector que además piensa que igual ha malinterpretado el asunto sobre una supuesta relación entre el *habla caló* y el *habla carcelaria*. Arias se muestra comprensivo con la queja pero aclara que hubiera actuado de oficio si hubiera existido tal comparación que en realidad es, según su deducción, la afirmación de que en las cárceles se han extendido algunas expresiones y palabras que provienen del romaní como lenguaje habitual.

La fiesta de El País es sobre todo, de los lectores (05/05/1996) es una columna dedicada a los 20 años de existencia del diario en la que el defensor hace un recorrido por la relación entre lectores y diario y por las normas y mecanismos de autorregulación que tiene el periódico, amén de una descripción de los principios fundacionales y de la forma en que trabajan los profesionales de *El País*.

De los cuatro textos expositivos se destaca *Dar la noticia antes que nadie* (03/03/1996) donde Juan Arias, a propósito de un artículo de Savater sobre el mundo del periodismo y de la publicación del libro *Breaking the news*, de James Fallows, recorre los caminos éticos imprescindibles para conseguir justamente lo que indica el título de la columna dar la noticia antes que nadie. Se trata de un texto claramente expositivo en el que el defensor enuncia los hechos sin mantener una posición concreta sobre ellos.

4.7.3. Estructura de las columnas de Juan Arias

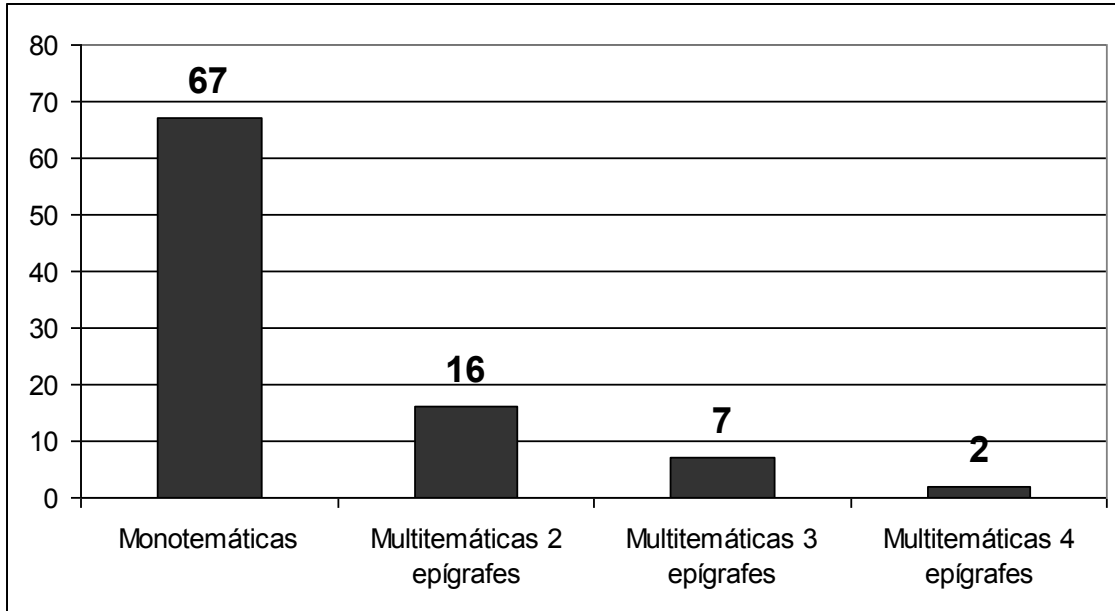
Durante su etapa como defensor Juan Arias escribió 67 artículos dedicados a un solo asunto, *¿Hubo de verdad falta de rigor informativo?* (24/12/1994), *¿Por qué recordar siempre que Karadzic es psiquiatra?* (23/04/1995) o *Las perplejidades de un joven periodista* (12/05/1996) son tres ejemplos de ellas.

16 de sus artículos fueron dedicados a dos temas, por ejemplo *El difícil manejo de las fotos* (05/02/1995) o *No era el “Cerro del Sol”, sino el “Cerro del Oro”* (21/01/1996).

En 7 ocasiones sus columnas se dedicaron a tres temas. Por ejemplo *¿Por qué traducimos tan mal los vocablos ingleses?* (25/06/1995) o *La foto del médico con el futbolista era auténtica* (26/05/1996). Sólo en dos ocasiones Juan Arias dedicó sus textos dominicales a cuatro asuntos: *Cuatro lectores dolidos* (22/01/1995) y *A Logroño le quedan aún muchos caramelos* (09/06/1996). Los

datos a los que se refiere este apartado pueden verse de forma esquemática en la tabla y el gráfico que siguen

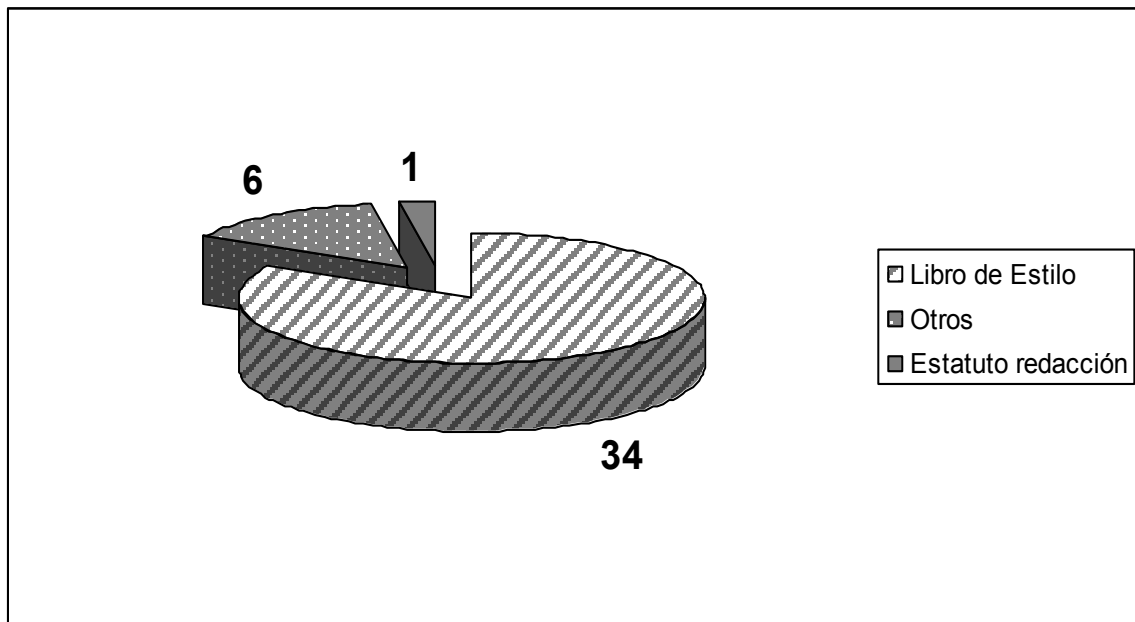
Gráfico 39. Estructura columnas Juan Arias



Fuente: Elaboración propia

4.7.4. Textos de referencia

Gráfico 40. Textos referencia Juan Arias



Fuente: Elaboración propia

En 34 ocasiones Juan Arias hizo referencia al Libro de estilo en sus columnas, en seis a otros textos y en uno al Estatuto de la Redacción de *El País*. Véase el gráfico anterior.

Cuando Juan Arias invocaba el Libro de estilo estaba hablando de las ediciones de 1994 y 1996. He aquí algunos ejemplos de las 34 ocasiones en las que Juan Arias invoca el Libro de Estilo de *El País* como norma periodística fundamental del diario.

¿Se puede insultar en la prensa? (27/11/1994) es un artículo en el que Juan Arias aborda, de manera genérica, el insulto y la calumnia en el lenguaje del periodismo escrito ante una serie de quejas y preguntas de los lectores sobre la proliferación de este tipo de expresiones en los diarios españoles.

Hace además un recorrido sobre lo que ocurre en diferentes cabeceras de referencia en Europa y Estados Unidos como *Financial Times*, *Frankfurter Allgemeine*, *Il Messaggero* o *The New York Times*. Cuando se refiere a *El País* el defensor recuerda que a los periodistas del diario no sólo les está prohibido, a la hora de escribir, injuriar gratuitamente a una persona, sino que, “según el Libro de estilo, ni siquiera les está permitido algo "que resulte ofensivo para un colectivo, como 'le hizo una judiada', 'le engañó como a un chino' o 'eso es una gitanería'”.

En *¿Por qué recordar siempre que Karadzic es psiquiatra?* (04/1995) Arias toca una queja de un psiquiatra porque al mandatario serbio siempre se le adjudica su condición de tal en todas las informaciones que se publican sobre el conflicto de la antigua Yugoslavia. El defensor tras dar diferentes explicaciones apela a que según el Libro de estilo cuando se habla de un personaje hay que dar todos los datos posibles sobre su persona, desde la edad hasta la condición familiar y social “y, por supuesto, su profesión, ya que todo ello sirve para que el lector pueda encuadrar mejor tanto al personaje como al hecho del que se informa”.

El polémico anuncio de Philip Morris (*El País*, 21/07/1996) se centra en las quejas por un anuncio de la tabaquera norteamericana en el que se trata de minimizar el riesgo del humo pasivo del tabaco y que afirma que el daño no es mayor que el de comer galletas, beber agua clorada o comer fruta, Juan Arias acude al director de *El País*, Jesús Ceberio, quien explica el porqué de la publicación de dicho anuncio en el diario. Un lector recuerda que el Libro de estilo dice que el diario debe comprobar “la veracidad de los anuncios que entren en la esfera estrictamente individual de las personas”.

En seis ocasiones Juan Arias hace referencia a otros textos.

¿Existen 'disminuidos' físicos o psíquicos? (12/03/1995) versa sobre el lenguaje políticamente correcto y los excesos del lenguaje que pueden herir a colectivos de disminuidos. Juan Arias invoca un texto que sugiere el lector, las *Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad de las Naciones Unidas*.

¿Es bueno que tantos jóvenes quieran ser periodistas? (02/04/1995) es una columna en la que Arias analiza “el boom” de los estudios de periodismo en España y hace referencia a los datos oficiales publicados por el Ministerio de Educación conforme a los que “en este momento, en España hay nada menos que 20.300 estudiantes en las diversas facultades de Ciencias de la Información, de los que 4.461 se han matriculado en el curso 1994-1995”.

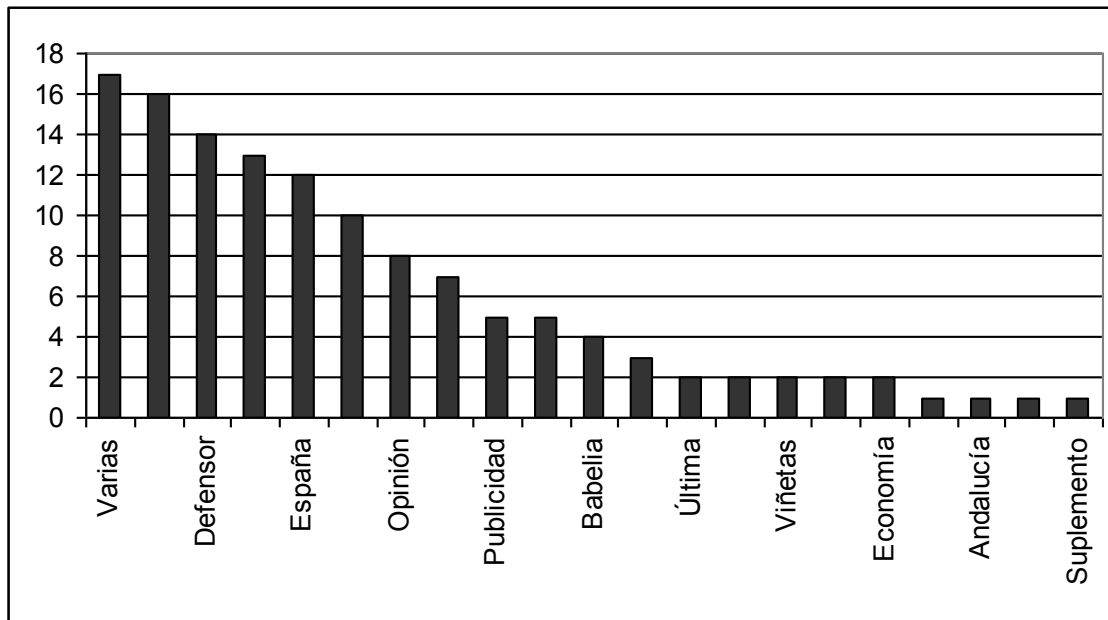
Provocación lingüística (14/05/1995) es otro de los ejemplos en los que Arias se refiere a otro texto en este caso al Diccionario de la Real Academia (1992), cosa que también hace en *La "provocación lingüística", vista por los lectores* (28/05/1995), artículo que complementa al anterior y en el que los lectores opinan sobre la propuesta lanzada por un lector en el anterior artículo dominical, una sugerencia para que desaparezcan ciertas normas ortográficas.

La única vez en la que en su etapa como defensor Arias se refiere al Estatuto de la Redacción es en *Un año después* (19/11/1995), artículo en el que hace balance del tipo de quejas que se han recibido durante su primer año en el cargo.

4.7.5. Secciones de las que se ocupó Juan Arias

Los textos en los que el defensor agrupa quejas referidas a varias secciones y que suelen tener algo en común son los que más epígrafes ocupan de lo publicado por Arias durante su mandato, *¿Se puede insultar en la prensa?* (27/11/1994), *¿Es el diario EL PAÍS demasiado feminista?* (15/01/1995) o *Quejas veraniegas* (13/08/1995) son algunos ejemplos de estas.

Gráfico 41. Secciones Juan Arias



Fuente: Elaboración propia

De Internacional se encarga Juan Arias en 16 ocasiones como en *Una foto polémica* (18/12/1994) o *¿Cobran un salario Médicos del Mundo?* (02/07/1995).

En 14 ocasiones tiene que encargarse Arias de su propio trabajo, *Pero ¿cree que va a servir para algo?* (13/11/1994), *Provocación lingüística* (14/05/1995) o *“¡La ha hecho usted buena!”* (04/06/1995), son algunos de estos artículos en los que Arias o bien se rectifica a sí mismo o aclara dudas de los lectores sobre su trabajo.

No son pocas las ocasiones en las que Juan Arias escribe sobre ética bien sea por asuntos de publicidad o bien por asuntos relacionados con el ejercicio del periodismo. También lo hace de las secciones de España, Sociedad, Babelia o de publicidad. Siguen una tabla y un gráfico que esquematizan la visión de las secciones de las que proceden las quejas recibidas por Juan Arias durante su mandato como defensor del lector de *El País*.

Tabla 13. Secciones Juan Arias

Varias secciones	17
Internacional	16
Defensor	14
Ética	13
España	12
Sociedad	10
Opinión	8
Madrid	7
Publicidad	5
Dominical	5
Babelia	4
Deportes	3
Última	2
Libro de estilo	2
Viñetas	2
EPS	2
Economía	2
<i>El País</i> 20 años	1
Andalucía	1
Promociones de <i>El País</i>	1
Suplemento negocios	1

Fuente: Elaboración propia

4.7.6. Causas de las quejas

De nuevo en la etapa de Juan Arias las erratas y los errores son la causa del mayor número de quejas. Especial mención en este sentido es su artículo *¿Cómo se explican tantos errores de ortografía?* (26/03/1995) el defensor acude al director de la publicación para que dé explicaciones a los lectores que, en un gran número, se quejan de los errores y las faltas de ortografía que se topan a diario en *El País*. El director aclara en esta ocasión que tiene pocos argumentos para confortar a los lectores que se quejan y que por tanto sólo le queda pedir disculpas, algo que Arias aplaude, y añadir que se está estudiando la implantación de un sistema de autocorrección que permitirá una mejoría en esta materia.

También en *Quejas veraniegas* (13/08/1995) Arias aborda el asunto de los errores en un repaso por las quejas recibidas durante el verano, en el que se incluyen algunas que se refieren a otros aspectos del diario como la línea editorial o el tratamiento de algunas informaciones del momento como el caso de los GAL.

Ya en su primera columna *Pero ¿cree que va a servir para algo?* (13/11/1994) Arias hace una reflexión ética sobre el papel del defensor, su independencia y el papel que debe jugar mediando entre lectores y diario. También escribe de ética periodística en *"Constrúyanme un universo interesante"* (29/01/1995) y se refiere, como los lectores que le escriben sobre la cuestión, a los principios fundacionales del diario y a la necesidad de que no se abandonen. O en *Sin ética no hay buen periodismo* (10/09/1995) el defensor reflexiona sobre las posturas éticas del escritor y periodista Gabriel García Márquez, quien estuvo en esas fechas impartiendo un taller de periodismo a jóvenes españoles y latinoamericanos.

En 15 ocasiones quienes plantean las quejas son personas o entidades que se sienten aludidos en informaciones y, generalmente, no muy bien aludidos. Un

ejemplo es *¿Ha causado daño EL PAÍS a la imagen de Greenpeace?* (01/10/1995) donde el defensor atiende la queja de esta organización por el reportaje *Crisis en Greenpeace tras el reto de Mururoa* (24/09/1995). La organización se queja de que se la culpe de tener demasiado dinero, demasiada burocracia, demasiada prepotencia y demasiada afición por una propaganda no siempre basada en datos ciertos.

Las imágenes que aparecen en el diario son causa de queja en 10 ocasiones, por ejemplo en su artículo *Cuatro lectores dolidos* (22/01/1995), donde Arias aborda el problema de las imágenes que no se ajustan a la realidad o que involucran a personas en hechos escabrosos con los que nada tienen que ver.

También en *Perdón a las monjas jerónimas de Cáceres* (29/10/1995) Arias lamenta un desliz imperdonable del diario con el monasterio de las monjas de clausura de Santa María de Jesús, de Cáceres, al haber publicado sin permiso y sin venir a cuento, la fotografía de la hermana Jacinta de Fátima, una monja india de 33 años, en el reportaje titulado *El Vaticano denuncia el tráfico de jóvenes indias a conventos de clausura españoles* (21/10/1995). La foto no hacía al caso y nada tenía que ver con el reportaje que ilustraba.

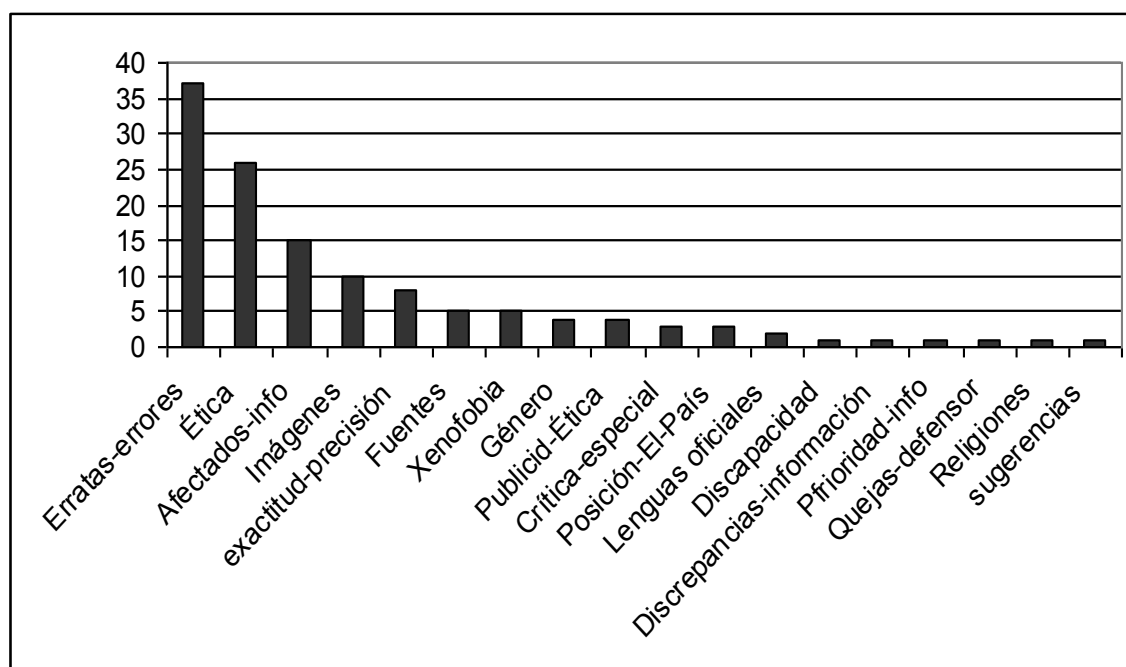
La Xenofobia también está presente en varias ocasiones en las quejas sobre las que escribe Juan Arias. Un buen ejemplo de ello es *¿Fue justo titular 'un jurado de mayoría negra'?* (08/10/1995) sobre la absolución del jugador de baloncesto norteamericano O. J. Simpsons del delito de haber asesinado a su pareja. Las quejas recibidas por Arias ponían en entredicho que, dado que el jugador es negro, se estaba usando un concepto racista al incluir el concepto “mayoría negra” en la definición de la composición del jurado.

La ética publicitaria también forma parte del elenco de causas de las quejas que maneja, como otros defensores, Juan Arias. Por ejemplo en *¿Publicidad engañosa?* (15/10/1995) se abordan varios asuntos sobre este tema como la publicación el 26 de septiembre de 1995 en la sección de Deportes de una

página publicitaria con similar tipo de letra a la del diario y en la que no rezaba la advertencia “publicidad”.

Arias repasa los principios sobre el asunto que se recogen en el Libro de estilo. Las causas por las que recibió quejas Juan Arias en su periodo como defensor pueden verse con detalle en la tabla y el cuadro que se incluyen a continuación.

Gráfico 42. Causas quejas Juan Arias



Fuente: Elaboración propia

Tabla 14. Causas quejas Juan Arias

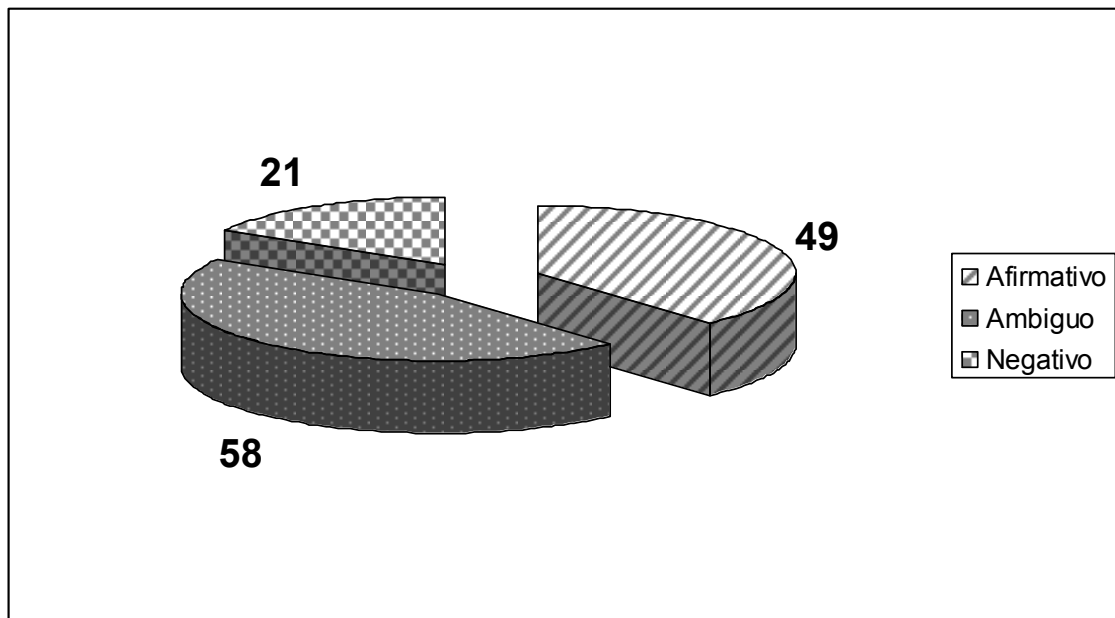
Erratas-errores	37
Ética periodística	26
Afectados información	15
Imágenes	10
Exactitud y precisión	8
Fuentes	5
Xenofobia	5
Género	4
Ética publicitaria	4

Crítica-especial	3
Posición-El-País	3
Lenguas oficiales	2
Discapacidad	1
Discrepancias información	1
Prioridad información	1
Quejas-defensor	1
Religiones	1
sugerencias	1

Fuente: Elaboración propia

4.7.7. Posición del defensor

Gráfico 43. Posición Juan Arias



Fuente: Elaboración propia

Frente a sus antecesores, Juan Arias mantuvo más posiciones ambiguas y negativas frente a las quejas que afirmativa. Lo muestran la tabla y el gráfico con que se inicia este apartado. De los 128 temas que abordó, el defensor dio la razón a los lectores en 49 ocasiones, se mantuvo en una posición ambigua en 58 y en 21 justificó la posición del diario no dándole la razón a los lectores.

Ya en su primer artículo dominical, *Pero ¿cree que va a servir para algo?* (13/11/1994), Arias se muestra ambiguo aunque muy explicativo sobre el papel que juega el defensor en el diario, algo de lo que se ha escrito antes.

Lo mismo ocurre con *¿Es el diario EL PAÍS demasiado feminista?* (15/01/1995) donde aborda la cuestión de género en el diario a partir de la queja de un lector que acusa al periódico, entre otras cosas, de no ser lo suficientemente riguroso sobre la relación entre sexos, especialmente si tales relaciones son de hostilidad como, dice, “violaciones, incumplimiento de sentencias judiciales, etcétera”.

Juan Arias tras un repaso por las informaciones que sobre la materia ofrece el periódico y tras consultar con la redactora jefa de Sociedad, Malén Aznárez, entre otros miembros del diario, concluye que el diario mantiene un equilibrio en el tratamiento de este tipo de informaciones. Ciertamente da la razón en parte al lector, pero sólo en alguno de sus argumentos y sin entrar a fondo en la cuestión.

La fiesta de EL PAÍS es sobre todo, de los lectores (05/05/1996) es una columna en la que el defensor escribe sobre la conmemoración, el día anterior (04/05/1996) de los 20 años de vida del diario. En ella el defensor repasa los principios fundacionales del diario, los mecanismos de autorregulación y el papel que juega la figura del defensor del lector de *El País*, pero todo ello manteniendo más una posición de cronista y analista que tomando parte en el asunto.

No ocurre lo mismo en aquellas columnas en las que Arias se pone de parte de los lectores y en algunas lo hace de manera clara y nítida como en *Perdón a las monjas jerónimas de Cáceres* (29/10/1995), ya se ha escrito algo sobre ello, ante la aparición de una fotografía de una hermana del convento que se menciona en el título ilustrando un reportaje sobre un asunto escabroso el defensor se muestra tajante: “Nuestro diario ha tenido un desliz imperdonable

con el monasterio de las monjas de clausura de Santa María de Jesús, de Cáceres, al haber publicado el pasado 21 de octubre, sin permiso y sin venir a cuento, la fotografía de la hermana Jacinta de Fátima, una monja india de 33 años, en el reportaje titulado *El Vaticano denuncia el tráfico de jóvenes indias a conventos de clausura españoles*”.

O en *La viñeta navideña de Romeu, repetida (07/01/1996)*. Aquí Arias plantea una queja porque la viñeta del dibujante Romeu, de su serie *Historias de Miguelito* del 24 de diciembre de 1995 sobre el tema de la Navidad, en el Suplemento Dominical, era la misma que la publicada el 11 de diciembre del año anterior.

El defensor solicita explicaciones al dibujante que cuenta la serie de peripecias que han llevado al error y además pide aclaraciones al responsable del Suplemento Dominical, Francisco Basterra, quien explica lo complejo que resulta la elaboración del diario y trata de justificar lo ocurrido aunque con poco éxito para Arias que considera que se ha producido un error, aunque se alegra de que este tipo de equivocaciones puedan ser denunciadas por los lectores ante el defensor.

En 21 ocasiones Juan Arias se muestra a favor del diario. *Cafre (03/12/1995)* es una de ellas. En este artículo cuyo protagonista es también el dibujante de *Historias de Miguelito*, el defensor se ocupa de la queja de un lector que acusa al viñetista de haber usado en su serie del 12 de noviembre de 1995 la palabra “cafre”, considerándola un “prejuicio racial”.

El defensor llega a la conclusión de que “se trata de una palabra tan asumida por el lenguaje corriente que yo mismo -lo confieso- la he usado muchas veces sin el más pequeño atisbo de racismo, y sin pensar en su significado remoto”. El lector argumenta que “cafre es en primer lugar el habitante de una región del sureste de África que por no doblegarse ante los virtuosos invasores europeos fue objeto de calificativos que hasta hoy le persiguen”.

Especialmente significativa es la posición del defensor en '*El Mundo*' y *EL PAÍS* (04/02/1996) donde Juan Arias se pone de parte de su diario a raíz de una polémica entre ambos rotativos por las acusaciones de *El País* al director de *El Mundo*, Pedro J. Ramírez de haberse posicionado en el pasado a favor de la guerra sucia contra ETA (todo ello relacionado con el caso de los GAL).

Cierto que para fijar su posición acude al director del diario quien lógicamente defiende a su periódico en esta polémica de mediados de los años 90, pero no es menos cierto que Juan Arias da por buenas las explicaciones de José María Izquierdo, director adjunto de *El País* y director en funciones por ausencia, por motivos de salud, del titular de la Dirección, Jesús Ceberio.

4.8. Francisco Gor (noviembre 1996 – noviembre 1998)

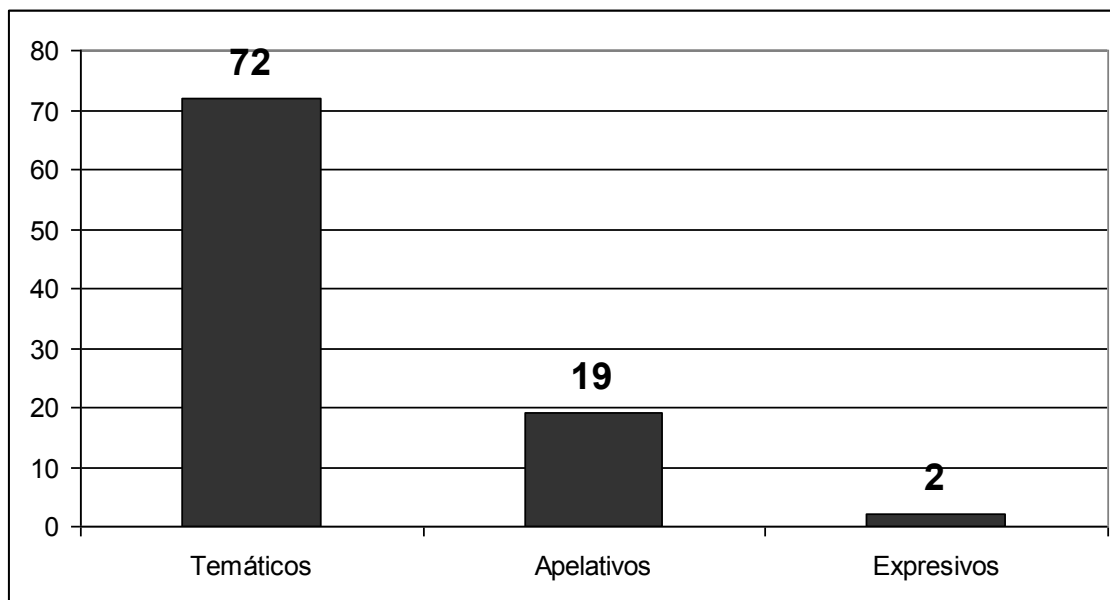
Gor (nacido en 1938) comenzó su carrera periodística en el diario *Ya* de Madrid y durante sus primeros años en la profesión mantuvo colaboraciones en *La Actualidad Económica* y la revista *Posible*. En 1976 se incorpora al equipo fundacional de *El País*, diario que abandona durante un periodo de 4 años (1982-1986) para hacerse cargo de la Jefatura de Prensa del Ministerio de Justicia con el ministro del primer gobierno socialista de la Transición, Fernando Ledesma. Vuelve al diario en 1986 y se ocupa de asuntos relacionados con tribunales y Justicia hasta su nombramiento como defensor del lector en noviembre de 1996 (Aznar 1999, 128).

La información que ofrece el diario sobre su nombramiento es destaca además que es licenciado en Filosofía y Letras y diplomado en Técnicas de Información por el Centro Internacional de Enseñanza Superior de Periodismo (CIESJ) de la Universidad de Estrasburgo (Francia) y titulado en 1973 por la Escuela Oficial de Periodismo de Madrid. En 1972 obtuvo el premio del Colegio de Abogados de Madrid a la mejor información judicial del año y su carrera siempre estuvo entrada en temas judiciales colaborando en *El País* en las secciones de Sociedad y Cultura. En 1980 publica el libro *El juicio de Atocha* en torno al proceso seguido ante la Audiencia Nacional por el asesinato de los abogados laboristas del despacho de la calle madrileña de Atocha, ocurrido en enero de 1977 y también es autor también del libro *Carta abierta a un condenado sobre el estado de la justicia* (1995).

La noticia de su nombramiento, *Francisco Gor, nuevo defensor de los lectores de EL PAÍS* (03/11/1996), lo define como “profundo conocedor del mundo judicial”. Francisco Gor estuvo como defensor del lector desde noviembre de 1996 hasta el mismo mes de 1998. Durante su mandato Gor escribió 93 artículos dominicales en los que tocó 140 temas diferentes.

4.8.1. Titulares Francisco Gor

Gráfico 44. Titulares Francisco Gor



Fuente: Elaboración propia

El gráfico que encabeza este apartado dan una visión general del uso de los titulares de sus artículos hecho por Francisco Gor, 72 veces uso formas temáticas, diecinueve titulares fueron apelativos y 2 expresivos.

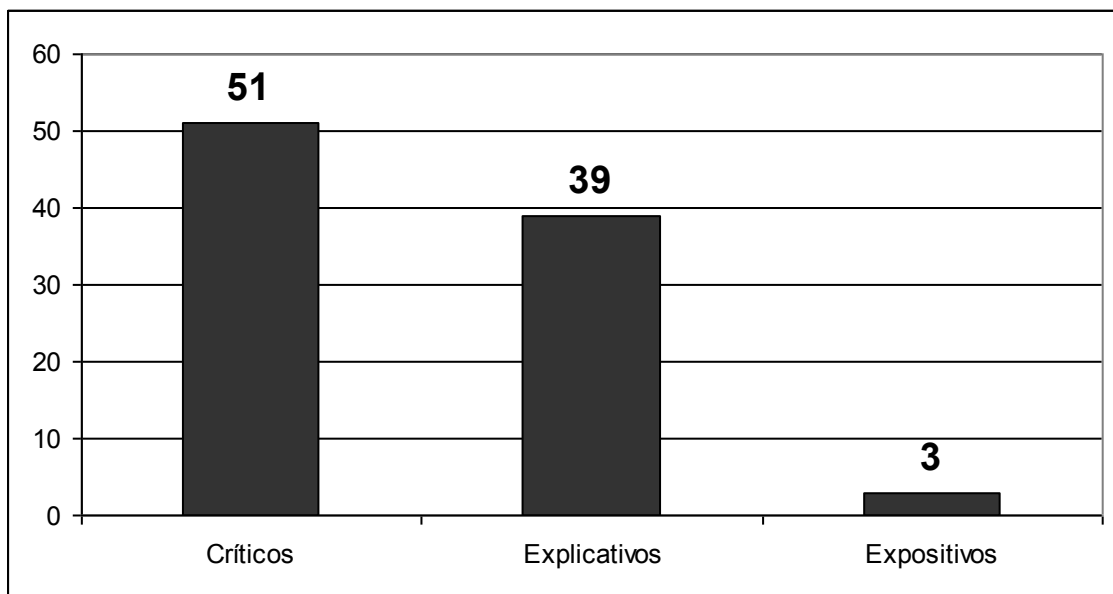
De entre los primeros se destacan, *La importancia de ser lector* (10/11/1996), *En clave de humor* (04/05/1997), *Informar sobre IU* (06/07/1997), *La maldición de las erratas* (28/09/1997) o *Las primarias del PSOE* (19/04/1998).

De entre los apelativos algunos de los más comunes son aquellos en los que el defensor pregunta al lector sobre la materia que va a abordar en su columna: *¿Era avaro el judío que compró el Coloso de Rodas?* (01/12/1996), *¿Por qué Lleida y no Ourense?* (23/02/1997) o *¿Por qué boxeo no y toros sí?* (25/05/1997).

En dos ocasiones Francisco Gor acude al titular expresivo, *Tercer Milenio* (27/07/1997) y *Titulares* (15/11/1998)

4.8.2. Estilo de los textos de Francisco Gor

Gráfico 45. Estilo Francisco Gor



Fuente: Elaboración propia

Francisco Gor escribió durante su periodo 51 textos críticos, 39 meramente explicativos y 3 expositivos tal y como se refleja en el gráfico que sigue.

De entre los textos críticos de Francisco Gor durante su etapa como defensor se destaca su segunda columna, *Más que mil palabras* (17/11/1996) en la que Gor se ocupa de quejas de lectores por la publicación de fotografías que se consideran desagradables y que, en opinión de estos, nada aportan a la información.

Se detiene en la publicada por el diario el 23 de octubre de 1996 en la que podían verse los cuerpos calcinados de 29 presos quemados vivos en el penal

La Planta de Caracas (Venezuela) y que algunos lectores consideraron truculenta, “además de innecesaria informativamente”. El defensor califica la imagen de inhumana y salvaje y añade que “los presentadores de los telediarios de ese día sintieron el deber de prevenir a los telespectadores sobre la crudeza de las imágenes que iban a contemplar”.

Una vez hecha la crítica a la imagen, Gor busca las opiniones de los redactores jefes de Internacional y Fotografía. Ambos consideran la imagen oportuna porque aporta elementos gráficos que hace forman parte de la información.

El lenguaje matemático de los periódicos (08/12/1996) se dedica a los errores en los números que aparecen en el diario. Francisco Gor entra a fondo en la queja de un profesor de matemáticas que pone de manifiesto los muchos errores, habituales en los gráficos, “muy frecuentes en los porcentajes y nada raros en el manejo de las grandes cantidades y magnitudes”, que se producen en los medios de comunicación en general y en *El País* en particular.

Dejando claro que el Libro de estilo nada dice estos errores y que tan sólo habla de los números para explicar cómo deben escribirse, Francisco Gor se decide a dar unos cuantos consejos para que este tipo de errores no ocurran con la frecuencia con la que las anota el profesor que plantea la queja como comprobar los porcentajes que aparecen en las informaciones, hacer los mismo con las sumas y otras operaciones, vigilar las conversiones de unidades de medida, en el caso de países extranjeros y hablando de billones cerciorarse de que es el mismo concepto que en España y, siempre que haya un gráfico asegurarse de que la información de cantidades se corresponde con la parte gráfica.

Críticas; no crípticas (20/04/1997) es un artículo en el que el defensor se ocupa de las críticas de las películas de televisión que publica el diario. Reconoce que tales críticas resultan en ocasiones, como plantea un lector, oscuras y de difícil comprensión y acude en para aclarar lo de las críticas al subdirector del

periódico, Antonio Izquierdo, quien da la razón a Gor, y a la lectora, explicando que los comentarios sobre las películas que se emiten en las distintas cadenas han de tener un objetivo claro y manifiesto, servir de guía y de indicación a los lectores y añade que a la vista de los comentarios de algunos lectores en ocasiones no se cumple con esa regla. Izquierdo hace votos para que haya un cambio de rumbo en la sección que además de crítica la haga más informativa y apoya, desde la Dirección del diario, los cambios propuestos por el defensor y por los lectores.

A este lado de la Verja (10/05/1998) se dedica a la cuestión de Gibraltar. Francisco Gor, a propósito de la crítica de un lector sobre la terminología que se usa para hablar del Peñón en *El País*, tras analizar la queja y el uso de términos inadecuados o legalmente “inaceptables”, recomienda a los redactores que acudan más a menudo al Libro de estilo para hablar de la colonia británica en España y sobre todo para hacerlo con propiedad, por ejemplo no habla de “la Roca”, traducción literal de the Rock, término que se usa en Gibraltar y Gran Bretaña, y sí hacerlo de “el Peñón”, lo habitual y lo correcto “a este lado de la Verja”.

La décima columna de Gor, *La crítica ante el lector* (19/01/1997), es un ejercicio de explicación del porqué de algunas críticas. El defensor entiende que no está en sus funciones plantear reparos a las críticas literarias, pero sí la de explicar el porqué de algunas de ellas y lo hace a propósito de una novela del escritor Eduardo Mendoza, *Una comedia ligera*, que pudo leerse en *Babelia* el 13 de noviembre de 1996. La queja del lector sobre lo que le había parecido la crítica, “un panegírico”, recibe en esta ocasión tan solo una serie de argumentos aclaratorios sobre la función que ejerce “la crítica” en el marco de un suplemento literario de un periódico.

¿Por qué Lleida y no Ourense? (23/02/1997) es un artículo que Francisco Gor dedica a explicar que el Libro de estilo establece que el diario se escribe en español pero que hay excepciones con algunos topónimos, como en el caso de

las provincias catalanas de Lleida y Girona. En la fecha en que se escribió la columna ambas habían cambiado de nombre legalmente por aprobación de las Cortes Generales.

El defensor explica que, no obstante, la Ley de Normalización Lingüística de 15 de junio de 1983 oficializó los topónimos gallegos pero que las provincias son parte de la Administración central y su denominación sólo puede ser variada por un acuerdo de las Cortes.

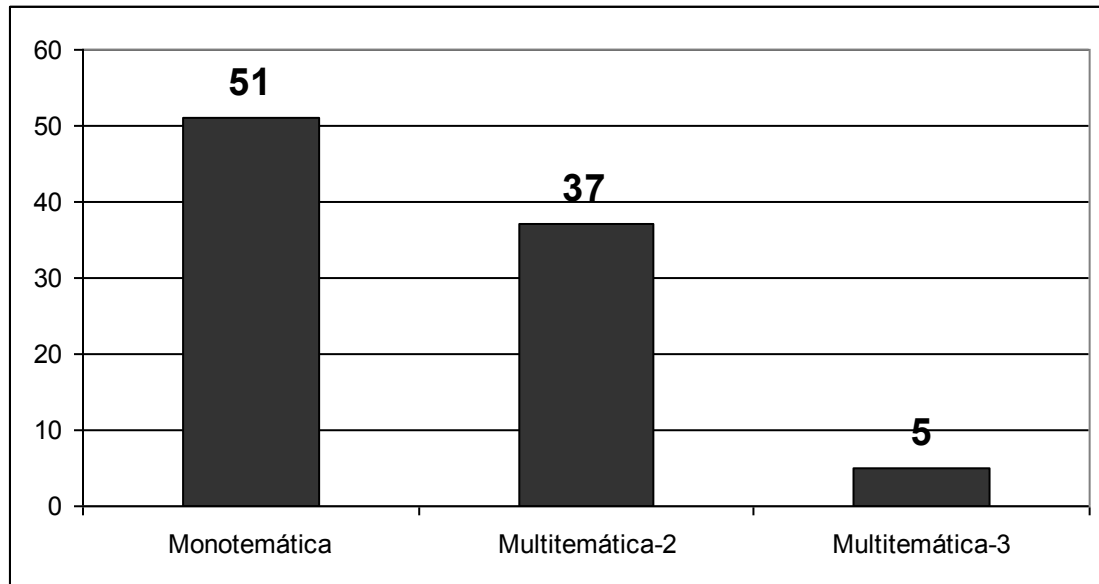
En *Ecología y cultura* (29/03/1998) Gor trata de explicar el conflicto de intereses, que es objeto de quejas, entre ecologistas, vecinos y promotores culturales por las informaciones del diario sobre el proyecto del escultor Eduardo Chillida en el interior de la montaña Tindaya, “uno de los lugares más emblemáticos de la isla canana de Fuerteventura”. Gor mantiene una posición explicativa ante las acusaciones de los grupos ecologistas de la isla canaria de la falta de objetividad del diario en sus informaciones sobre este proyecto.

Sólo en tres ocasiones, Francisco Gor se muestra simplemente expositivo en su estilo y su forma de afrontar algún asunto. *La importancia de ser lector* (10/11/1996) es un ejemplo.

En esta columna el defensor expone sus intenciones, sus propósitos y las características de lo que espera se su mandato. Ciertamente también atiende una queja sobre la presunción de inocencia, pero no es menos cierto que salvo ese pequeño detalle el tono de la columna es claramente expositivo sobre su función y competencias como defensor.

4.8.3. Estructura de las columnas de Francisco Gor

Gráfico 46. Estructura columnas Francisco Gor



Fuente: Elaboración propia

Como puede verse en el gráfico que antecede, Francisco Gor escribió un total de 51 textos dedicados a un solo tema como *Delincuentes y víctimas* (15/12/1996) o *Terror, aquí y en Lima* (16/02/1997). 37 de sus artículos dominicales estuvieron dedicados a dos temas como *La tentación sensacionalista* (09/02/1997) o *En defensa de los animales* (13/04/1997). No hubo columnas dedicadas a cuatro asuntos y sólo escribió 5 textos dedicados a tres temas, por ejemplo *Defensor al cien por cien* (24/11/1996).

4.8.4. Textos de referencia

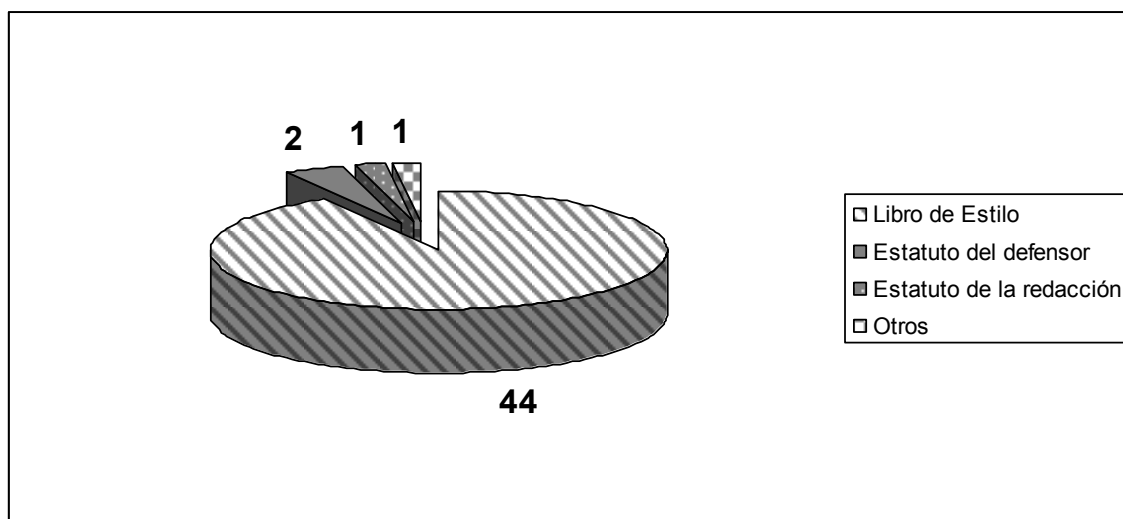
Durante su etapa como defensor Francisco Gor invocó el Libro de estilo como referencia para abordar las quejas en 44 ocasiones. En esta ocasión el defensor trabajó con tres ediciones diferentes del manual, las de 1996, 1997 y 1998. Menciona el Estatuto por el que se regulan las funciones del defensor en

2, el Estatuto de la redacción de *El País* en 1 y también en una ocasión hizo mención de otro texto de referencia ajeno a los textos propios del diario, tal y como puede verse detalladamente en el gráfico que sigue en este apartado.

Ya en su primer artículo dominical, Gor invoca el Libro de estilo como norma fundamental del diario. En *La importancia de ser lector* (10/11/1996) explica, como ya se ha relatado antes, las funciones del defensor y las funciones que tiene encomendadas, las preferencias de los lectores y su compromiso con ellos.

En este punto, Gor hace referencia al prólogo a la undécima edición del Libro de estilo (1996) donde el director del diario, Jesús Ceberio, renueva “el contrato fundacional del periódico con sus lectores al afirmar que el compromiso de información de un periódico se sustenta en el respeto a sus lectores”. Gor explica que a ese compromiso van dirigidos todos los textos básicos del diario, entre ellos el Estatuto del Defensor del Lector.

Gráfico 47. Textos referencia Francisco Gor



Fuente: Elaboración propia

En *Ser y deber ser* (06/04/1997) el defensor aborda la cuestión de las relaciones entre el diario y el gobierno de José María Aznar y más en concreto lo que algunos lectores califican de beligerancia de *El País* con el nuevo ejecutivo. Un lector, el historiador y antes miembro del grupo terrorista GRAPO, Pío Moa, acusa a *El País* de traspasar las líneas de estilo en un reportaje de Francisco Mercado sobre el secretario de Estado de Comunicación, Miguel Ángel Rodríguez, *La aldea global de Rodríguez* (24/03/2014).

En dicho trabajo según la queja de Moa, el periodista confunde opiniones difusas sobre el personaje y su etapa anterior como portavoz del Gobierno de Castilla y León con fuentes fiables. Gor analiza con el periodista las claves del reportaje y lo que al respecto dice el texto referente de *El País* y concluye que el Libro de estilo prohíbe que se disimulen como fuentes informativas aquellas que sólo aportan opiniones y que “en este supuesto el anonimato de las fuentes no es admisible”.

El Libro de estilo es protagonista de *¿Presunto? Mejor, supuesto* (22/03/1998) donde el defensor analiza la queja de un lector que considera que *El País* como otros medios trata a determinadas personas como culpables antes de ser juzgadas al ser denominadas, por ejemplo, 'presunto asesino', 'presunto etarra', 'presunto violador', etcétera. El lector se pregunta en aras a la teoría de que nadie es culpable mientras no se demuestre lo contrario si no sería más acorde con ese principio de la justicia universal denominarlos, también por ejemplo, 'presuntos inocentes' de ser asesinos, etarras y violadores.

Francisco Gor analiza con diferentes fuentes, decanos de facultades de Ciencias de la Información, periodistas del diario, miembros del Comité de la Redacción... el uso de la palabra “presunto” y si es adecuado o no, en el sentido en el que se ha venido usando en la prensa española. Gor hace votos, como ya hizo su antecesor José Miguel Larraya, para que nuevas ediciones de este texto fundamental para el diario revise el concepto para que el uso del lenguaje no haga daño a las personas que forman parte de las informaciones.

En dos ocasiones Gor acude al Estatuto del Defensor especialmente en *¿Qué defensor?* (21/06/1998) donde a raíz de algunas quejas vuelve a analizar el papel que cumple y cómo se desenvuelve la figura del defensor del lector de *El País*.

Francisco Gor atiende la queja de un lector sobre la forma de evitar la tentación contemporizadora o corporativa con el planteamiento de que para ello serían imprescindibles dos requisitos que el defensor del lector no sea periodista y que tenga un estatuto con funciones fiscalizadoras definidas y una autonomía total y absoluta de la dirección del periódico. Gor se refiere a ambas cosas y en primer lugar indica que es imprescindible justamente lo contrario de lo que el lector propone, es decir que sea periodista, para conocer bien todos los resortes del diario y que es cierto que el defensor necesita un estatuto que delimite sus competencias, garantice su inmunidad en el ejercicio de sus funciones, fije el modo de su designación y establezca el procedimiento de investigación y resolución de los casos que se le plantean, estatuto que ya existe. Concluye Gor que “sin este soporte o instrumento, el Defensor del Lector corre el riesgo de ser un adorno o un capricho de quien le nombra”.

Al Estatuto de la Redacción se refiere Francisco Gor en su etapa como defensor en una ocasión muy concreta, *Información frente a superstición* (26/01/1997). En este artículo se analiza por un lado la irrupción de Internet en la sociedad y, consecuencia de ello, comentando la queja planteada por un grupo de profesores universitarios, el aumento de las pseudociencias.

Este grupo de lectores pide al diario que no abandone sus posiciones tradicionalmente racionales. Entre los argumentos que emplea Gor está el hecho de que *El País*, tal y como viene citado en el Estatuto de la Redacción, defiende que el objetivo básico de la información es “ayudar al lector a entender la realidad” y que mal se le podría ayudar a este objetivo si la información contiene elementos de ficción o que están lejos de haber sido comprobados y que incluso ni son comprobables.

Además de los textos antes mencionados Francisco Gor se refirió como texto de referencia al Código deontológico del Colegio de Periodistas de Cataluña en *El periodista ante el dolor* (06/09/1998) texto en el que escribe sobre cómo compaginar el deber de informar en situaciones de dolor con el respeto de los derechos de las personas que las protagonizan en circunstancias extremas para ellas.

4.8.5. Secciones de las que se ocupó Francisco Gor

Francisco Gor, como puede verse en el gráfico y tabla que siguen, se ocupó 18 veces de la sección España, 15 de Sociedad, 14 de Internacional y el mismo número de veces atendió quejas de varias secciones agrupadas bajo un mismo tema. También, como en otros casos, tuvo que atender cuestiones sobre su trabajo, sobre fotografía, publicidad, Televisión, viñetas, sorteos y pasatiempos o de la información del tiempo.

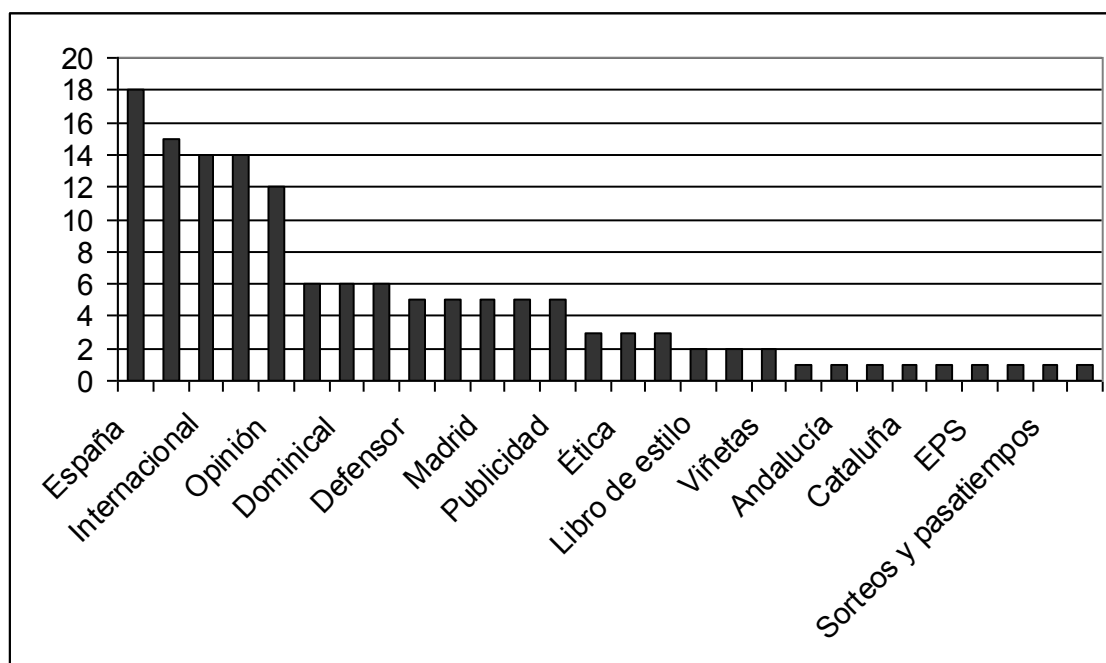
Tabla 15. Secciones Francisco Gor

España	18
Sociedad	15
Internacional	14
Varias secciones	14
Opinión	12
Cultura y espectáculos	6
Dominical	6
Economía	6
Defensor	5
Fotografía y grafismo	5
Madrid	5
Primera	5
Publicidad	5
Deportes	3
Ética	3
Televisión	3
Libro de estilo	2
Suplemento negocios	2
Viñetas	2
Agenda	1
Andalucía	1

Babelia	1
Cataluña	1
El tiempo	1
EPS	1
País Vasco	1
Sorteos y pasatiempos	1
Valencia	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 48. Secciones Francisco Gor



Fuente: Elaboración propia

4.8.6. Causas de las quejas

Como ocurre con las recibidas por otros defensores, las quejas sobre las erratas y los errores son de las que más se ocupa Francisco Gor durante su etapa en el cargo. Además, como puede apreciarse en el cuadro y en el gráfico que encabezan este apartado, también se ocupa de problemas relacionados con la ética periodística, la exactitud y la precisión, la posición del periódico o,

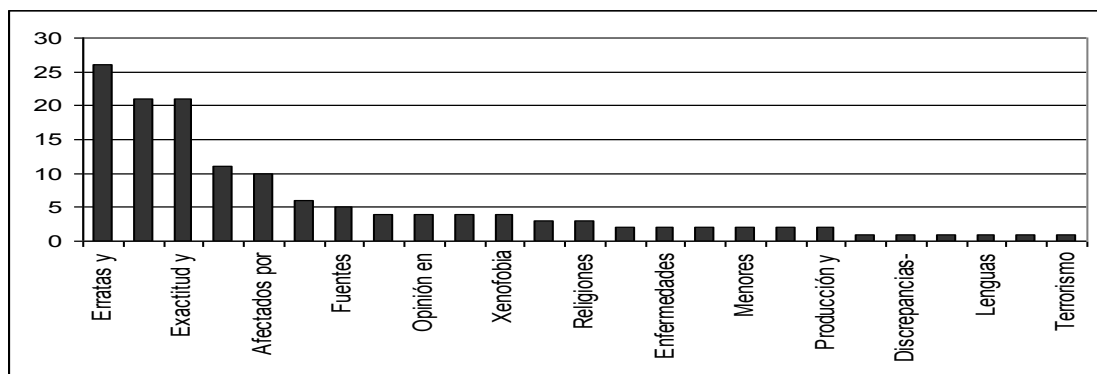
como en casos anteriores, las producidas por personas afectadas por informaciones.

Tabla 16. Causas quejas Francisco Gor

Erratas y errores	26
Ética periodística	21
Exactitud y precisión	21
Posición de <i>El País</i>	11
Afectados por información	10
Género	6
Fuentes	5
Imágenes	4
Opinión en información	4
Prioridad de informaciones	4
Xenofobia	4
Presunción de inocencia	3
Religiones	3
Crítica especializada	2
Enfermedades mentales	2
Homofobia	2
Menores	2
Toros y animales	2
Producción y diseño	2
Digital	1
Discrepancias-información	1
Enfermedades-como-sinónimos	1
Lenguas oficiales	1
Ética publicitaria	1
Terrorismo	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 49. Causas quejas Francisco Gor



Fuente: Elaboración propia



Especial relevancia toma en la etapa de Gor el asunto de la presunción de inocencia y del que el defensor se ocupa en tres ocasiones, en una de ellas de manera monográfica como ya se ha escrito antes, *¿Presunto? Mejor, supuesto* (22/03/1998).

Las cosas por su nombre (12/01/1997) es un artículo en el que Gor comienza con la siguiente frase, “llamar a las cosas por su nombre constituye la primera y más elemental regla del oficio de periodista”.

Destaca Francisco Gor que una utilización gramaticalmente correcta del lenguaje evitaría en gran medida las farragosas discusiones que a veces se suscitan sobre el significado políticamente correcto de las palabras y que además llamar a las cosas por su nombre es un deber que el Libro de estilo impone al periodista entendiéndolo que es el mejor modo de no caer en los eufemismos con que determinados colectivos o intereses intentan en ocasiones ocultar la realidad. Dicho lo cual el defensor entra a fondo en la queja que tiene que ver con una de sus especialidades, el periodismo judicial. Aclara Gor que el magistrado que preside un órgano colegiado de cualquier jurisdicción siempre será “el presidente” y en ningún caso “el jefe” como se dijo en un titular del diario. Gor explica que los presidentes de estos órganos en el ámbito judicial sólo moderan los debates pero que en ningún caso son jefes del resto de magistrados. Dicho todo esto el defensor aclara que el Libro de estilo dice que “la primera responsabilidad de las erratas y equivocaciones es de quien las introduce en el texto”.

La misma cuestión se trata en el artículo *La maldición de las erratas* (28/09/1997) donde cita a su predecesora Soledad Gallego Díaz que en uno de sus artículos escribió estar convencida de que el defensor no podrá nunca escapar a la maldición de las erratas. El artículo es un repaso de los últimos fallos de gramática, ortografía o de equivocación en los datos detectados por los lectores de *El País*.

Erratas igualmente en *¡Albricias! ¿Menos errores?* (01/03/1998) donde Gor se congratula de que a pesar de que se sigan produciendo las quejas que se plantean por este asunto han descendido.

En 21 ocasiones Francisco Gor reflexiona o escribe sobre la ética periodística. Ya se ha hablado aquí de sus reflexiones sobre la racionalidad del periodismo en el diario en Información frente a superstición (26/01/1997).

En el segundo epígrafe de *Una bella foto imprudente* (11/05/1997) Francisco Gor hace de cronista, como él mismo dice, de la convención anual de la Organización de News Ombudsmen (ONO) celebrada días antes en Barcelona. La primera reunión de esta organización celebrada en territorio europeo.

Gor analiza la ética necesaria para desempeñar la labor de ombudsman y alude a los que intervinieron en dicha reunión, Manuel Vázquez Montalbán o Victoria Camps entre otros, concluyendo que “en todo caso, el ombudsman de prensa, como sucede con quienes asumen alguna función de control (jueces, árbitros, etcétera), está abocado a una legitimación permanente a través del correcto, honesto y exigente ejercicio de sus funciones”.

¿Una opinión interesada? (15/06/1997) supone una reflexión que se centra en si los columnistas del diario, colaboradores habituales aunque sin sección fija, pueden ver alterada su independencia de criterio por el hecho de pertenecer a una u otra empresa. La queja que provoca esta reflexión es por el hecho de que columnista del diario en temas socioeconómicos Pedro Schwartz sea a su vez presidente del Instituto de Estudios de Libre Comercio (IDELCO), un organismo que el lector describe como “un lobby de las multinacionales Pryca, Continente y Alcampo”. El artículo incluye una serie de consideraciones sobre la oportunidad o no de esta compatibilidad.

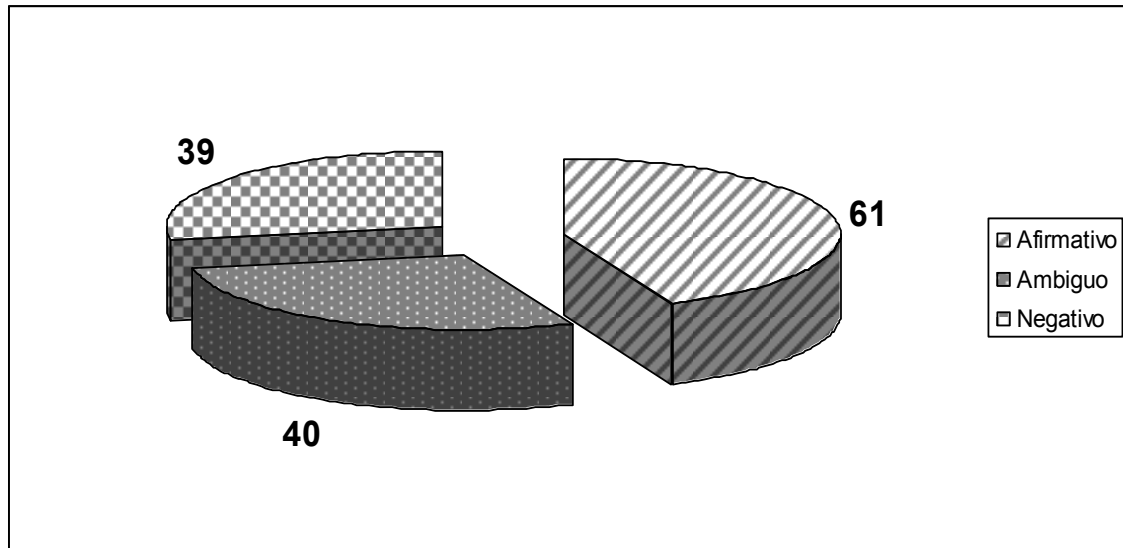
Las quejas sobre la posición del diario en diferentes temas son abordadas por Gor en 11 ocasiones. Estas quejas no son referidas tanto a la posición editorial como a la línea informativa elegida por el periódico en determinadas cuestiones. Por ejemplo, en *Terror, aquí y en Lima* (16/02/1997) varios lectores plantean la cuestión de porqué se califica de “guerrilleros” a quienes en España serían calificados de “terroristas”. Se plantea a raíz de una entrevista publicada el 2 de febrero de 1997 con Néstor Cerpa, jefe del comando del Movimiento Revolucionario Tupac Amaru (MRTA) que en aquel momento mantenía secuestradas a 72 personas desde navidades en la Embajada de Japón en Lima (Perú). La impresión de los lectores es que el diario tiene complacencia con movimientos que en Europa serían calificados como terroristas.

El defensor tiene que aclarar con la información recabada sobre el tema “si la inquietud de estos lectores es terminológica, pueden estar tranquilos” y que la posición editorial del diario, *Imagen y secuestro* (02/01/1997) es diáfana tanto respecto del grupo asaltante de la Embajada como de su acción, a ambos se les califica de terroristas en el editorial al que acude Gor.

Dentro de las causas que aparecen en el cuadro que antecede no llama la atención que Gor, especializado por biografía profesional en temas judiciales, llegue a plantear hasta en tres ocasiones el tema de la presunción de inocencia y su uso en periodismo: *La importancia de ser lector* (*El País*, 10/11/1996), *Delincuentes y víctimas* (15/12/1996) y *Deliciosa coincidencia* (03/05/1998), además de en *¿Presunto? Mejor, supuesto* (22/03/1998) donde la causa de la queja es más un error que la cuestión en sí de la presunción de inocencia en las informaciones.

4.8.7. Posición del defensor

Gráfico 50. Posición Francisco Gor



Fuente: Elaboración propia

Francisco Gor, véase el gráfico que sigue, da la razón a los lectores en 61 ocasiones, en 40 se muestra ambiguo y se alinea con las explicaciones del periódico en 39 ocasiones.

¿Era avaro el judío que compró el Coloso de Rodas? (01/12/1996) es un texto en el que Gor se posiciona claramente a favor del lector. Y lo hace abordando la cuestión de la xenofobia y el lenguaje, o mejor los tópicos. Se habla en él de *El rastro de los siete prodigios* (10/11/1996) artículo firmado por Antonio Jiménez en el que se habla de “un judío que compró los restos de bronce del Coloso de Rodas”. En él se escribe sobre la avaricia de quien efectuó la compra. Un lector plantea al defensor que “ningún dato avala que el comerciante judío de Odesa que compró el bronce del Coloso de Rodas fuera avaricioso, como asegura el autor del artículo”. Y le pregunta “¿Era avaro porque era judío?”, afirmando que “así es como se perpetúan los clichés racistas”.

Francisco Gor tras solicitar explicaciones al autor del reportaje hace una serie de reflexiones sobre lo políticamente correcto y menciona la subjetividad del autor del reportaje al usar el calificativo.

Las fotos del absurdo (07/09/1997) está dedicada al debate “mundial” generado por la muerte en accidente de tráfico en una calle de París de Diana de Gales, de su acompañante, Dodi Fayed, y del chófer que conducía su automóvil mientras eran seguidos en moto por un grupo de reporteros gráficos, los llamados paparazzi.

Gor cree que el debate está centrado en cierto tipo de periodismo y de paso en el tratamiento que la prensa en general hace de este tipo de noticias y analiza las claves poniéndose de parte de los que mantienen que una cosa es periodismo y otra mercantilismo. Afirma que se está yendo a la sustitución de los valores profesionales por los estrictos del mercado añadiendo que el debate debería no ser sólo de la profesión sino que en él deberían intervenir otros agentes del mercado como los editores o los consumidores dejando de cargar las tintas sobre los paparazzi que para el defensor están dentro del engranaje del sistema.

Defensa del idioma (01/11/1998), texto en el que Gor también se pone de parte de los lectores, se refiere a la sensibilidad de estos con el uso del idioma que habitualmente hacen los periodistas del periódico.

Gor destaca que la sensibilidad con el uso del lenguaje es mayor entre los lectores que siguen el diario desde fuera de España. Alguno de esto llega a decir al defensor que se ocupa poco de las cuestiones relacionadas con el idioma, la gramática o la ortografía, en definitiva con el correcto uso del español.

Ambiguo se muestra Gor en *Defensor al cien por cien* (24/11/1996), artículo en el que escribe sobre el reproche que algunos lectores le hacen sobre la

cantidad de justificaciones de los redactores o de la Dirección que introduce en sus textos. Gor les da la razón a los lectores pero lo equilibra con la siguiente frase: “La finalidad del Defensor del Lector es defenderles al cien por cien. Pero eso no le exime de actuar conforme a los principios de objetividad y contradicción para evitar que su tarea caiga en la arbitrariedad, algo que, por lo demás, le veta el estatuto que regula sus funciones. Toda queja exige una investigación y, dentro de ella, que el redactor afectado sea escuchado y pueda comprobar que “se publica fielmente su opinión”.

Las primarias del PSOE (19/04/1998) es una columna de dos epígrafes. El primero de ellos dedicado a explicar la línea informativa de *El País* con respecto a las primeras elecciones primarias que celebraba en la primavera de 1998 el PSOE en las que se enfrentaban Joaquín Almunia y Josep Borrell. Ambos pretendían ser candidato a la presidencia del Gobierno. El defensor se afana en explicar el “*exquisito equilibrio*” con el que el diario trata el asunto. Sin embargo no se posiciona ante las comunicaciones de los que se muestran cautelosos con el tratamiento informativo, sin manifestar queja alguna. Gor explica en su conclusión que en este caso la equidad informativa estriba en prestar atención a lo que digan los protagonistas de la noticia pero en la medida de que lo dicho por cada uno de ellos “tenga interés, sea actual, ofrezca algún punto de novedad y, sobre todo, resulte atrayente para los ciudadanos, sobre todo para los potenciales votantes de ese partido”.

El defensor no da la razón a los lectores en 39 ocasiones. Por ejemplo en *Delincuentes y víctimas (15/12/1996)* se suscita un viejo debate tratado en algunas ocasiones por sus antecesores. Si deben revelarse o no los nombres de quienes son acusados de un delito y de sus víctimas. Gor hace una amplia reflexión para concluir a favor de la política del diario sobre el tema basada en que ninguna norma legal ampara la reserva de identidad de los detenidos y acusados en una causa, salvo que sean menores de edad y en que el derecho a la información, siempre que ésta sea veraz y tenga interés público, prevalece en estos supuestos sobre los denominados derechos de la personalidad.

El modelo de jornada escolar (12/04/1998) es un artículo en el cual el defensor analiza las quejas de los lectores sobre el tratamiento informativo que el diario ha dado a la implantación del nuevo modelo de jornada escolar continua.

A juicio de los lectores el diario en sus informaciones resalta los aspectos negativos de la medida frente a los positivos y ello, según opinan, porque editorialmente ya se mostró en contra de su implantación en *Tardes sin clase* (15/03/1998). Gor garantiza la objetividad de las informaciones del diario diciendo que los lectores pueden estar seguros es de que la posición editorial de *El País* sobre la jornada escolar continua que califica como “razonada y no dogmática, y, por ello, sometida a revisión si llegara el caso”, no constituye condicionante alguno a la hora de ofrecer una información objetiva y equilibrada sobre algo tan importante para la sociedad en general.

4.9. Camilo Valdecantos (enero 1999 – enero 2003)

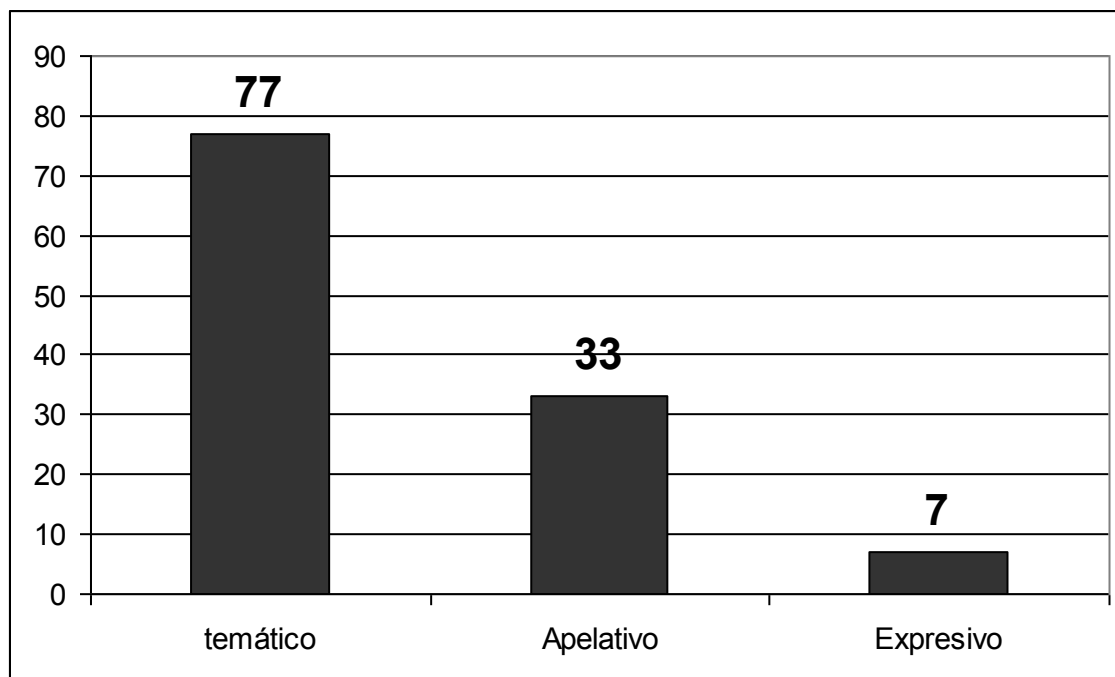
En la noticia sobre el nombramiento de Camilo Valdecantos como Defensor del Lector, *Camilo Valdecantos, nuevo defensor del lector de EL PAÍS* (10/01/1999) se dice de él que es titulado en Periodismo por la Universidad de Navarra y licenciado en Derecho por la Complutense de Madrid. Su actividad profesional se inició en *La Gaceta del Norte* donde trabajó de 1970 a 1975 mientras era vicepresidente de la Asociación de la Prensa de Bilbao. En 1976, en el momento fundacional, se incorporó a la redacción de *El País*, periódico al que estuvo vinculado durante el resto de su carrera, salvo una breve interrupción, entre 1981 y 1982, en que fue jefe de prensa del Ministerio de Educación. En el diario, antes de ser nombrado defensor estuvo en diferentes cargos y desde siete años antes de su nombramiento fue cronista parlamentario. Valdecantos además fue representante de la redacción en el Comité Profesional del periódico y profesor en la Escuela de Periodismo-UAM creada por el diario. Además de otros aspectos de su perfil se resalta que “el Comité de Redacción de *EL PAÍS*, consultado sobre su nombramiento, consideró unánimemente que Valdecantos reúne los requisitos exigidos de ser “un periodista de reconocido prestigio, credibilidad y solvencia profesionales”.

Valdecantos estuvo en el cargo cuatro años, el que más tiempo seguido lo ejerció, desde enero de 1999 hasta el mismo mes de 2004

4.9.1. Titulares Camilo Valdecantos

Valdecantos durante su etapa como defensor escribió 117 artículos cuyos titulares fueron temáticos en 77 ocasiones, *Playa niños y alcohol* (25/07/1999), *Noticia y opinión* (18/06/2000), *Las dos partes* (24/03/2002) o *Final de etapa* (12/01/2003).

Gráfico 51. Titulares Camilo Valdecantos



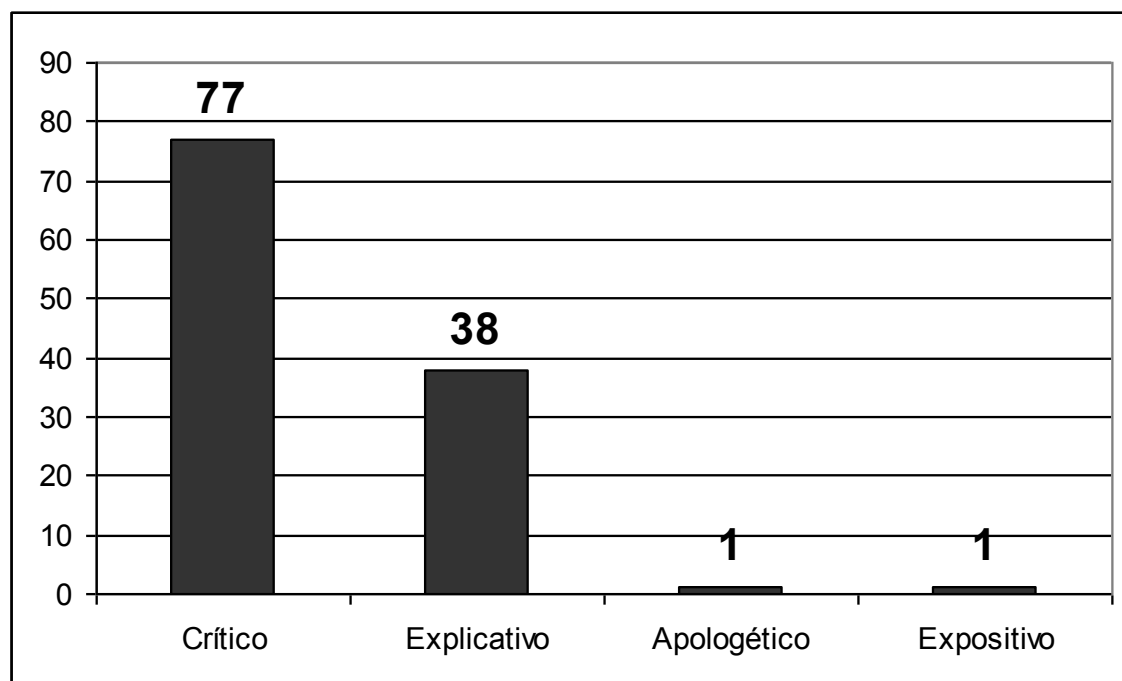
Fuente: Elaboración propia

33 veces usó el modo apelativo para titular como en *Mr. Pesc, ¿nos rendimos?* (, 20/06/1999), *¿Gigantes o molinos?* (30/01/2000) o en *¿Excesivo triunfo?* (17/02/2002).

En siete ocasiones tituló de manera expresiva. *Irritante* (29/10/2000), *Editar* (29/07/2001) o *Protagonistas* (05/01/2003) son algunos ejemplos de ellos. Véase el gráfico siguiente donde se esquematiza la manera de titular de Camilo Valdecantos durante su etapa como Defensor del Lector.

4.9.2. Estilo de los textos de Camilo Valdecantos

Valdecantos es curiosamente el único defensor que utiliza un estilo apologético en una de sus columnas. Por lo demás escribe 77 textos críticos, 38 explicativos y uno expositivo, datos que pueden verse de forma gráfica a continuación.

Gráfico 52. Estilo textos Camilo Valdecantos


Fuente: Elaboración propia

El único texto de estilo apologético de los analizados de entre todos los que fueron defensores del lector en los 25 años que comprenden este trabajo es *Indefensos* (14/04/2002). Es un artículo homenaje al periodista y cronista taurino fallecido el 10 de abril, Joaquín Vidal³⁰.

El defensor lo justifica diciendo que el Estatuto no dice “nada de estas cosas” y que se dispone a hacer un “homenaje conmovido a una de las cimas de la escritura periodística del siglo XX en nuestro país”. Lo califica como un desahogo y en él ensalza la figura y la escritura del fallecido.

De entre los 77 textos críticos escritos por Camilo Valdecantos sirvan los que siguen como ejemplo. En *El negro que pasaba por allí* (07/02/1999) Valdecantos escribe sobre una información de un suceso ocurrido en Barcelona. En la noticia el periodista del diario habla de una sentencia que

³⁰ Véase *Muere Joaquín Vidal, gran renovador de la crítica taurina y escritor deslumbrante* (11/04/2002)

inhabilita a un policía por participar en la detención de varios viandantes que contemplaban cómo unos jardineros trataban de ayudar a una mujer que se sintió indispuesta en la Gran Vía de esa ciudad. El redactor cuenta que uno de los agentes se dirigió a un negro que pasaba por allí para pedirle la documentación y que, al final, los dos jardineros e incluso el negro acabaron en la comisaría.

De ahí la queja. Un lector se pregunta, si el hecho de que una persona sea de color negro tiene algo de sustancial algo de sustancial para la información. El defensor concluye que basta con recordar que el Libro de estilo de *El País*, en la voz “negro” establece de forma tajante e inequívoca que “el hecho de que una persona sea de raza negra no debe citarse en las informaciones, a no ser que ello constituya un elemento fundamental de la noticia” y que nunca debe mencionarse que el protagonista de una información es negro “si ello no aporta un dato sin el cual perdería sentido la noticia o cambiaría radicalmente su significado”. De manera que Valdecantos considera claro que no concurría ninguna de esas exigencias.

También en *Playa, niños y alcohol* (25/07/1999) el defensor se muestra crítico. El 17 de julio de 1999 el suplemento infantil *Mi País*, publica una gran fotografía, un poster lo define Valdecantos, sobre la práctica del voley playa. La imagen muestra deporte y alcohol y ese es el motivo de la queja. Razonada queja según el defensor que concluye que las vallas publicitarias que aparecen en la imagen son, efectivamente, de una bebida alcohólica y remata, “la marca de la bebida puede llenar de publicidad todos los rincones que le permitan, pero eso no justifica que el periódico tome una de esas imágenes y la traslade a sus páginas”.

Melilla: un lamentable error (20/01/2002) se dedica a quejas por la edición para España y Portugal del *International Herald Tribune* (IHT) que desde el 18 de octubre de 2002 incluye un suplemento para *El País*, en inglés, con noticias de ámbito nacional e internacional.

Cuenta el defensor que el 16 de enero se tradujo un editorial que en las ediciones en español se tituló *Expulsión familiar en Melilla*, en el que se criticaba la decisión del delegado del Gobierno en la ciudad autónoma de expulsar a los jóvenes delincuentes que no sean españoles y, junto con ellos, a toda su familia Y escribe, “Para un lector español basta con referirse a Melilla, sin ninguna otra explicación, pero, para un lector extranjero, este dato, como otros muchos de la realidad de nuestro país, puede no ser tan obvio y necesita alguna explicación”. Sin embargo, en la traducción para la edición inglesa se escribió: 'The government delegate in the North African Spanish colony of Melilla...', es decir, 'El delegado del Gobierno en la colonia española norteafricana de Melilla’, esta traducción no gustó a varios lectores por el uso inapropiado de de la figura del delegado del gobierno en “una ciudad española que no una colonia”. Valdecantos da por hecho que fue un error que nunca debió ocurrir.

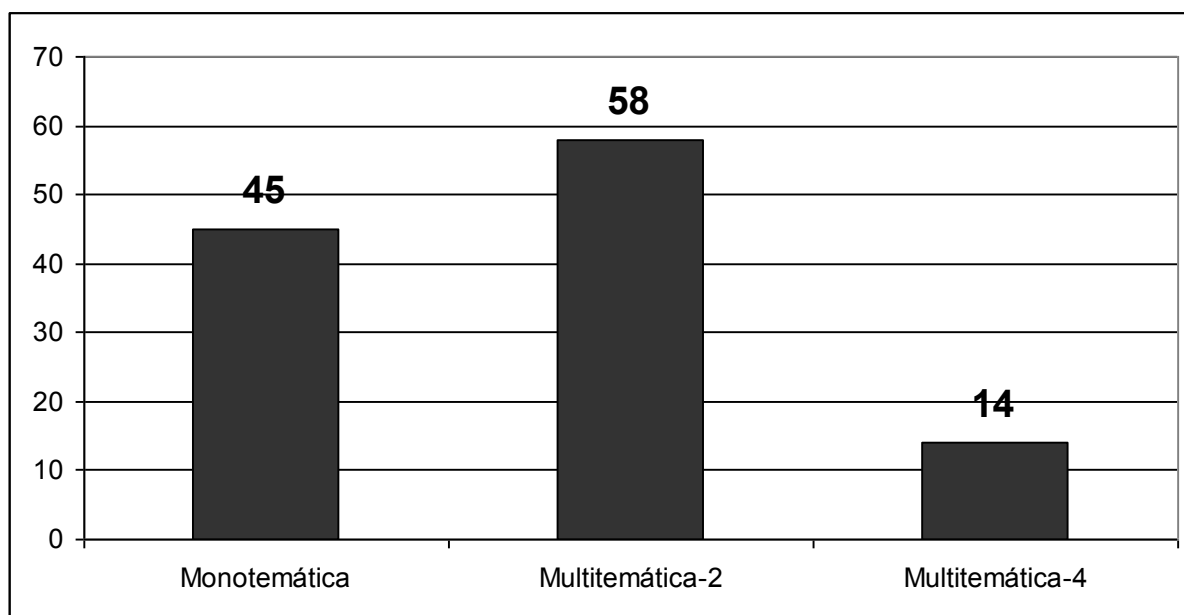
La voz siempre debida (21/02/1999) es uno de los textos explicativos en el que Valdecantos, parafraseando al poeta Pedro Salinas, se adentra en cómo deben, a su juicio, abordarse cuestiones judiciales. Se refiere a una información sobre un proceso contra dirigentes de la Iglesia de la Cienciología. Información no precisaba si el juicio era a dirigentes o a la propia Iglesia y además estaba basada solamente en fuentes judiciales y en ningún momento se pidió opinión a los representantes legales en España de esta organización que precisamente protesta por esto. Valdecantos termina, “la voz de los acusados debe ser siempre una voz debida por el periodista a sus lectores”.

También usa Camilo Valdecantos un tono explicativo en *Placer y piedad por el toro* (08/07/2001) donde escribe sobre las repercusiones de un texto de *Babelia* 'El placer del toro' (30/06/2001) cuyo argumento central era que el toro bravo es un animal de pelea y que para él, la pelea es un placer. El defensor habla de las reacciones en Internet y de las quejas recibidas por el argumento, claramente taurino, del artículo de Babelia. Son recurrentes entre los defensores las quejas por la posición de *El País* sobre la información taurina.

Durante su etapa como defensor sólo hubo una ocasión en la que Valdecantos usara un estilo puramente expositivo, *Las palabras en la trinchera* (21/10/2001) cuando Valdecantos comenta porqué el diario comienza a usar el plural “talibanes” en lugar de respetar, como hasta esa fecha, “talibán” que es en realidad el plural de la palabra en lengua pastún, hablada en Afganistán, de donde viene el término.

4.9.3. Estructura de las columnas de Camilo Valdecantos

Gráfico 53. Estructura columnas Camilo Valdecantos



Fuente: Elaboración propia

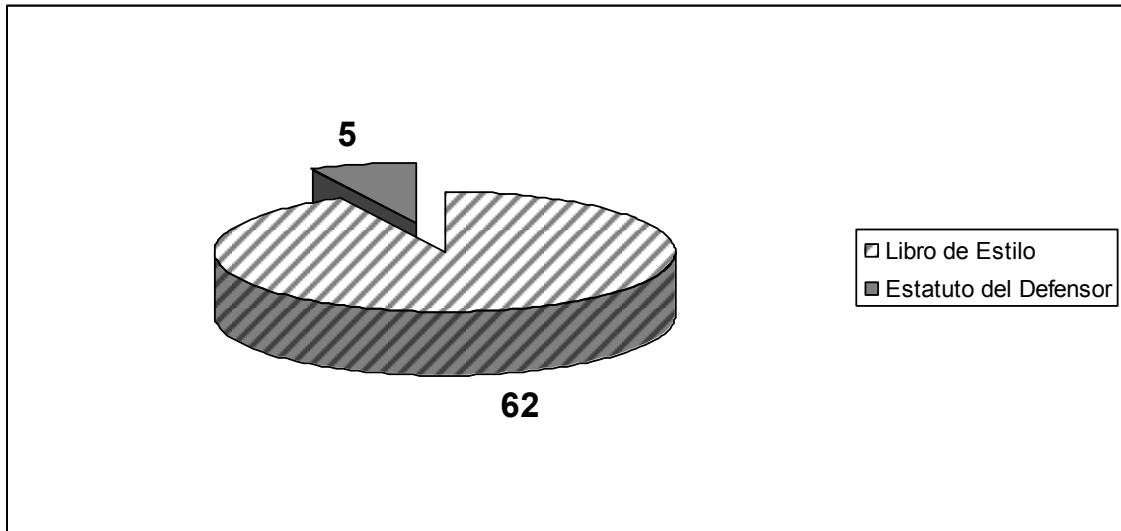
Durante su etapa como defensor Valdecantos usó textos de un solo epígrafe en 45 ocasiones, *Cosas de “la misma cosa”* (13/06/1999) por ejemplo. En 58 ocasiones dividió sus columnas en dos epígrafes, por ejemplo, *Ciberterrorismo* (31/01/1999).

Sus columnas en las que se trataban tres temas de manera unitaria aparecieron en 12 ocasiones como *Periodismo de infarto* (14/03/1999). En sólo

dos ocasiones acudió Valdecantos a la fórmula de usar cuatro epígrafes en sus textos una de ellas *El Damera y otras sorpresas* (13/05/2001). Estos datos pueden verse de forma esquemática en la tabla y gráficos que sigue a continuación.

4.9.4. Textos de referencia

Gráfico 54. Textos de referencia



Fuente: Elaboración propia

En gráfico que sigue puede verse las veces en que Camilo Valdecantos acude al Libro de estilo, ediciones de 1999, 2002 y 2003 como texto de referencia y las que lo hace al Estatuto del Defensor para explicar cuestiones relacionadas con su trabajo.

La primera vez en que Valdecantos acude al Libro de estilo es precisamente en su primera columna *Los labios de las gallinas* (24/01/1999) cuando trata una queja por una crónica desde Bruselas, *Un príncipe entre burócratas* (16/01/199) donde el corresponsal habla de las cinco semanas que el entonces Príncipe de Asturias permaneció estudiando la organización de la UE. La crónica esta

fecha al inicio de estas cinco semanas, es decir recién llegado el príncipe a Bruselas. Y se afirma que quizá tenga ocasión de entender el sentido de jergas tan usuales, pero poco finas, como: “Y me fumo un puro con el finlandés”, “le meto un 130”, “eso no vuela” o “silencio en la Maestranza”.

Una lectora se queja porque entiende que no es de recibo que aunque este tipo de jerga sea usual en las instituciones comunitarias no se explique convenientemente el sentido de las frases. Valdecantos espeta que “el razonamiento es impecable y concuerda plenamente con el Libro de estilo de *EL PAÍS*, que advierte a los redactores de la “obligación de hacer accesible al público en general la información técnica o especializada”.

Igualmente en *La edad de los famosos* (13/02/2000) se toca la página llamada *Agenda*. Una página en la que cabe casi todo, avisos tan perfectamente serios como el de las necrológicas o “ataques frontales al Libro de estilo del propio periódico, al recoger, por ejemplo, rumores sobre el embarazo de princesas varias, tomados de las llamadas revistas del corazón”.

En este caso la invocación al texto fundamental de *El País* tiene que ver con el uso que se hace de la edad en una parte de la página denominada Cumpleaños, donde, como afirma el defensor, se enhebran una docena larga de nombres, más o menos conocidos, con la edad que cumplirán al día siguiente. La queja le viene al defensor del mundo de la cultura y se la hace llegar la redactora Rosana Torres, precisamente de la sección de Cultura, que traslada al defensor el malestar de algunos actores por la publicación de su edad. Algunos actores y actrices argumentan que la edad no es sólo un dato privado, “sino que afecta directamente a su trayectoria profesional y que incluso puede cambiar y alterar su vida”.

Los talibán y sus alrededores (23/09/2001) habla de quejas recibidas por las informaciones sobre el atentado a las Torres Gemelas de Nueva York del 11 de septiembre de 2001. Algunas de estas quejas se dirigen al uso de la palabra

talibán tanto en plural como en singular en las informaciones del diario. La mayoría de los lectores creen que “talibanes” sería el plural correcto y no “talibán” que habitualmente usa el diario.

El Defensor se remite a una de las últimas modificaciones introducidas en el Libro de estilo que maneja internamente el diario y que resulta posterior a la edición de imprenta de 2000 en las que se plantea la cuestión en los siguientes términos: “Tálib (plural, talibán). Grupos integristas afganos -de la etnia pastún- que tomaron Kabul el 27 de septiembre de 1996'. En pastún -variante dialectal persa también llamada pasto o pashtu-, tálib significa 'el estudiante' (y talibán, 'los estudiantes'). Pueden emplearse tanto tálib como talibán. Es incorrecto el plural 'talibanes' (como lo serían muyahidines, o fedayines, o lãnderes)”.

En cuanto al Estatuto del Defensor, la primera vez que Camilo Valdecantos acude a él como texto de referencia es en *La sensibilidad ¿anestesiada?* (26/09/1999). Lo hace a propósito de una serie de quejas por la publicación del coleccionable *Inventos del milenio*, sobre los hallazgos técnicos o científicos que han marcado nuestra vida y que el diario comenzó a publicar el domingo 26 de septiembre.

Las quejas recibidas lo son no tanto por lo que se publica sino por un anuncio sobre el mismo emitido en varias cadenas de televisión en el que podía verse a un grupo de médicos dispuestos a intervenir el cráneo de un paciente, “hasta que uno de los sanitarios simula propinar un golpe al enfermo, con un bate de béisbol, sin que se vea el golpe y mientras se escucha una voz que pregunta: “¿Qué pasaría si no se hubiese inventado la anestesia?””.

El defensor habla de la intención humorística de las imágenes, aunque se refiere al buen número de protestas recibidas y aclara que no se trata de ningún texto informativo o publicitario incluido en el periódico, “y en ese sentido, el asunto queda fuera de los márgenes del Estatuto del Defensor del Lector”. Aunque más adelante se ocupa someramente de la cuestión argumentando

que el disparate del anuncio es que a un médico se le ocurra golpear a un paciente para que pierda la consciencia, aunque entiende que del conjunto del mismo no se puede decir que se trata de incitación a la violencia. En *El periodista no estuvo allí* (16/07/2000) también acude el defensor al estatuto que regula sus funciones. Es un texto en el que Valdecantos hace un análisis pormenorizado de una crónica sobre un accidente de autobús en la provincia de Soria.

El redactor cuenta en esta crónica una serie de datos sobre la localidad en la que ocurrió el accidente que en realidad se refieren a otra de nombre parecido. Deduce el defensor que el periodista, que además lo reconoce, no estuvo en el sitio de los hechos y concluye Valdecantos que el estatuto que rige la actuación del Defensor del Lector estipula que "se abstendrá siempre de descalificar o emitir sentencias sobre el trabajo de los redactores". Debe limitarse a "describir los hechos y los métodos empleados". Y termina diciendo que lo que ha intentado es justamente hacer una descripción de los hechos "por entender que se trata de un asunto especialmente grave y relevante".

4.9.5. Secciones de las que se ocupó Camilo Valdecantos

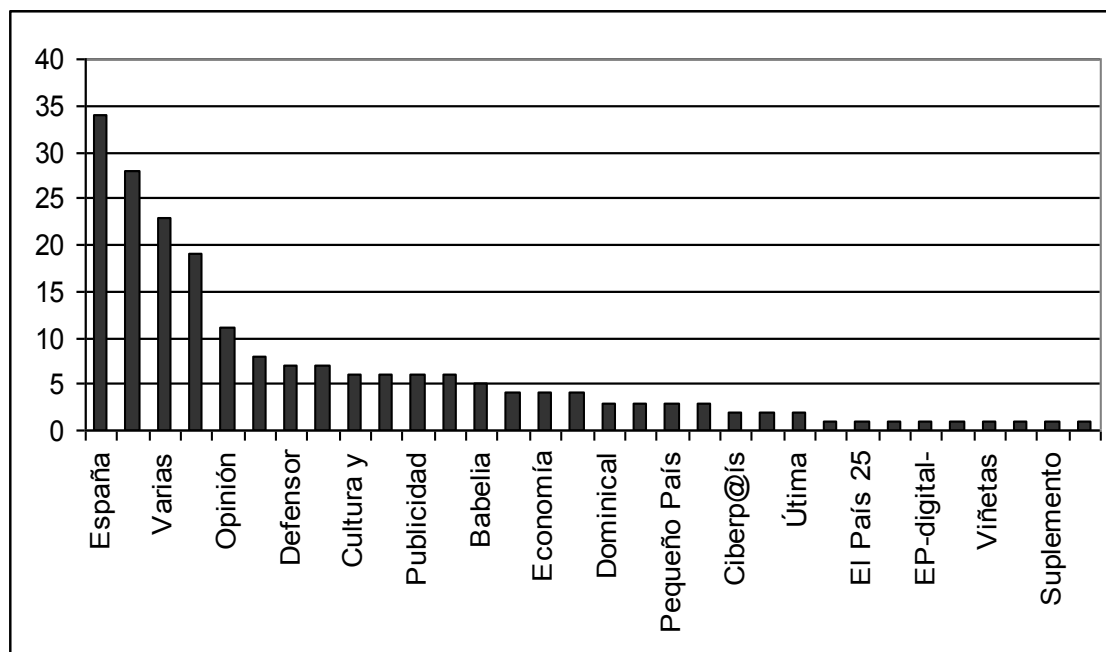
La tabla y el gráfico que siguen muestran las preferencias en cuanto a quejas de los lectores de *El País* durante la etapa de Valdecantos como defensor. Como en otros casos las tres secciones que acapararon la atención de los lectores fueron España, Internacional, lo que hemos denominado Varias secciones que recoge en un solo epígrafe quejas de varias secciones orientadas sobre un mismo asunto, generalmente, como ya se ha escrito, errores, erratas y faltas de ortografía. Camilo Valdecantos fue el primer defensor en hacerse eco de quejas por artículos o anuncios publicados en la edición digital del diario. *En Placer y piedad por el toro* (08/07/2001) se ocupa de un asunto de Deportes de esta edición y en *Editar* (29/07/2001) de otro de publicidad en la web.

Tabla 17. Secciones Camilo Valdecantos

España	34
Internacional	28
Varias secciones	23
Sociedad	19
Opinión	11
Sorteos y pasatiempos	8
Defensor	7
Deportes	7
Cultura y espectáculos	6
EPS	6
Publicidad	6
Televisión	6
Babelia	5
Cataluña	4
Economía	4
Madrid	4
Dominical	3
Gente	3
Pequeño País	3
Primera	3
Ciberp@ís	2
Suplemento negocios	2
Útima	2
<i>El País</i> de las tentaciones	1
<i>El País</i> 25 años	1
EP-digital-deportes	1
EP-digital-publicidad	1
Viajes	1
Viñetas	1
Promociones <i>El País</i>	1
Suplemento EP en Herald Tribune	1
Valencia	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 55. Secciones Camilo Valdecantos



Fuente: Elaboración propia

4.9.6. Causas de las quejas

Las causas de las quejas en la etapa de Valdecantos son en cierto modo similares a las causas de otros defensores. Como puede verse en la tabla y el gráfico que siguen, las erratas y los errores predominan sobre el resto de aspectos considerados como causa de queja. Se ocupa también de la exactitud y la precisión en las informaciones, en 13 ocasiones de la xenofobia o en 9 de la ética periodística bien por reflexiones propias que hace el defensor o bien por planteamientos ante quejas recibidas de los lectores.

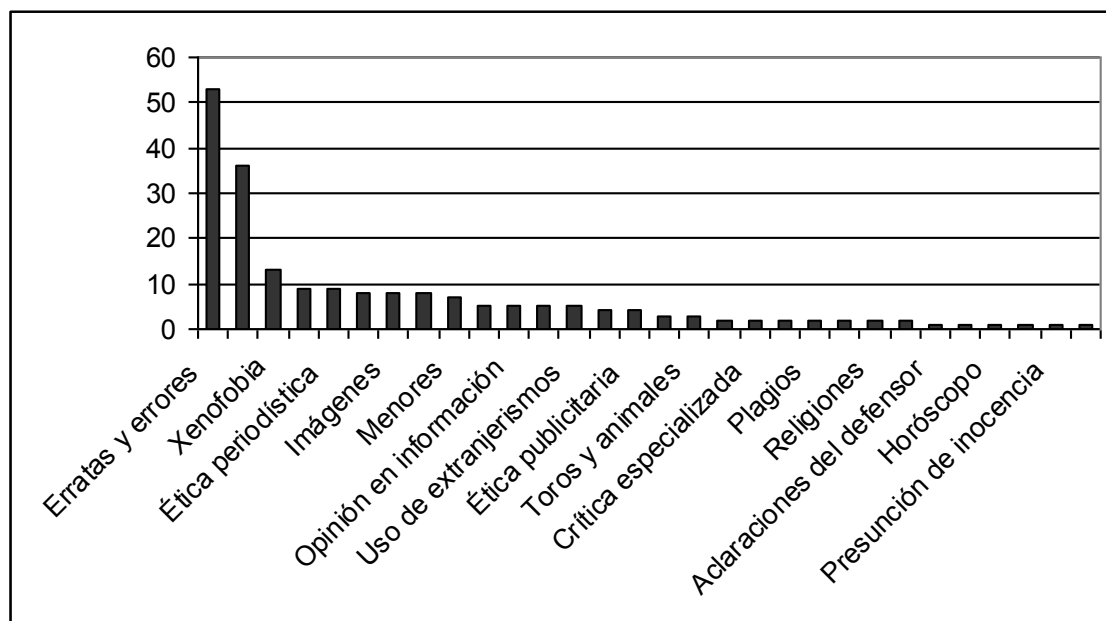
En su segundo artículo dominical *Ciberterrorismo* (31/01/1999) Valdecantos se refiere a lo que un lector considera un error, “el uso de la palabra cibernética como sinónimo de informática”. Ello por la inclusión de este término en una crónica de Javier Valenzuela (corresponsal de Washington) sobre unas declaraciones del entonces presidente de los Estados Unidos, Bill Clinton, advirtiendo del problema del “terrorismo cibernético”.

Tabla 18. Causas quejas Camilo Valdecantos

Erratas y errores	53
Exactitud y precisión	36
Xenofobia	13
Afectados por la información	9
Ética periodística	9
Género	8
Imágenes	8
Posición de <i>El País</i>	8
Menores	7
Fuentes	5
Opinión en información	5
Sugerencias	5
Uso de extranjerismos	5
Publicidad en información	4
Ética publicitaria	4
Homofobia	3
Toros y animales	3
Contraste de la información	2
Crítica especializada	2
Lenguas oficiales	2
Plagios	2
Producción y diseño	2
Religiones	2
Traducciones	2
Aclaraciones del defensor	1
Enfermedades mentales	1
Horóscopo	1
Opinión	1
Presunción de inocencia	1
Seguimiento de la información	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 56. Causas quejas Camilo Valdecantos



Fuente: Elaboración propia

Para el lector es una equivocación ya que “la cibernética es una rama de la electrónica que se ocupa de las analogías entre las máquinas y los hombres”, pero no en el sentido en que se emplea en la crónica. En este caso Valdecantos quita la razón al lector y confirma, de la mano de Fernando Sáez Vacas, catedrático de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación de Madrid (ETSIT), que es correcto el uso que se hace en la crónica ya que desde 1948 se usa como la ciencia del control y la comunicación en los seres vivos y en las máquinas.

Y ustedes, ¿de qué se quejan? (23/05/1999) repasa, como ya hicieron otros defensores, las quejas sobre errores más extendidas entre los lectores.

La xenofobia es otro asunto del que Valdecantos se ocupa en no pocas ocasiones, en 13. Además de *El negro que pasaba por allí* (07/02/1999), paradigmático resulta el artículo *Inmigrantes virtuales* (04/06/2000) donde hace referencia a una información, *España rechazó en 1999 a casi un millón de personas en las fronteras* (27/05/2000), que recogía un informe de la UE sobre

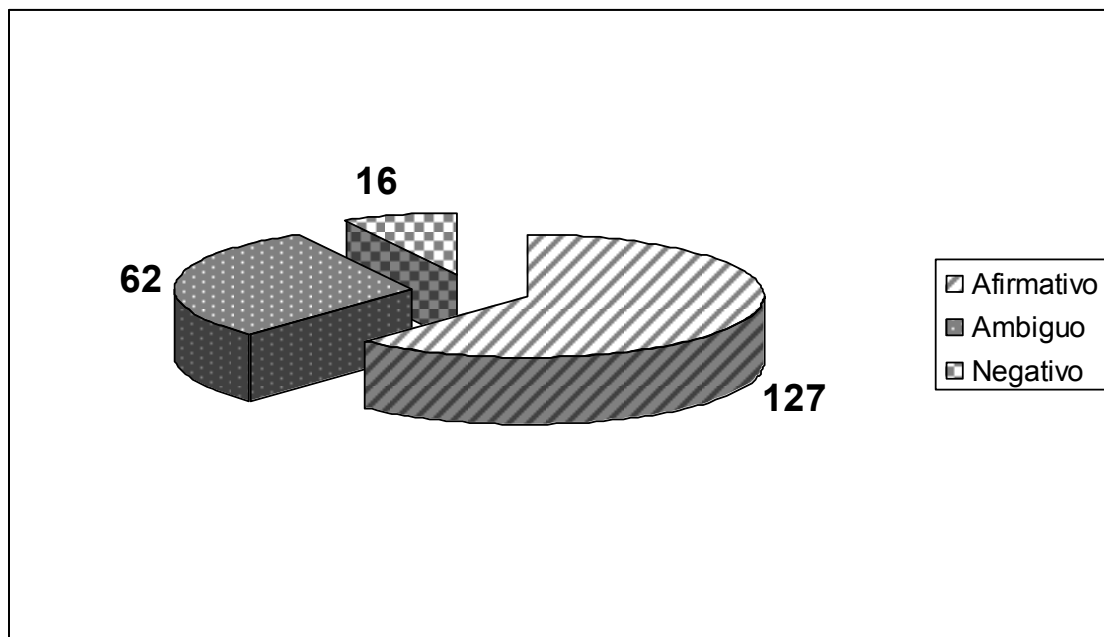
inmigración. El desarrollo de la noticia resultaba equívoco ya que lo que venía a decirse es que prácticamente todos los inmigrantes “sin papeles” que fueron rechazados en 1999 lo fueron por las fronteras de Ceuta y Melilla. El defensor considera que tanto el titular como la información fueron inconcretos y además se pregunta, al hilo de la queja, “¿no es posible hablar en castellano y escribir “indocumentados”?”

Hasta en cinco ocasiones se refiere a quejas por el uso de extranjerismos. Especial relevancia tiene *Y esto, ¿para qué sirve?* (21/11/1999) donde Valdecantos relata su intervención en Buenos Aires durante unas jornadas dedicadas al autoexamen de la prensa, auspiciadas por la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES) y la Fundación Konrad Adenauer en las que tuvo que dar buena cuenta del empobrecimiento del idioma por la penetración en el español de otras lenguas, especialmente el inglés y su repercusión en la prensa y particularmente en *El País*.

También se ocupa, como otros antecesores, en 3 ocasiones de la homofobia en la información del diario. *En Pasatiempos e información* (25/11/2001), por ejemplo se ocupa de las definiciones homófobas, de una en concreto, de los crucigramas de Peko. En el crucigrama del 21 de noviembre de 2001 se proponía como definición “nombrados de acuerdo con la perversión de los habitantes de la ciudad destruida por el fuego del cielo” cuya solución era la palabra “*sodomitas*”. En la queja se argumenta que “utilizar el término perversión atenta contra los valores de tolerancia y supone una 'discriminación flagrante de un colectivo sexual’”. El defensor mantiene una posición no muy acorde con la queja argumentando que el crucigrama permite ese tipo de explicación y que al carácter de pasatiempo y de entretenimiento hay que añadir su vertiente cultural. Valdecantos piensa, y lo escribe, que la inclusión de cualquier definición que choque frontalmente con los usos o los valores sociales predominantes en la actualidad “no puede tomarse como una agresión o como una contravención de esos valores”.

4.9.7. Posición del defensor

Gráfico 57. Posición del defensor



Fuente: Elaboración propia

En 127 ocasiones Valdecantos se alinea con los lectores, se muestra ambiguo en 62 y da la razón al diario en 16. Como puede verse en la tabla y el cuadro que siguen, la posición del defensor respecto a las quejas es en más ocasiones favorable a los usuarios que al diario si bien es cierto que no pocas veces, 62, mantiene una posición de ambigüedad.

Tanto en *El negro que pasaba por allí* (07/02/1999) como en *Ciberterrorismo* (31/01/1999) artículos de los que se ha hablado anteriormente, Valdecantos se posiciona claramente a favor de los lectores como ha quedado evidenciado en las dos menciones precedentes.

También lo hace en *La teta científica* (03/10/1999) donde se analiza la cuestión de género. Una lectora se queja de los artículos científicos del diario y sus

ilustraciones y de que se aprovechen informaciones sobre cuestiones oncológicas, en general, y sobre el cáncer de mama, en particular, para publicar fotografías que muestran, en primer plano, un pecho femenino y una mano que explora.

La lectora, dice Valdecantos, “formula el reproche sin ningún atisbo de mojigatería. Al contrario, ironiza y reta al periódico para que exhiba “unos buenos testículos”, cuando se escriba, dice, del cáncer de próstata”. El defensor trata de aclarar la queja con el responsable de Sociedad y con varias redactoras del diario y llega a la conclusión de que la lectora tiene razón, “la realidad, y en eso la lectora se agarra a la evidencia, es que la foto del pecho es mucho más frecuente -por cierto, casi siempre la misma, lo que resulta escasamente profesional- que cualquier otro tipo de ilustración”.

Otro ejemplo es *Lógica elemental* (03/03/2002) donde se relata la peripecia de una información sobre una “falsa entrevista” entre el entonces ex presidente del Gobierno, Felipe González y el presidente de la Junta de Andalucía, Manuel Chaves con el Rey de Marruecos en Tánger en febrero de 2002. El desmentido del diario fue la causa de la queja. Su titular, *El Gobierno se inventó las entrevistas de González con Mohamed VI y Yussufi* (27/02/2002). Yussufi era entonces ministro de AA. EE. De Marruecos. El titular pareció exagerado a un lector. Y también al defensor que considera, al margen de consideraciones sobre la posición del Gobierno, entonces del Partido Popular, efectivamente era exagerada la palabra “inventó”.

En 62 ocasiones Valdecantos se muestra ambiguo. En el primer epígrafe de *Mayores... con reparos* (25/04/1999) el defensor se refiere a una queja por una serie de anuncios aparecidos en el Suplemento Negocios en los que se ponía límite de edad para los candidatos. La discriminación que denuncia quien hace la queja es notoria para Valdecantos que además consulta diversas fuentes sobre el asunto, sin embargo piensa que el periódico no tiene ninguna responsabilidad en la inclusión de este tipo de anuncios aunque sí sostiene que

debe extremarse el cuidado para excluir todos los que sean abiertamente discriminatorios, “incluidos los que se apoyen en razones de edad injustificadas para ofrecer un empleo”.

También mantiene la misma posición sobre el proceso electoral de las generales de marzo de 2000 en *Independencia y neutralidad* (19/03/2000) donde Valdecantos repasa las quejas recibidas por las informaciones de campaña y donde no mantiene una actitud clara favor del diario ni de los lectores.

Matar, abatir, asesinar... (17/03/2002) es un repaso al uso del lenguaje en relación al conflicto entre palestinos e israelíes, especialmente en lo relativo a las palabras que se usan cuando en acciones de carácter violento mueren algunas personas y en la denominación que se da en *El País* a los actores del conflicto. Acudiendo al filósofo Fernando Savater, Valdecantos termina su artículo con palabras de éste: “El cruce diabólico entre acción y reacción que cada día ofrece el enfrentamiento lleva a concluir, dice Savater, que 'es casi imposible discernir, en muchas ocasiones, cuándo un mismo ejecutante tiene carácter de combatiente o de terrorista”.

Durante su etapa como defensor Camilo Valdecantos defiende las tesis del diario en 16 ocasiones.

El cormorán no vuela en el Danubio (02/05/1999) se dedica al entonces conflicto de Los Balcanes y escribe Valdecantos de una queja sobre si dos fotografías de un puente sobre el Danubio destruido por los aliados en la ciudad de Novi Sad, a unos 80 kilómetros de Belgrado están o no trucadas. Frente a lo que mantiene un lector, el defensor es claro. Acudiendo a expertos en perspectiva afirma tajante “no hay truco en la foto”.

¿Excesivo triunfo? (17/02/2002) es un artículo que en su primer epígrafe se dedica a recoger algunas quejas por el tratamiento, excesivo a juicio de estos

lectores, que el periódico ha hecho de la primera edición del espacio de *TVE Operación Triunfo*. Valdecantos afirma que al margen de la consideración que a cada cual le merezca la factura y los contenidos del programa, cosa que a él no compete, “cuando un programa de televisión ha batido todos los récords de audiencia, con contenidos que no atentan al buen gusto, hasta convertirse en un auténtico fenómeno social, parece claro que las exigencias de interés y de actualidad se cumplen con creces”.

4.10. Malen Aznárez **(enero 2003 – enero 2005)**

Si a Camilo Valdecantos le tocó lidiar con las noticias del atentado de las Torres Gemelas de Nueva York del 11 de septiembre de 2001, entre otras, a Malén Aznárez le tocaron las quejas y comentarios de los lectores sobre los atentados del 11 de marzo de 2004 en Madrid.

Su nombramiento fue dado a conocer por el diario el 19 de enero de 2003, *Malén Aznárez, nueva defensora del lector de EL PAÍS* (19/01/2003) y en la noticia se destacaban algunos elementos de su currículum. Entre otras cosas se decía que estudió en la Escuela Oficial de Periodismo de Madrid, inició sus primeros pasos profesionales en el diario *Arriba* de Madrid, en 1971, como reportera y que durante los años setenta su firma fue habitual en distintos semanarios políticos, como *Cuadernos para el Diálogo* y *Posible*.

Como dato destacado se indicaba que fue la primera mujer que dirigió en España una cadena de periódicos, los 26 diarios de *Medios de Comunicación del Estado* (la antigua cadena oficial del Movimiento), lo que hizo entre 1982 y 1984 cuando estos diarios fueron privatizados por el primer Gobierno socialista.

También se destacaba que en 1984 fue nombrada coordinadora general adjunta a la dirección de *Radio Nacional de España (RNE)* y que fue directora de los servicios informativos de la cadena (también en este caso fue la primera mujer). Además fue jefa de Información Nacional de la revista *El Globo*, entrando a formar parte de la redacción de *El País* en 1988. Antes de ser nombrada defensora, la segunda mujer en ocupar el cargo, fue jefa de Sociedad y reportera y “entrevistadora” en *El País Semanal*, especialmente centrada en temas de ciencia e investigación.

Hay un dato que el diario quiso que fuera muy relevante y que destacara en la noticia de su nombramiento: “Malén Aznárez pertenece a una generación de

mujeres que irrumpieron con fuerza en el periodismo nacional en los años setenta y que, en plena transición democrática, se dieron a conocer por su rigor, profesionalidad y compromiso democrático, realizando cometidos informativos en áreas hasta entonces reservadas a profesionales masculinos”.

También se decía en la información que el Comité Profesional de *EL PAÍS* había considerado que sus atributos y trayectoria profesional eran “una prueba de su solvencia para desempeñar el puesto de defensora del lector”.

En la actualidad la periodista es presidenta de Reporteros Sin Fronteras España. Malén Aznárez fue defensora del lector desde enero de 2003 al mismo mes de 2005.

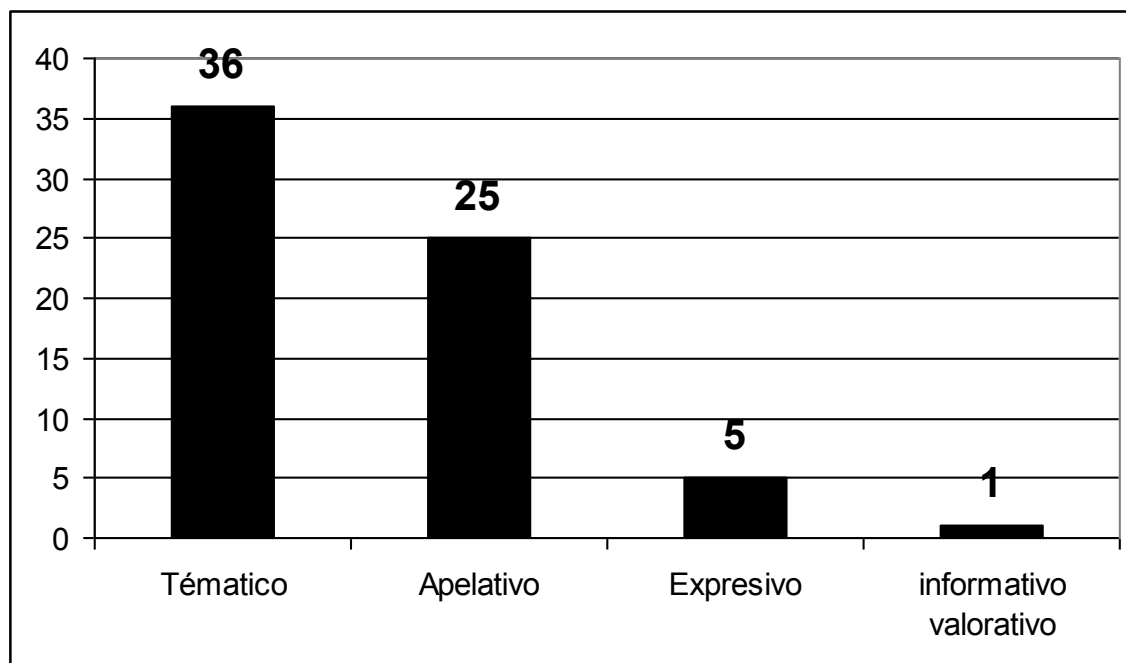
4.10.1. Titulares Malén Aznárez

Durante su etapa como defensora que se prolongó hasta enero de 2005, Aznárez usó en 36 ocasiones titulares temáticos, *El silencio de los republicanos* (09/02/2003), *Crónicas por televisión* (21/09/2003), el muy significativo *Ruedas de prensa sin preguntas* (08/02/2004), *Lenguaje conflictivo* (10/10/2004) o *Año nuevo errores viejos* (16/01/2005) son algunos ejemplos de ellos.

En 25 usó titulares apelativos como *¿Exceso de religión católica?* (02/02/2003), *¡Vuelvan al colegio!* (13/07/2003), *¿Violencia de género o violencia machista?* (01/02/2004) o *¿Terrorismo Islamista?* (28/03/2004), este de la serie de artículos que escribió sobre el conocido atentado del 11 de marzo de 2004 en Madrid.

Cinco veces hizo uso Aznárez de titulares expresivos, *La resaca* (21/03/2004), también de un artículo sobre el 11-M o *Despedida* (23/01/2005) son dos ejemplos de ellos.

Gráfico 58. Titulares Malén Aznárez



Fuente: Elaboración propia

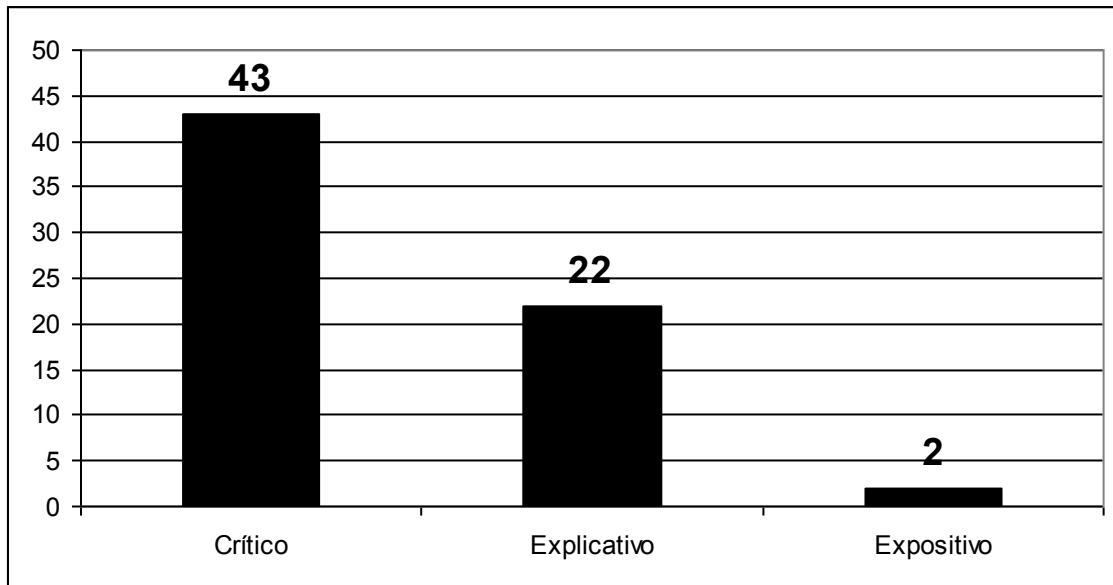
Finalmente en una ocasión la defensora usó un titular directamente informativo, *Informar en medio de la confusión* (14/03/2004).

Todo ello puede verse de forma esquemática en el gráfico que cierra este apartado sobre las características de los titulares de la etapa de Malén Aznárez como defensora.

4.10.2. Estilo de los textos de Malén Aznárez

La segunda mujer defensora del lector de *El País* usó en 43 ocasiones un lenguaje crítico en sus textos, en 22 se trató de textos puramente explicativos y en dos sencillamente expositivos tal y como puede verse de forma gráfica en la tabla y el cuadro que siguen.

Gráfico 59. Estilo textos Malén Aznárez



Fuente: Elaboración propia

Malén Aznárez se estrenó con una columna de lenguaje crítico, *Sorprendentes necrológicas* (26/01/2003) donde la defensora hacía un breve estudio de cómo trataba el diario los obituarios. Tras explicar que se había aumentado desde hacía unas semanas el espacio dedicado a glosar la figura de personalidades fallecidas analizaba el tipo de personas y el tratamiento que se había dado a ellas en las notas necrológicas de la última semana.

Por ejemplo, la de una diputada argentina desconocida en España o el gazapo que pudo leerse la del dibujante Ramón Sabatés, uno de los autores de *Los inventos del TBO*, que fue publicada el 12 de enero de 2003. En ella, como explicaba un lector, no sin cierta sorna, se decía que el dibujante murió asistido por su viuda. El lector se pregunta: “¿Sería una viuda anticipada o por poderes?”. A Aznárez le parece que en la nueva sección se han producido ciertas situaciones chocantes, “cuyos resultados provocan, en algunos casos, perplejidad, y en otros, sonrisas”.

Mujer y publicidad (19/10/2003) va dedicado a un anuncio. La defensora se emplea fondo con el publicado por el diario del canal de televisión temática *Calle 13*. En el puede verse a una atractiva mujer que yace sobre una cama con un disparo en la frente. A su lado, un sonriente fotógrafo que afirma que quería ser fotógrafo de moda hasta que empezó a ver *Calle 13*.

La defensora se hace eco de que muchas personas, sobre todo mujeres, consideraron el anuncio morboso y de mal gusto, “quizá porque nos encontramos en una época en la que abundan los casos de violencia contra las mujeres”. El caso es que unos días después *El País* retiró la campaña, o mejor dicho, sustituyó ese anuncio por otro de la misma cadena, aunque en un tono no tan morboso y atentatorio contra la dignidad de la mujer como manifestó alguna lectora.

Un tercer ejemplo es *Farruquito* (03/10/2004) donde Malén Aznárez critica, aunque no de manera directa, una entrevista con el artista flamenco que se publicó el 12 de septiembre de 2004 por la que recibe varias quejas debido al tratamiento dado al personaje en relación con el accidente de tráfico que protagonizó un año antes en Sevilla. Un atropello en el que hubo una víctima mortal y por el cual se encontraba el artista en libertad bajo fianza.

Y en *Publicidad demencial* (19/09/2004) hace una crítica de una campaña de promoción de la edición digital por la que el diario pidió perdón unos días después. En ella se habían utilizado “de forma ominosa” las imágenes del atentado contra las Torres Gemelas de Nueva York del 11 de septiembre de 2001. La campaña que pretendía captar suscriptores se basaba en dos imágenes, una con las torres antes del atentado y otra, sin ellas, después, acompañadas de un texto que el defensor reproducía en su artículo: “Un día da para mucho. Imagínese lo que puede suceder en tres meses”. Aznárez se muestra contundente: “Esta Defensora considera que la imagen del periódico ha quedado seriamente dañada, además de por una publicidad demencial, por la confusión entre *El País* y *elpais.es*”.

De los 22 textos explicativos de Aznárez durante su época de defensora se destacan *Guerra, imágenes y jerga militar* (30/03/2003) donde la defensora aclara aspectos de la cobertura informativa y fotográfica del diario de la Guerra de Irak y *Cámaras en el Supremo* (02/05/2004) con comentarios sobre una sentencia del Tribunal Constitucional que retira la prohibición que en 1995 hizo el Tribunal Supremo sobre la posibilidad de que hubiera cámaras en los juicios. El Constitucional, explica Aznárez, consideró incompatible la decisión del Supremo con el ejercicio del derecho fundamental a la libertad de información. La defensora desgana la sentencia además de felicitarla por ella.

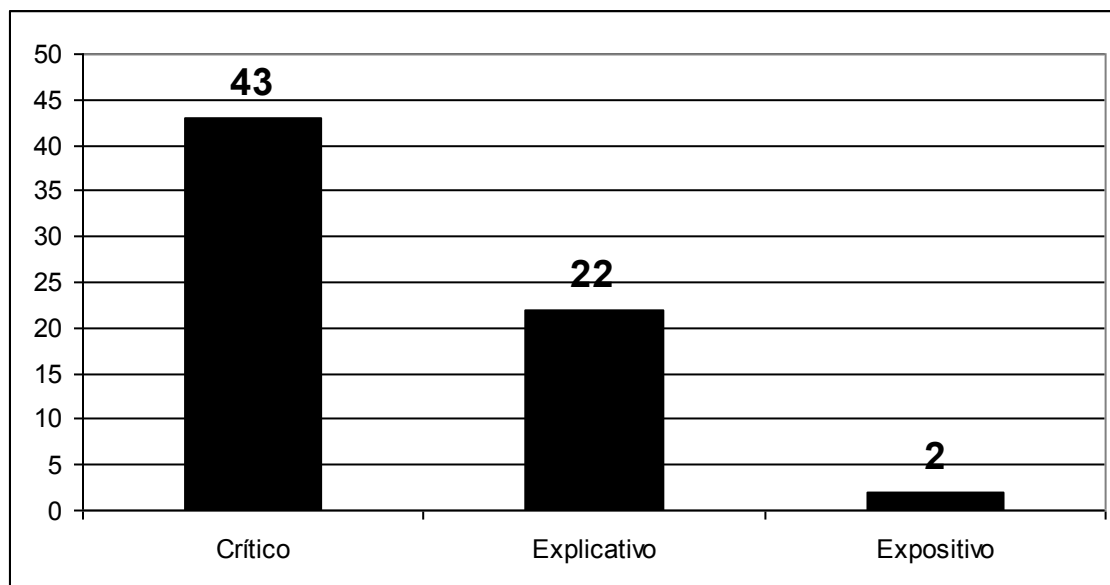
Aznárez tuvo dos textos de carácter expositivo. *Lectores indignados* (16/02/2003) es uno de ellos. Aznárez relata una serie de hechos en torno a un encarte publicitario incluido en el diario días antes de la publicación de su artículo en el que el Partido Popular, entonces en el Gobierno, explicaba su postura sobre la presencia española en la guerra de Irak.

4.10.3. Estructura de las columnas de Malén Aznárez

La imagen que se incluye en este apartado muestra de manera gráfica la estructura de los artículos dominicales publicados por Malén Aznárez durante su etapa como defensora. De manera que como puede verse, 37 veces Aznárez dedicó su columna a un solo tema, *Sorprendentes necrológicas* (26/01/2003), *Lenguaje sexista* (09/03/2003), *Rectificar es de serios* (28/09/2003), *¿Violencia de género o violencia machista?* (01/02/2004), *¿Terrorismo islamista?* (28/03/2004) o *Despedida* (23/01/2005) son algunas de ellas.

En 20 ocasiones la defensora de este periodo usó columnas con dos epígrafes, por ejemplo, *Guerra, imágenes y jerga militar* (30/03/2003), *Apalea y matar a un perro sí es un acto violento* (20/06/2004) o *Una portada precipitada* (07/11/2004).

Gráfico 60. Estructura columnas Malén Aznárez



Fuente: Elaboración propia

Nueve veces expuso en sus columnas dominicales 3 temas, *Opinar sobre la opinión* (13/04/2003) o *Flecos del 11-M* (04/04/2004) son dos de ellas. Finalmente en sólo una ocasión, *Titular bien no es fácil* (*El País*, 11/05/2003), dedicó su texto dominical a tratar cuatro asuntos.

4.10.4. Textos de referencia

Malén Aznárez durante su etapa como defensora sólo se refirió como texto de referencia al Libro de estilo y lo hizo en 39 ocasiones. Durante su periodo de mandato Aznárez uso las ediciones del manual de 2003 y 2004.

En *Sorprendentes necrológicas* (26/01/2003), su primera columna, donde como se ha contado antes la defensora hace un repaso de los errores en las necrológicas y la irrelevancia de algunos de los personajes que se incluyen en ellas, Aznárez abunda en una queja por uno de estos obituarios, uno sobre la muerte de una diputada argentina por un “presunto intento de suicidio”,

redundancia que la defensora critica, Aznárez explica que el Libro de estilo de *El País* sostiene que los suicidios sólo deberán publicarse cuando se trate de personas de relevancia o supongan un hecho social de interés general, preguntándose a continuación si este era el caso de la diputada argentina.

Además Aznárez acude a Antonio López Hidalgo, profesor de Redacción Periodística de la Universidad de Sevilla quien comenta que apenas se ha escrito de la necrológica como género periodístico, “circunstancia ésta que hace más difícil el camino a la hora de acotar su perfil. Los libros de estilo de los distintos diarios apenas le dedican espacio, y los manuales sobre géneros periodísticos, si acaso unas líneas”. La defensora remata que tampoco el Libro de estilo de *El País* dice nada sobre el género.

¿Violencia de género o violencia machista? (01/02/2004) es un artículo en el que la defensora se ocupa de la terminología que se usaba entonces en los medios, particularmente en *El País*, sobre la violencia contra la mujer.

De manera que Aznárez destaca algunas denominaciones como *violencia contra la mujer*, *violencia doméstica*, *violencia familiar o intrafamiliar*, *violencia de sexo*, *violencia machista* o *violencia de género*, término este muy usado por el diario y que se impuso a mediados de la década pasada, término por el que los lectores protestan ya que no responde a la realidad del lenguaje. Como explica en su queja un lector, una cosa es el género y otra el sexo. La defensora repasa las informaciones publicadas por el diario sobre el tema y contacta con expertos, uno de ellos Fernando Lázaro Carreter, académico de la Lengua quien argumenta que el uso de *género* para los casos de violencia contra la mujer es simplemente una traslación de un término inglés adoptado por la ONU para este tipo de violencia y que en español la “Gramática”, con mayúsculas, dice el académico, diferencia claramente el género y el sexo. La defensora alega que los lectores piden también un respeto para la Gramática, el mismo que exige el Libro de estilo de *El País* donde se especifica que “no debe escribirse violencia de género, sino violencia machista, violencia sexista o

violencia de los hombres, ya que 'género' se refiere a la categoría gramatical de las palabras y no puede sustituir a 'sexo". Obligación que, según mantiene la defensora, "se saltan alegremente los redactores de este periódico que han optado claramente por violencia doméstica o violencia de género".

El penúltimo artículo de Malén Aznárez es *En Año nuevo, errores viejos* (16/01/2005). Aquí la defensora, a petición de un miembro de la organización ONO (Ombudsmen News Organization), escribe sobre el número de rectificaciones anuales que viene haciendo *El País*, siempre por errores en las informaciones, y de paso un recuento de los errores más habituales recogidos por ella durante su mandato.

Además compara el número de rectificaciones de *El País* con el de otros diarios de referencia internacional. Concluye que el diario español publica menos que otros y, eso pese a lo que dice el Libro de estilo: "El periódico ha de ser el primero en subsanar los errores cometidos en sus páginas, y hacerlo lo más rápidamente posible y sin tapujos. Esta tarea recae de manera muy especial en los responsables de cada área informativa".

4.10.5. Secciones de las que se ocupó Malén Aznárez

Internacional, agrupación en un solo artículo de cuestiones que tienen que ver con varias secciones pero que tienen un denominador común, España y Sociedad son las secciones sobre las que más quejas expuso en sus columnas dominicales Malén Aznárez como defensora.

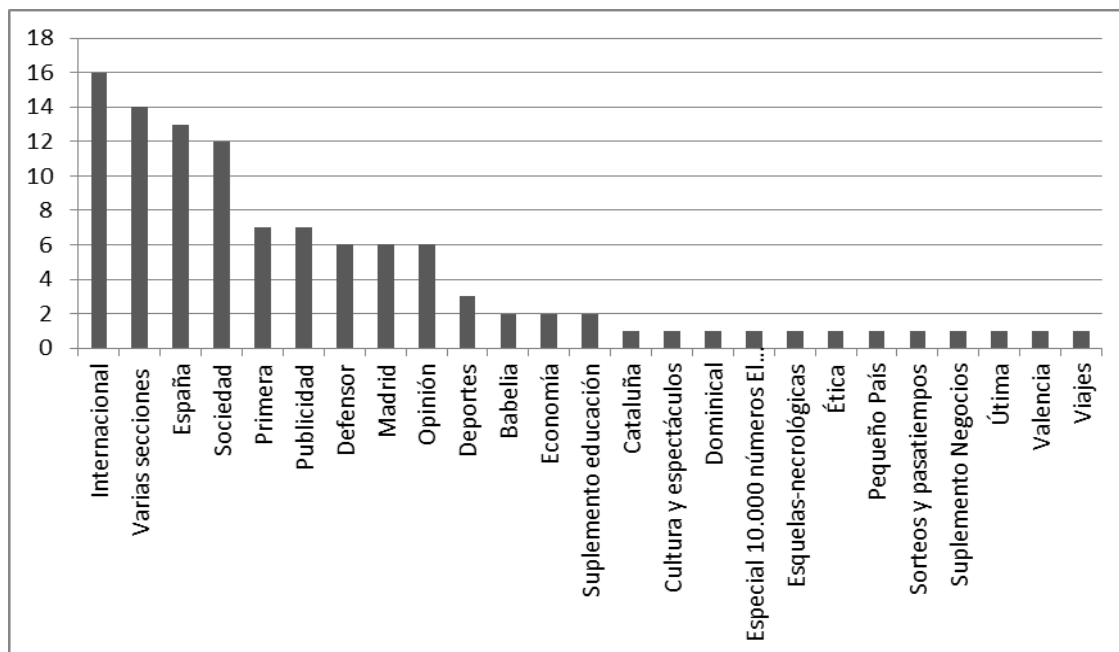
También, como puede verse en la tabla y el gráfico que siguen, se ocupó de quejas relativas a la primera página, la publicidad en el diario, su propia columna, o su labor como defensora, el suplemento de la Comunidad de Madrid o la sección de Opinión.

Tabla 19. Secciones Malén Aznárez

Internacional	16
Varias secciones	14
España	13
Sociedad	12
Primera	7
Publicidad	7
Defensor	6
Madrid	6
Opinión	6
Deportes	3
Babelia	2
Economía	2
Suplemento educación	2
Cataluña	1
Cultura y espectáculos	1
Dominical	1
Especial 10.000 números <i>El País</i>	1
Esquelas-necrológicas	1
Ética	1
Pequeño País	1
Sorteos y pasatiempos	1
Suplemento Negocios	1
Última	1
Valencia	1
Viajes	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 61. Secciones Malén Aznárez



Fuente: Elaboración propia

4.10.6. Causas de las quejas

No faltan en la etapa de Malén Aznárez las quejas por las erratas y errores que publica el diario y que son, junto a las relacionadas con la exactitud y precisión de las informaciones las más numerosas.

Las imágenes que publica el diario también son causa de tratamiento de quejas por parte de la defensora y la ética periodística. Sin embargo en su mandato de Aznárez trata un número significativo de quejas por la cuestión de género, en relación con las tratadas por el resto de los defensores.

Tabla 20. Causas quejas Malén Aznárez

Erratas y errores	20
Exactitud y precisión	20
Imágenes	11
Ética periodística	7
Género	7
Parcialidad	5
Prioridad en la información	4
Aclaraciones de la defensora	3
Fuentes	3
Opinión	3
Posición de <i>El País</i>	3
Xenofobia	3
Afectados por la información	2
Crítica especializada	2
Infografía	2
Ética publicitaria	2
Uso de extranjerismos	2
Contraste de la información	1
Enfermedades mentales	1
Homofobia	1
Opinión en información	1
Presunción de inocencia	1
Religiones	1
Toros y animales	1
Traducciones	1
Viñetas	1

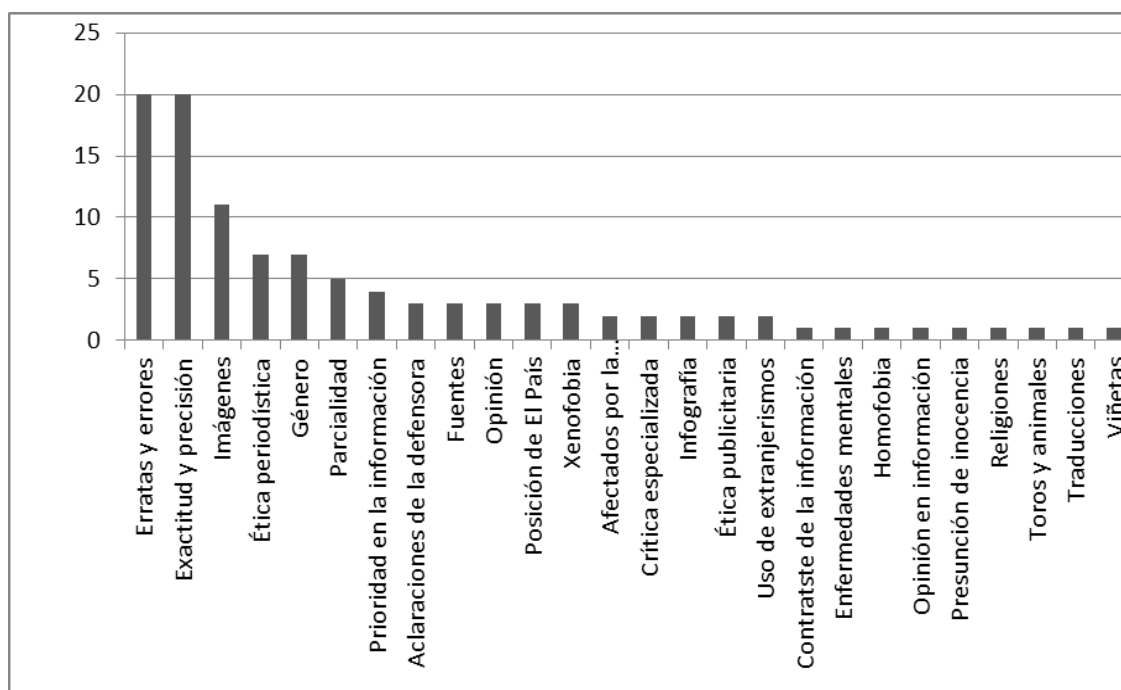
Fuente: Elaboración propia

Un número que tan sólo es superado por Camilo Valdecantos por una razón evidente, fue el defensor que más tiempo estuvo en el cargo y el que más número de artículos dominicales escribió, casi doblando los publicados por Aznárez. Estos datos pueden verse de manera estadística en la tabla y el gráfico que siguen. Ya en su primer artículo, *Sorprendentes necrológicas* (26/01/2003), Aznárez hace un recorrido por una serie de errores detectados en las Necrológicas que se publican en la nueva sección del diario Obituarios. Ya se ha escrito antes sobre este asunto. En otro de sus artículos dominicales, *De errores y gazapos* (27/04/2003), la defensora comunica que todos los Defensores del Lector que ha tenido el diario desde 1985, han tenido un inexorable caballo de batalla, “que también lo es de Troya: los errores y las faltas de ortografía, o, si lo prefieren, las faltas de ortografía y los errores que salpican a diario las páginas del periódico”. E inciden algo comentado también

por antecesores en el cargo que parece imposible librarse de ellos bien sea por despistes o desconocimiento de los redactores que los cometen, bien porque haya lo que Aznárez llama un “pertinaz incumplimiento del Libro de estilo”.

El primer epígrafe del artículo, que se escribe a raíz de la comunicación de un lector que informa a la defensora que está haciendo una recopilación de todos ellos y que cuando la termine se la enviará en forma de libro, es un recuento de todos los que hasta ese momento el lector, entre ellos algunos ubicando la nacionalidad estadounidense a soldados británicos, la errónea ubicación de localidades gallegas en crónicas sobre el accidente del petrolero Prestige, que el 19 de noviembre de 2002 se hundió frente a las costas de Galicia, provocando uno de los peores vertidos de crudo de la historia en las costas españolas o la confusión al atribuir en una crónica desde Londres a Francisco de Goya la localidad de Cifuentes como la de su nacimiento y no la de Fuendetodos que es donde realmente nació el pintor.

Gráfico 62. Causas quejas Malén Aznárez



Fuente: Elaboración propia

Otros artículos dedicados exclusivamente a las erratas y errores son *¡Vuelvan al colegio!* (13/07/2003), *Dos y dos no siempre son cuatro* (07/03/2004) o *Año nuevo errores viejos* (16/01/2005).

La exactitud y la precisión en la información como queja es protagonista de *Crónicas por televisión* (21/09/2003) donde la defensora aborda una queja por el hecho de que las crónicas de algunos partidos de la NBA (liga nacional de baloncesto de los Estados Unidos) se ofrecieran sin que los redactores hubieran estado in situ en el lugar de los hechos lo que a juicio del lector ocasionaba una pérdida de matices, amén de poder ser “inventadas”. A instancias de Aznárez, el responsable de Deportes, Santiago Seguro, aclara que efectivamente la crónica a la que hace alusión el lector se escribió desde Madrid pero justifica que el redactor sí que había visto el partido aunque fuera por televisión.

Los muertos del 11-M fueron 190, no 192 (06/06/2004) es un artículo aclaratorio sobre la cifra de fallecidos en el atentado del 11 de marzo de 2004 en Madrid. El diario sostuvo erróneamente durante un par de meses una cifra que no cuadraba con la realidad y la defensora explica en esta columna los motivos de la inexactitud que no son otros que las informaciones que se habían facilitado por parte de agencias y autoridades, al menos eso es lo que mantiene el redactor jefe de España, José Manuel Romero, quien a instancias de la defensora sostiene que en el llamado Bosque de los Ausentes se plantaron 192 árboles como reconocimiento del Ayuntamiento de Madrid a los fallecidos y que los discursos de los representantes políticos habían venido sosteniendo esta cifra.

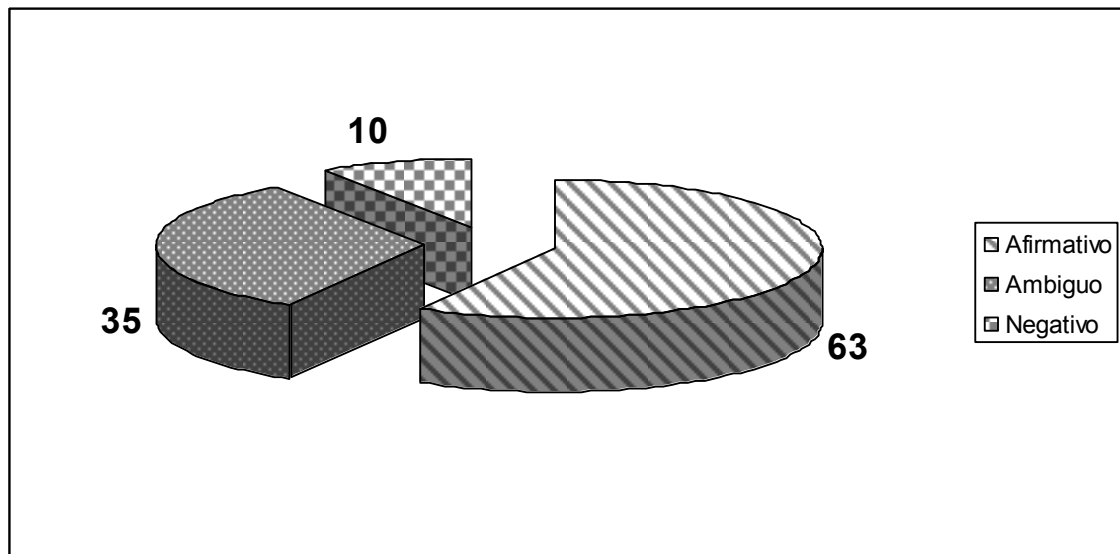
Como se decía antes no es baladí el trato de Aznárez a la cuestión de género. Ya se escribió antes sobre *¿Violencia de género o violencia machista?* (01/02/2004), donde se trata el lenguaje sobre la materia o de *Mujer y publicidad* (19/10/2003), sobre los malos tratos a la mujer y la publicidad.

Además hay otras seis columnas que abundan en el tema. Una de ellas es *Sexo y discriminación* (04/07/2004). En su primer epígrafe la defensora se encarga de una queja por una entrevista con la actriz estadounidense Angelina Jolie, embajadora de buena voluntad de la Oficina de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). En la entradilla el periodista Jacinto Antón manifiesta “su rendida admiración por la belleza y personalidad de la actriz”, lo que provoca varias quejas de lectoras que consideran que se trata de un comentario fuera de lugar y “machista” por parte de un periodista que tendría que haberse abstenido de tal manifestación. El afectado por la queja, a requerimientos de Aznárez, pide disculpas por el comentario.

En siete ocasiones la defensora del lector escribe sobre ética periodística, la más significativa es su artículo *Ruedas de prensa sin preguntas* (08/02/2004) donde Aznárez hace un alegato de la esencia de la profesión periodística y carga contra la moda, que aún persiste y que sigue generando debate, de convocar a los medios a “ruedas de prensa” en las que no se permiten preguntas. Una reflexión audaz en defensa de la profesión periodística en la que cuenta con el testimonio del periodista del diario Joaquín Estefanía. Aznárez sostiene “que la esencia del periodismo es el derecho a informar a los lectores del modo más veraz y objetivo posible. Y que el trabajo de los periodistas es preguntar, no crear ambiente ante las cámaras”.

4.10.7. Posición de la defensora

Malén Aznárez, como puede verse en la tabla y gráfico que siguen, dio la razón a los lectores en 63 ocasiones, se mantuvo en una posición ambigua en 35 y se alineó con las explicaciones del diario en diez.

Gráfico 63. Posición de la defensora


Fuente: Elaboración propia

El silencio de los republicanos (09/02/2003) es un artículo dedicado íntegramente a una queja por un reportaje sobre la represión que sufrió el cuerpo de maestros republicanos en la guerra y posguerra civil española (La guerra en las aulas, *El País* 27/01/2003), publicado en el suplemento de Educación. En él se daba cuenta de los castigos sufridos por los maestros durante ese periodo. Una de las entrevistadas en el reportaje se refiere al asesinato de tres familiares suyos en una localidad española que la defensora prefiere no desvelar. Según la entrevistada los asesinatos fueron instigados por el entonces alcalde del pueblo. Por este motivo un lector presenta una queja al entender que la afirmación de la entrevistada no fue contrastada y que la persona aludida como “instigador” podría ser un familiar suyo que aún vive. La defensora acude a varios historiadores, Javier Tusell, Santos Juliá o Francisco Morente Valero quienes manifiestan las dudas que desde el punto de vista histórico suponen testimonios orales de hechos que no están documentados. También pregunta a la redactora que firmó el reportaje, Carmen Morán, quien se defiende diciendo que fue imposible contrastar el testimonio. Malén Aznárez concluye: “¿Cumplió la autora del reportaje con los requisitos que recomiendan los historiadores? No, en cuanto al contraste de otras fuentes o documentos,

como también establece el Libro de estilo de *El País* en los casos dudosos o delicados. Por ello, hubiera sido necesario extremar la cautela haciendo constar, al menos, que la versión de la entrevistada no había podido ser contrastada”.

Otro ejemplo de posición favorable a los lectores es *Mestizaje y anglicismos* (21/11/2004) donde de nuevo se plantea el uso exagerado por parte del diario de anglicismos. La defensora acude a Víctor García de la Concha, director de la Real Academia Española quien se refiere a la reciente aparición del Diccionario panhispánico de dudas para solventar la cuestión de los extranjerismos en el español. Aznárez concluye: “Esperemos que la salida de este diccionario, una especie de "enciclopedia de la duda", prevista para la primavera próxima, nos ayude a todos. Mientras tanto, sólo queda reflejar en esta columna, tantas veces como sea necesario, los anglicismos gratuitos que *El País* utiliza”.

No se abunda más sobre el carácter afirmativo del tratamiento de algunas quejas de la defensora ya que antes se ha escrito de casos como *Sorprendentes necrológicas* (26/01/2003), *Mujer y publicidad* (19/10/2003), *Farruquito* (03/10/2004) o *Publicidad demencial* (19/09/2004) que son también un ejemplo de esta posición.

En 35 ocasiones la defensora mantiene una posición ambigua, sin entrar en el fondo del asunto y sin mostrarse ni a favor ni en contra de los lectores. *Periodismo y guerra (2)* (09/05/2004) es un claro ejemplo de esta postura. En el artículo Malén Aznárez hace una reflexión, sin mayores posicionamientos, sobre el papel de los periodistas en los conflictos armados. Otra columna sobre la guerra de Irak y sobre la posguerra, *Lenguaje conflictivo* (10/10/2004), da pie a Aznárez para analizar el lenguaje sobre los eufemismos cuando se habla del enfrentamiento armado y de sus consecuencias, aclarando que el diario en su momento rechazó en su momento términos como “daños colaterales”, “fuego amigo” o “ciudades liberadas”, trata las quejas de dos lectores una por el uso

de “insurgentes” incluso cuando se habla de grupos en los que hay mujeres y niños. Y la segunda por el uso de “combatientes” cuando “son resistentes, están en su país y luchan contra un invasor”.

Diez veces Malén Aznárez quita la razón a los lectores. En el primer epígrafe de *Fotos de portada* (06/07/2003) se plantean las protestas de varios lectores por la inclusión en la portada del diario el 30 de junio de 2003 de la foto del ex militar argentino Ricardo Miguel Cavallo, acusado de delitos de genocidio y terrorismo durante la dictadura militar argentina, en calzoncillos en un reconocimiento médico.

Los lectores denunciaban una violación del derecho a la intimidad por parte del diario. La foto que fue tomada en México ilustraba la llegada a España del ex militar encausado por el Juez Garzón. Aznárez quita razón a los lectores con un ilustrativo párrafo sobre la prevalencia de determinados derechos sobre otros: “Conviene recordar que la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, en general, da prevalencia al derecho a la información del artículo 20 de nuestra Constitución sobre los también derechos constitucionales a la intimidad, al honor y protección de la imagen, según mantiene mi colega y antecesor en las funciones de Defensor, Francisco Gor, un especialista en el tema”.

4.11. Sebastián Serrano **(febrero 2005 – junio 2006)**

Su nombramiento se anunció en el diario el 30 de enero de 2005, *Sebastián Serrano, nuevo defensor de los lectores de EL PAÍS*, (30/01/2005). Del perfil profesional de Serrano se destacaban varias cosas en la noticia. Por ejemplo que estudió periodismo en la Escuela Oficial de Barcelona, donde se licenció en 1974, comenzando su carrera profesional en *El Noticiero Universal* e incorporándose con posterioridad a *Mundo Diario*, donde trabajó en las secciones de Local, Internacional, Economía y España. Fue miembro de la Redacción fundadora de *El Periódico de Catalunya*.

En 1989 se incorporó a la redacción en Barcelona de *El País*, donde comenzando como redactor de Futuro, para ser nombrado posteriormente corresponsal en Moscú, cargo que ocupó entre 1991 y 1992. Un dato relevante ya que en esa etapa a Serrano le tocó cubrir el proceso de desintegración de la Unión Soviética.

También se decía que fue fundador de *Ciberp@ís* en 1998, donde continuó hasta noviembre de 2000, cuando se trasladó a Madrid tras su nombramiento como redactor jefe de la sección de Sociedad. En octubre de 2004 se reincorporó a Barcelona, al frente de la sección de Cataluña.

Además Serrano había sido miembro de la Junta del Colegio de Periodistas de Cataluña en dos ocasiones. En 2006 Sebastián Serrano volvió al *Periódico de Catalunya* y en la actualidad es el responsable de la edición digital.

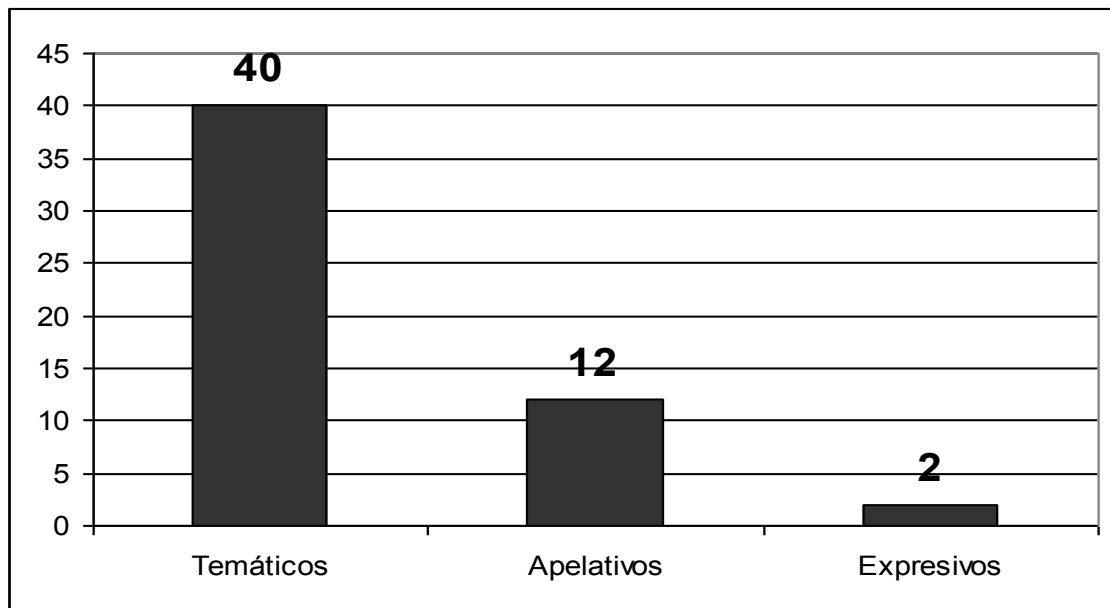
Serrano fue defensor del lector entre enero de 2005, aunque empezó a publicar el 6 de febrero, y el 18 de junio de 2006.

4.11.1. Titulares Jesús de Sebastián Serrano

Durante su etapa como defensor Serrano escribió 54 artículos dominicales con 40 titulares temáticos como *Cuestión de Credibilidad* (06/02/2005) o *Parches milagrosos* (08/01/2006).

Doce veces usó titulares apelativos como *Esmoquin, ¿cáterin?* (02/10/2005) y 2 los expresivos como es el caso de *Apariencias* (11/09/2005). Puede verse de manera sintética en el gráfico que se ha incluido en este epígrafe.

Gráfico 64. Titulares Sebastián Serrano

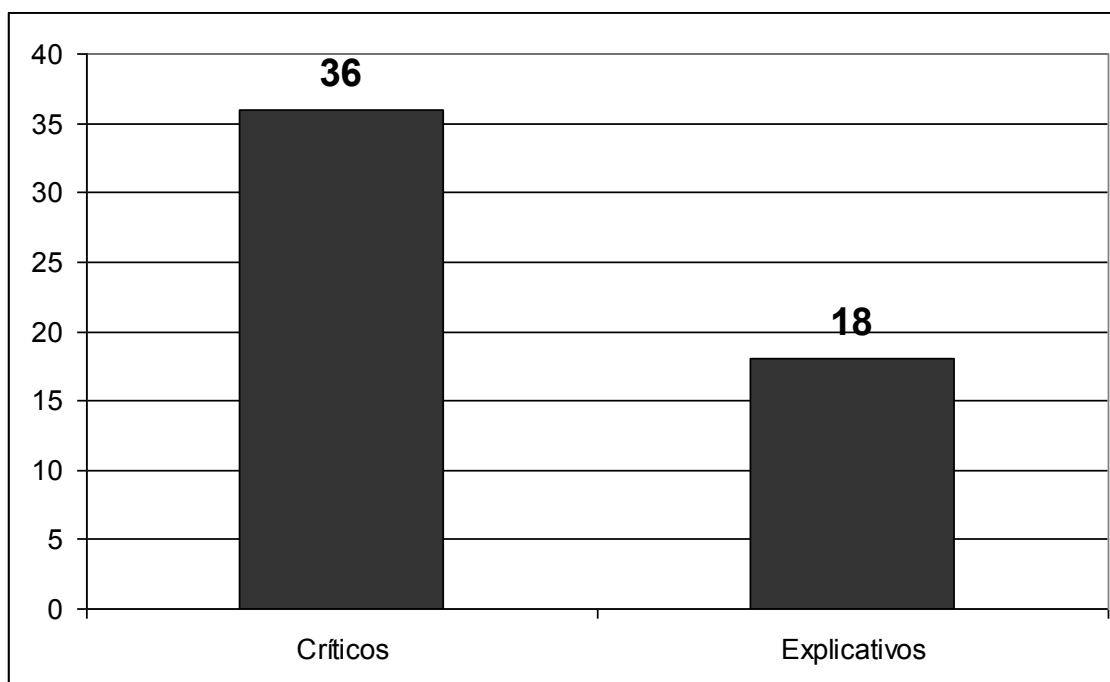


Fuente: Elaboración propia

4.11.2. Estilo de los textos de Sebastián Serrano

Serrano escribió 36 textos críticos y dieciocho explicativos como a continuación se refleja gráficamente.

Gráfico 65. Estilo textos Sebastián Serrano



Fuente: Elaboración propia

La primera columna publicada por Sebastián Serrano, *Cuestión de Credibilidad* (06/02/2005), contiene 2 epígrafes y es el primer texto crítico que se incluye en este apartado. El primero de ellos es una especie de presentación en la que Serrano reflexiona sobre el papel del defensor en los medios de comunicación y especialmente en la prensa. Incluye además unas reflexiones del periodista estadounidense Bill Kovach sobre la pérdida de credibilidad de la prensa, Serrano destaca dos de las reflexiones del veterano periodista sobre este aspecto, el desconcierto por la aparición de Internet y la tendencia de los medios a integrarse en “corporaciones de enormes dimensiones”.

Hilando con estas reflexiones Serrano concluye su primer epígrafe con la suya sobre el papel del defensor en esta situación de descrédito y hablando de la necesidad de transparencia en la prensa, de lo que también habla el norteamericano.

Serrano concluye que a garantizar esa transparencia contribuye, desde 1985, la figura del defensor o defensora del lector en el diario *El País*.

En su segundo epígrafe el nuevo defensor analiza un pie de foto publicado por el diario en primera página el domingo 30 de enero de 2005. Cita Serrano el texto, “un grupo de marines reparte pasquines a los iraquíes con información sobre dónde y cómo votar en la provincia de Al Anbar, al oeste de Irak”. En la foto, como relata el defensor, puede verse un texto en árabe cuya traducción se reproduce en el artículo: “No vivas con miedo. Si tienes información sobre terroristas o armas de destrucción masiva, te pedimos que te pongas en contacto con nosotros en la página web www.iraqaamen.com.”

Podrás recibir una compensación económica por tu ayuda”. Para el defensor está claro que no hubo comprobación ya que los pasquines nada tenían que ver con la campaña electoral iraquí, lo que obligó al diario a publicar el lunes 31 una fe de errores. Narra además Serrano otros dos errores sucedidos con las fotos en la misma franja de tiempo y espeta, “habrá que estar más al tanto con las fotos”.

Crítico se muestra también el defensor en *Un artilugio peligroso* (13/11/2005) donde se narra la publicación en el rincón de artilugios sorprendentes de la página de bazar de *Ciberp@ís* un anuncio con foto de la pistola paralizadora Taser X26c, “un arma de 200 gramos y un tamaño poco mayor que un teléfono móvil que lanza descargas eléctricas”. El texto de la información sobre el artilugio en cuestión decía que paraliza 10 segundos el sistema nervioso de la persona que recibe el impacto, cualquiera que sea la parte del cuerpo alcanzada desde una distancia inferior a 4,5 metros. Serrano explica además que el precio del paralizador es de 1.000 dólares, “cargas aparte”.

La información es objeto de las quejas de varios lectores por tratarse de la publicación del anuncio de un arma. Serrano pide explicaciones al responsable del suplemento, Tomás Delclós, quien da la razón a los lectores. El defensor

apostilla que resulta evidente que no debería haberse publicado en el diario una información sobre la pistola paralizadora sin hacer referencia a su peligrosidad. Y que “el entorno en el que se inscribió, una exposición de inocuos productos electrónicos, tampoco es el más adecuado para tratar sobre ella. Como señalan varios lectores, la pistola Taser se ha abordado sin darle mayor importancia, como si no fuera un arma”.

Sebastián Serrano escribió 18 textos explicativos, por ejemplo, *Cálculo de manifestantes* (26/06/2005). En este texto responde de forma explicativa a las quejas de los lectores por la información que publicó el diario sobre la marcha convocada por el Foro Español de la Familia en Madrid contra la ley que autorizó el matrimonio entre homosexuales, el 18 de junio de 2005. Como explica Serrano las quejas se fundamentaron en el número de asistentes que ofreció el diario, los organizadores aseguraron que hubo un millón y medio de manifestantes, la Comunidad de Madrid calculó 700.000, la Dirección General de la Policía, 166.000 y el periódico 180.000. Las quejas se referían justamente a la cifra facilitada por *El País* y la pregunta de los lectores, algunos de ellos usando un tono despectivo como relata Serrano, fue cómo hizo sus cálculos el diario. El defensor aclara de forma precisa y con numerosos argumentos la forma en que se tratan los números de manifestantes en el periódico. Lo sustancial es su referencia al Libro de estilo que establece el modo de cubicar las manifestaciones en su artículo 2.51, que Serrano transcribe en su artículo: “En las manifestaciones de asistencia fácil de calcular (centenares, algunos millares) hay que incluir directamente el número de participantes, al margen de dar también las cifras facilitadas por la policía o los organizadores. En las grandes manifestaciones, el periódico ofrecerá un cálculo propio, pero siempre explicando el mecanismo utilizado (preferentemente, el espacio ocupado por los manifestantes, multiplicado por una media de personas por metro cuadrado)”.

Igualmente explicativo, en este caso con el uso del lenguaje, se muestra Serrano en *Indio e indígena* (22/01/2006) donde se alude a las quejas de

algunos lectores por un editorial publicado el 5 de enero de 2006. En dicho artículo se hablaba de la llegada de Evo Morales a la Presidencia de Bolivia y se decía “es el primer indio elegido presidente de Bolivia y, como tal, representa una novedad de suma importancia”. Para algunos lectores se trata de un calificativo despectivo.

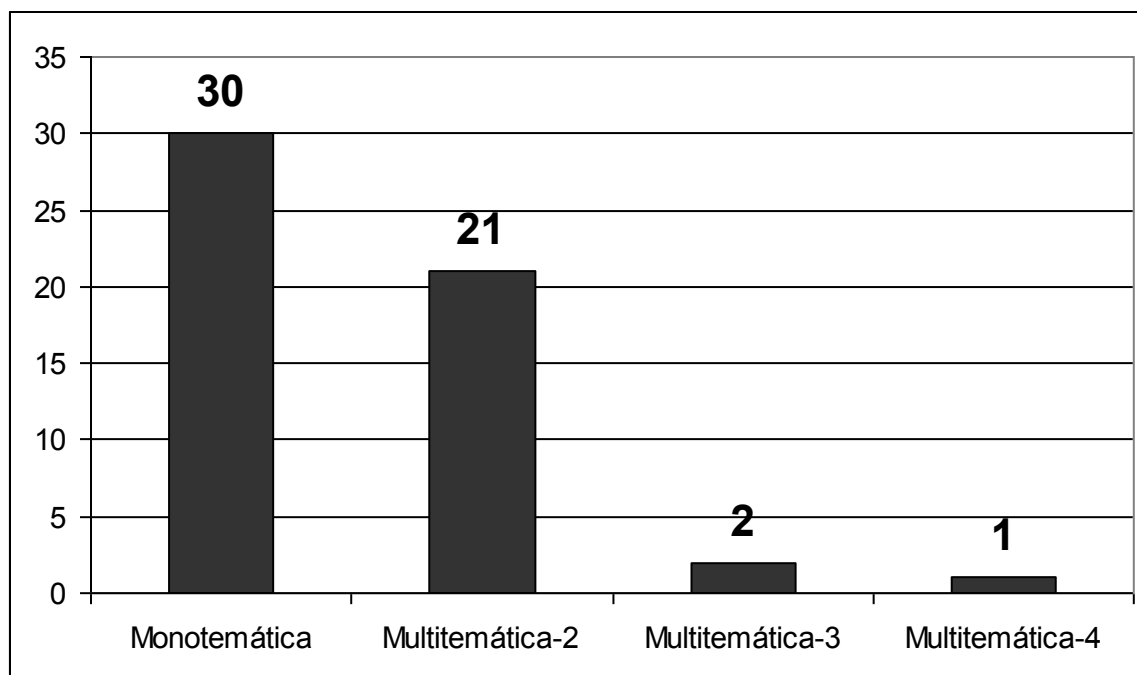
El defensor dedica su columna a explicar las diferencias entre una palabra y otra, pidiendo además para ello, su criterio a la Fundación del Español Urgente (Fundéu). Serrano aclara que utilizar preferentemente indígena es una opción razonable “porque evita que algunas personas se puedan sentir ofendidas”, aunque afirma que tampoco sería razonable “prescindir totalmente del término indio”.

4.11.3. Estructura de las columnas de Sebastián Serrano

Se incluye en este apartado un gráfico que sintetiza la información sobre el tipo de artículos publicados por el defensor.

Durante su etapa como defensor Sebastián Serrano escribió 30 textos de un solo epígrafe, *Erratas y publicidad* (06/03/2005), *Fuentes confidenciales* (19/06/2005), *El corsé del titular* (09/10/2005), *La excepción religiosa* (12/02/2006) o *Menos inmigrantes muertos* (04/06/2006) son algunos ejemplos de ellas. De dos epígrafes Serrano publicó 21 como *Cuestión de Credibilidad* (06/02/2005), *Titular sobre la evolución* (12/06/2005), *Parches milagrosos* (08/01/2006) o *Cohn-Bendit y el fiscal* (21/05/2006). Sólo hubo 2 con 3 epígrafes, *Problemas de Física* (15/05/2005) y *En el límite* (18/06/2006).

Gráfico 66. Estructura columnas Sebastián Serrano



Fuente: Elaboración propia

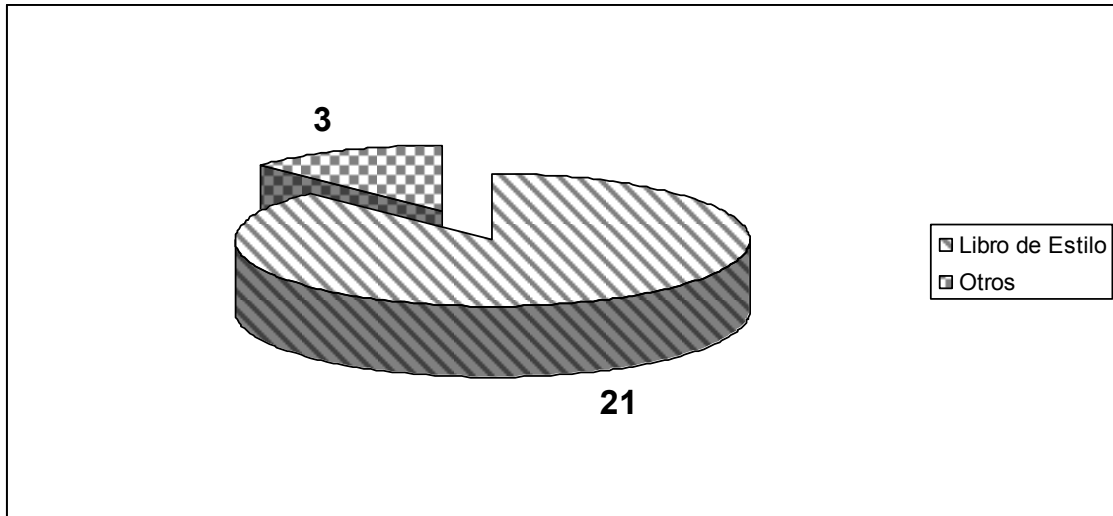
De cuatro, *La América cercana* (11/12/2005) fue el único artículo publicado por Serrano durante su etapa en el cargo.

4.11.4. Textos de referencia

El Libro de estilo del diario fue citado por Sebastián Serrano en 21 ocasiones, en su caso la edición de 2004. En tres acudió a otros textos de referencia para apoyar sus argumentaciones. Se incluyen en este apartado una tabla y un gráfico que sintetizan la información sobre el uso de textos de referencia.

Personas con autismo (13/02/2005) hace referencia a la viñeta humorística de Roméu del domingo 6 de septiembre de 2005. En ella uno de los personajes decía: “Ibarretxe es autista. La razón rebota en él como la pelota en una pared”. Lógicamente ello provoca varias quejas especialmente de personas con familiares que padecen esta enfermedad.

Gráfico 67. Textos de referencia



Fuente: Elaboración propia

El defensor hace un repaso de lo publicado por el periódico durante 2004 y llega a la conclusión de que la utilización del término autista fuera del ámbito de la salud y con connotaciones negativas “no es diaria, pero sí aparece con cierta frecuencia y en artículos que abordan temas muy variados”.

Tras ser interpelado por el defensor el dibujante indica al defensor que no era su intención ofender a nadie. Sebastián Serrano contacta con varias personas autorizadas en la materia, entre ellos Luis Cayo, director ejecutivo del CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad), Serrano hace una referencia al Libro de estilo que no plantea el asunto del autismo “y, por tanto”, dice, “quienes escriben este diario pueden seguir llamando autista a Ibarretxe. Pero a tenor de los argumentos que se recogen en esta columna es mucho mejor que utilicen lo menos posible términos de enfermedades, trastornos o discapacidades fuera del ámbito de la salud”.

Otro ejemplo en el que el defensor se refiere al Libro de estilo como texto de autoridad para los redactores del diario es *Números y cifras* (14/05/2006). Se tratan quejas por la sección Cartas al Director o noticias que tienen que ver con los datos de muertes en la carretera que facilita habitualmente la Dirección

General de Tráfico. Hay un lector que alerta sobre la confusión que se produce a menudo entre los términos cifra y número.

“Simplificando, entre el cero y el infinito hay tantos números como se desee, mientras que cifras, en sentido estricto, hay sólo 10, que coinciden con los números comprendidos entre el uno y el nueve, más el cero”.

El defensor comparte tal argumento y al consultar el Libro de estilo para ver qué establece sobre el tema constata que afecta al propio texto de referencia del diario. Serrano dice que la entrada cifra no existe, pero que hay todo un capítulo sobre números en el que los términos, en ocasiones, se confunden.

En cuanto a los otros textos a los que se refiere en sus artículos Sebastián Serrano, hay tres. Ética de la comunicación del profesor Hugo Aznar que recoge las recomendaciones sobre el problema de las migraciones del Foro de la Inmigración de Vizcaya y el Consejo Audiovisual de Cataluña a propósito de quejas relacionadas con este fenómeno (*La prueba de Villaverde*, 22/05/2005).

El Código de la Profesión Periodística de la Federación de Asociaciones de la Prensa de 1993 que establece en su artículo 5 que el periodista debe asumir el principio de que toda persona es inocente mientras no se demuestre lo contrario, a propósito de una serie de quejas por la atribución de un parricidio al hijo del fallecido en una información que no tuvo en cuenta esta premisa (*Un crimen inexistente*, 04/09/2005).

Y la Guía de estilo de FEAFES (Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental) sobre la atribución de enfermedades mentales a personas que comenten actos violentos (*Criminal no loco*, 16/09/2005).

4.11.5. Secciones de las que se ocupó Sebastián Serrano

Durante su mandato, Sebastián Serrano se ocupó más veces de la sección de Sociedad que de ninguna otra, aunque también en 11 ocasiones agrupó varias quejas de diferentes secciones, todas del mismo carácter. Un dato destacable de su etapa es que en 7 ocasiones afrontó quejas por la edición digital.

Tabla 21. Secciones Sebastián Serrano

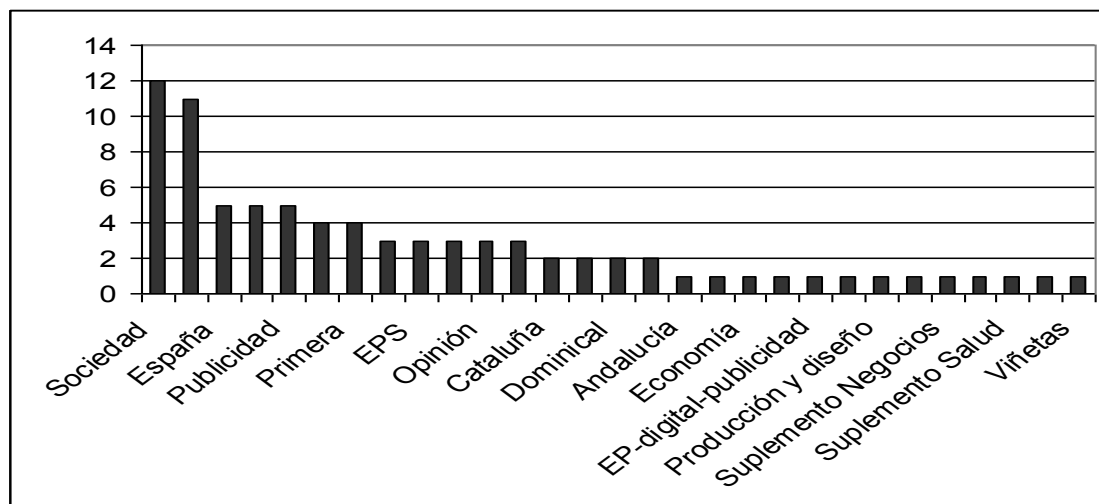
Sociedad	12
Varias secciones	11
España	5
Internacional	5
Publicidad	5
Madrid	4
Primera	4
Ep-digital-fotos	3
EPS	3
Ética	3
Opinión	3
Última	3
Cataluña	2
Defensor	2
Dominical	2
EP-digital-tecnología	2
Andalucía	1
Ciberp@ís	1
Economía	1
EP-digital-meteo	1
EP-digital-publicidad	1
Libro de estilo	1
Producción y diseño	1
Promociones <i>El País</i>	1
Suplemento Negocios	1
Suplemento New York Times	1
Suplemento Salud	1
Viajes	1
Viñetas	1

Fuente: Elaboración propia

Hasta el momento de la llegada de Serrano el único defensor que se había ocupado de este asunto había sido Camilo Valdecantos ya que Malén Aznárez no trató, salvo en una ocasión, quejas por la edición digital. La distribución de

las secciones de las que se ocupó Serrano puede verse en la tabla y gráfico que siguen a continuación.

Gráfico 68. Secciones Sebastián Serrano



Fuente: Elaboración propia

4.11.6. Causas de las quejas

Como en otros en este apartado figuran una tabla y un gráfico que permiten una visión general de las causas de las quejas que aborda en sus textos Sebastián Serrano.

En 18 ocasiones el defensor tiene que atender las relativas a los errores y las erratas que los lectores encuentran a diario en el periódico. Un ejemplo, *Los astrónomos protestan* (13/03/2005) artículo en el que el defensor hace frente a una avalancha de quejas por la confusión creada por *El País Semanal* entre astrología y astronomía. Todo por un titular de la portada en el que podía leerse *Cazadores de planetas* acompañado del subtítulo *Astrólogos que rastrean el universo en busca de mundos desconocidos*. También en el sumario del suplemento se repetía el término si bien en el reportaje ya se hablaba de que se trata de grupos a los que hace años se les veía como unos soñadores sin futuro y que hoy están de moda. Ahí ya se corregía y se decía que “son un

pequeño grupo de astrónomos que se dedican a rastrear el universo más allá del Sistema Solar para descubrir nuevos planetas”. La mayoría de las quejas que se recogen fueron hechas por científicos que no entendían como un diario como *El País* había entrado en esa confusión. Serrano aclara que se trata de un error y lo aclara también el jefe de sección de *EPS* quien lo tacha de “lamentable”. El defensor reflexiona en este párrafo: “Una vez reconocido el error y pedidas las disculpas por el responsable de *EPS*, poco puede decir el Defensor del Lector, salvo reclamar más diligencia a quienes revisan las páginas”. No obstante Sebastián Serrano considera que el asunto merece algo más y pide un comentario, que cierra el artículo, a Javier Armentia, director del Planetario de Pamplona para quien se trata de un error que nunca debió producirse.

Como tampoco debió producirse el error recogido en el primer epígrafe de *Olor, loor y asolar* (08/05/2005) sobre la vuelta del jugador Bobby Fischer de Islandia donde se había celebrado el campeonato del mundo de ajedrez en el que se decía que “Bobby Fischer volvió a Islandia en loor de multitud tras ocho meses de cárcel en Japón”. Cuando lo correcto es “olor de multitudes”.

Al margen de los errores o las inexactitudes y otros tipos de queja, Sebastián Serrano se muestra en sus columnas especialmente sensible con el uso de las enfermedades mentales como sinónimo de comportamientos o hechos que nada tienen que ver o por el hecho de que en determinados delitos se etiquete a las personas que los cometieron con sus enfermedades mentales. Ya se ha hablado del autismo cuando se ha hecho referencia a Personas con autismo (13/02/2005).

El segundo aspecto, la etiqueta de la enfermedad mental para delitos, lo trata en *Criminal no loco* (16/09/2005) a propósito de la carta de Rafael Sánchez Bernal, médico del Hospital Psiquiátrico y Salud Mental Extrahospitalaria de Álava que se queja por un reportaje publicado en octubre de 2005 sobre el

fundador y líder de la organización terrorista Sendero Luminoso, Abimael Guzmán que se tituló *El Loco más peligroso de América* (10/09/2005).

Bernal se queja porque “no es un loco; lo que cuenta el artículo es que es un terrorista y un criminal”, Serrano que hace una lectura de la Guía de estilo de *FEAFES* (Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental) sobre el tratamiento en los medios de la enfermedad mental y dictamina que el doctor Sánchez Bernal tiene razón y que el término loco “no es sinónimo ni de asesino ni de terrorista, por lo que fue inadecuado utilizarlo en el titular. Pedimos por ello disculpas a quienes hayan podido sentirse ofendidos por él”.

Otro tipo de queja que trata, en una ocasión Sebastián Serrano es la de las lenguas oficiales del estado o mejor el mal uso de las lenguas oficiales del estado. Lo hace en el segundo epígrafe de *Cinco veces menos* (17/07/2005).

Un lector protesta por la “falta de respeto hacia el catalán” que demuestra el diario cuando en un reportaje sobre el tomate se habla de “pa amb tumaca”. El lector precisa que en catalán el término corrientemente usado para el tomate es tomàquet.

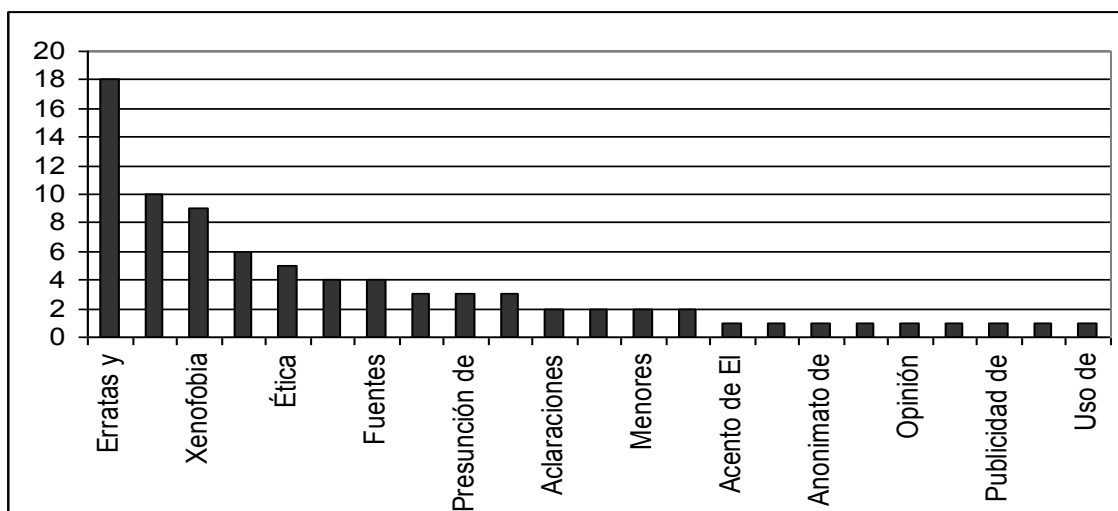
Tabla 22. Causas quejas Sebastián Serrano

Erratas y errores	18
Exactitud y precisión	10
Xenofobia	9
Imágenes	6
Ética	5
Enfermedades mentales	4
Fuentes	4
Género	3
Presunción de inocencia	3
Ética publicitaria	3
Aclaraciones del defensor	2
Homofobia	2
Menores	2
Producción y diseño	2
Acento de <i>El País</i>	1
Afectados por la información	1

Anonimato de las quejas	1
Lenguas oficiales	1
Opinión	1
Parcialidad	1
Publicidad de armas	1
Sugerencias	1
Uso de extranjerismos	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 69. Causas quejas Sebastián Serrano

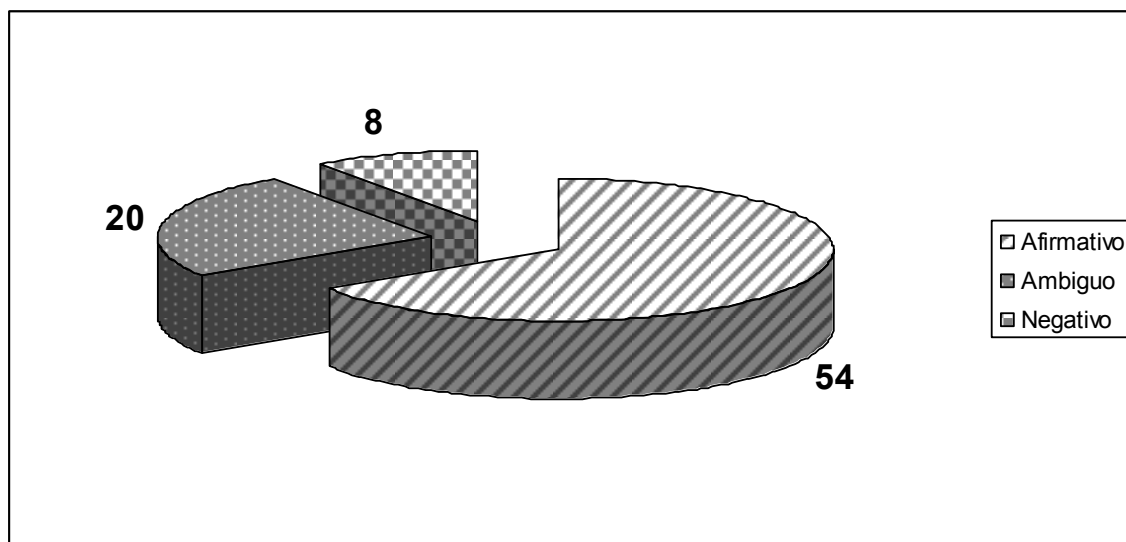


Fuente: Elaboración propia

4.11.7. Posición del defensor

Sebastián Serrano se posiciona con los lectores en 54 ocasiones, se muestra ambiguo en 20 y defiende las posturas de los afectados por las quejas en 10 tal y como puede verse en la tabla y el gráfico que siguen.

Gráfico 70. Posición del defensor



Fuente: Elaboración propia

En algunas de las columnas dominicales anteriormente citadas el defensor se muestra receptivo a las quejas de los lectores y les da la razón, *Personas con autismo* (13/02/2005), *Los astrónomos protestan* (13/03/2005), *Un artilugio peligroso* (13/11/2005) o *Indio e Indígena* (22/01/2006).

Otro ejemplo de posición afirmativa del defensor es *Personalidad suplantada* (10/04/2005). Un artículo sobre la queja del director médico de la Fundación Hospital Alcorcón, Manuel García Carasusán. El 1 de abril de 2005 el diario publicó una carta, “remitida por correo electrónico”, en la que el autor criticaba al consejero de Sanidad de la Comunidad de Madrid por la destitución de tres directivos del hospital de Leganés, un escrito firmado por “un supuesto Manuel García Carasusán”. El director médico de la Fundación Hospital de Alcorcón solicita la ayuda del diario para iniciar acciones judiciales contra la persona que le ha suplantado la identidad. El defensor, además de recordar las normas del Libro de estilo que afectan a la casuística planteada, garantiza, a través del subdirector del periódico la colaboración de *El País* que además, como dice Serrano, también está afectado en el caso.

En textos que ya se han analizado aquí, Sebastián Serrano se muestra ambiguo, lo hizo en 20 ocasiones. *Cuestión de credibilidad* (06/02/2005), *Cinco veces menos* (17/07/2005) o *Sarcasmo tecnológico* (19/03/2006) son algunos de ellos.

El defensor también mantiene una posición neutra en *Fidel y Newton* (09/04/2006) donde escribe sobre dos quejas. La primera por un reportaje de una biografía de Fidel escrita por el periodista Ignacio Ramonet y la segunda sobre los foros en Internet. En ambos casos el defensor no se pronuncia sobre las quejas y se mantiene como un narrador de la situación. En el primer caso expone cómo los lectores encuentran en Internet frases de Fidel Castro que aparecen en el texto de Ramonet que recoge *El País*, algo sorprendente para el defensor ya que se trata de lectores que no tienen conexión entre sí. En el segundo expone las opiniones de los lectores que están a favor y en contra del foro pero sin entrar en mayores detalles, aunque eso sí da por hecho que el foro digital de *El País* ha sido todo un éxito.

Sebastián Serrano no dio la razón a los lectores en 8 ocasiones. Por ejemplo, *Titular sobre evolución* (12/06/2005) es un artículo donde el defensor trata quejas por la titulación de un reportaje de *EPS* publicado el 5 de junio de 2005. Un reportaje sobre el hombre de Flores, una propuesta de antropólogos basada en una serie de fósiles encontrados en la isla indonesia de Flores. En su segundo epígrafe Serrano habla de la información sobre suicidios. Y lo hace tras el suicidio de una escolar en Elda el 24 de mayo de 2005, ocho meses después del de otro escolar en Hondarribia, en ambos casos se dedujo que los suicidios fueron producidos por el acoso escolar al que estos jóvenes fueron sometidos. Un lector se interesa por saber por qué el diario informó sobre ellos. El lector considera que ambos hechos son noticiosos pero que la ética periodística desaconseja informaciones de este tipo de informaciones. Serrano coincide en que las informaciones sobre suicidios son una cuestión delicada que siempre suscita polémicas. El redactor jefe de Sociedad, Jan Martínez Ahrens, a instancias del defensor explica que se trata de un asunto delicado,

efectivamente, pero que ambas noticias constituyen un hecho de gran relevancia social. Serrano coincide y a este argumento añade que habría un segundo requerimiento para que un suicidio se publique: que la familia del fallecido esté de acuerdo en su difusión, condición que, explica, se dio en ambos casos.

De otro artículo en el que Serrano mantiene una posición negativa ya se ha hablado aquí, *Cálculo de manifestantes* (26/06/2005).

4.12. José Miguel Larraya (octubre 2006 – octubre 2008)

Ya lo había sido entre mayo de 1989 y mayo de 1991 y en noviembre de 2006, el periodista José Miguel Larraya fue nuevamente nombrado defensor del lector, después de que el diario estuviera casi cuatro meses sin nadie que se encargara de este servicio ya que Sebastián Serrano cesó en sus funciones en junio de ese mismo año.

El perfil que publica el diario en la noticia de su nombramiento, *José Miguel Larraya, nuevo defensor del lector de EL PAÍS (07/09/2006)* es básicamente el mismo que se publicó en la noticia de su primer nombramiento, salvo que incide en que se trata de la segunda vez que ocupa el cargo.

Durante su segundo mandato que duró hasta noviembre de 2008, Larraya publicó 41 artículos dominicales con 49 epígrafes.

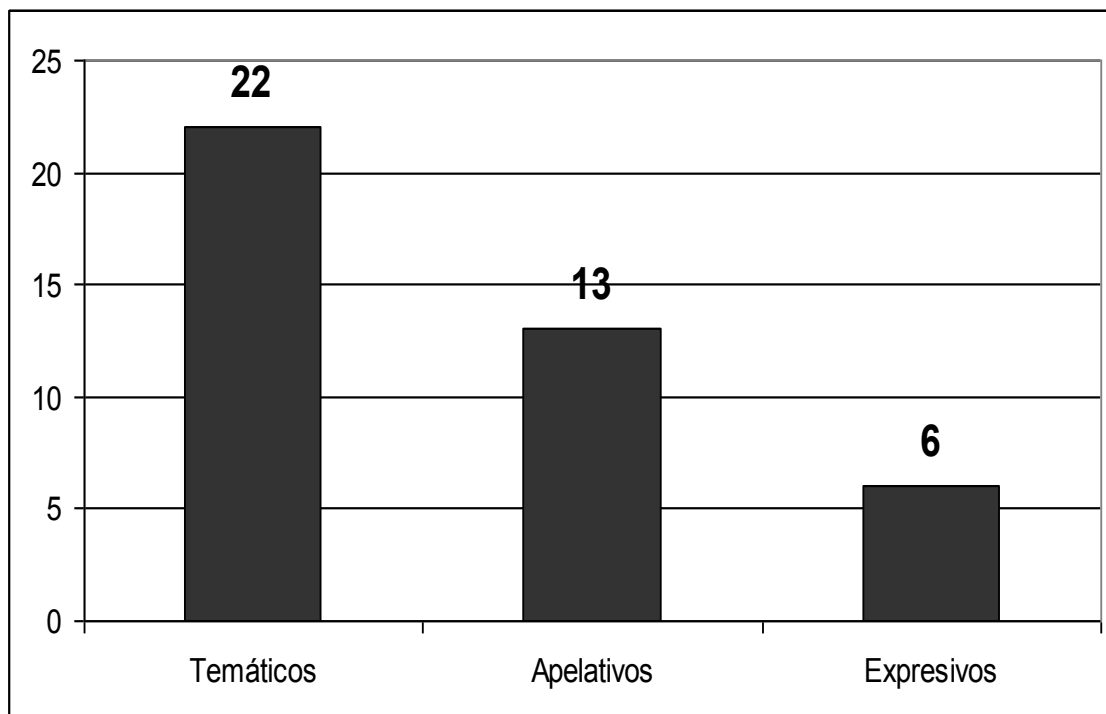
En su segunda etapa José Miguel Larraya fue defensor del lector desde octubre de 2006 hasta el mismo mes de 2008.

4.12.1. Titulares José Miguel Larraya

Al final de este apartado se incluye un gráfico explicativo de las características observadas en los titulares de José Miguel Larraya durante su segundo mandato.

De los 41 titulares publicados 22 fueron temáticos como *El caso Ciutadans (12/11/2006)*, *Neutralidad e independència (01/04/2007)*, *Lo que más interesa (11/11/2007)* o *Correspondencia de agosto (07/09/2008)*.

Gráfico 71. Titulares Larraya
(octubre 2006 – octubre 2008)



Fuente: Elaboración propia

Trece fueron apelativos, *¡Cuántos fascistas!* (22/10/2006) o *De Góngora a Mozart* (22/04/2007) son dos de ellos. Larraya usó el titular expresivo en 6 ocasiones como en *Figurantes* (29/10/2006) o *Autocrítica* (07/10/2007).

4.12.2. Estilo de los textos de la segunda etapa de José Miguel Larraya

El gráfico que sigue muestran el tipo de texto que Larraya usa en su segunda etapa, como puede verse en 21 ocasiones se mostró crítico en su exposición y en 20 fue explicativo.

El primer artículo dominical en el que Larraya adopta un tono crítico es *Figurantes* (29/10/2006) que resulta ser una seria reflexión ética sobre el tipo

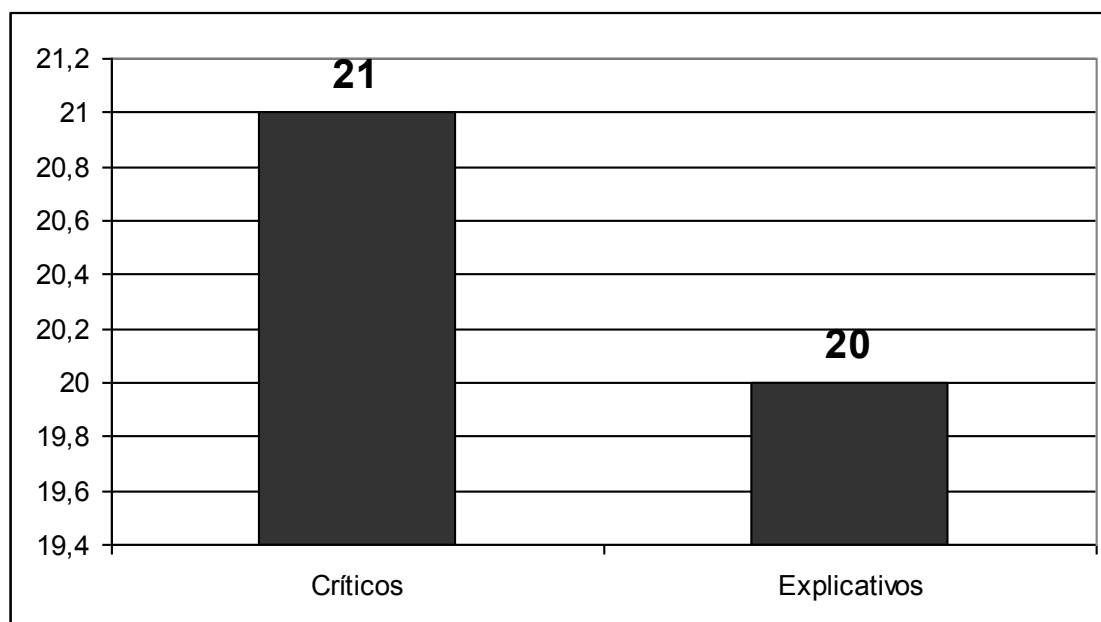
de periodismo que se hace en el Siglo XXI. El defensor, como ya hiciera su antecesora Malén Aznárez, plantea la cuestión de las “ruedas de prensa sin preguntas” y su encaje en el periodismo o en la esencia de éste. Comenta Larraya que cada generación crea su propio periodismo y habla de las especulaciones sobre la transformación del periodismo, de los que creen que el periodismo impreso tiene sus años contados y de una hipótesis, “hasta ahora nadie se ha atrevido a formularla”, la de un periodismo sin periodistas y asevera: “La ausencia de teoría, de hipótesis, no ha impedido que se haya empezado a llevar a la práctica”.

Para José Miguel Larraya el ejemplo más sangrante es el de las ruedas de prensa sin preguntas y con ironía afirma que “lo mejor de todo es que esa ceremonia mediática se llena de periodistas que asisten como figurantes mientras micrófonos y cámaras registran el acto”. Durante su ácida crítica a este nuevo fenómeno de la comparecencia sin preguntas, un fenómeno que quiebra la esencia del periodismo, Larraya se refiere a lo que al respecto dice la Asociación de la prensa de Madrid o la Unió de Periodistes Valencians, ambas organizaciones completamente contrarias y críticas con el nuevo método de comparecencia de personajes públicos. Afirma José Miguel Larraya que algún lector le ha señalado la falta de lógica que tiene el hecho de que los periodistas, y particularmente los de *El País*, se presten a ese juego. También pide opinión al Vicente Jiménez, director adjunto del diario quien afirma: “una conferencia de prensa sin preguntas de los periodistas es un sinsentido. Basta con que los protagonistas de la misma envíen a los medios el contenido de su intervención por fax o correo electrónico”. Y añade que ante todo las informaciones de este tipo de actos deben dejar bien claro que “los periodistas no pudieron efectuar preguntas”. Y habla de las interferencias de los gabinetes de prensa en el trabajo de los profesionales. Termina el defensor con la siguiente reflexión: “La mayor parte de las noticias que circulan parten de gabinetes de información, que procuran adecuar la agenda a sus intereses. Malo. Para el periodismo y para los ciudadanos”. ¿La solución? Hacer periodismo”.

La presunción de inocencia (24/06/2007) es un artículo donde Larraya narra la peripecia de un joven de 19 años detenido por el asesinato de sus padres y su hermano pequeño en 2004. El diario dio la noticia del luctuoso suceso e hizo un seguimiento del mismo en varias ediciones. El 14 de junio de 2007 el diario titulaba a dos columnas, *Presunto asesino de toda su familia con 16 años*. Como explica el defensor en el sumario se precisaba que el joven había sido detenido como sospechoso de la muerte a cuchilladas de sus padres y su hermano en 2004, todo ello con nombre y apellidos y foto incluida. En el artículo Larraya cuenta que en días posteriores a la detención el diario siguió la información dando diversas noticias en las que se constataba que el joven en todo momento se declaraba inocente, tanto ante la policía como ante los forenses que le hicieron un examen siquiátrico. Finalmente el día 19 el diario dio la noticia de la puesta en libertad del joven tras declarar ante la juez que no encontró indicios en su contra.

Gráfico 72. Estilo textos Larraya

(octubre 2006 – octubre 2008)



Fuente: Elaboración propia

El defensor se pregunta, “¿qué pensará un joven de 19 años que vive una experiencia semejante? Ser el principal acusado del asesinato de sus padres y de su hermano, declararse inocente y ser tratado como "presunto asesino" por los medios, aunque una juez no haya encontrado en las pesquisas de la policía pruebas que sostengan la acusación. ¿Y si se trata de un error policial?” Larraya considera que no se ha obrado con diligencia y que, frente a lo que dice el Libro de estilo, sobre el que va a pedir un cambio de redacción, la presunción siempre debe ser de inocencia, y nunca de culpabilidad. El texto normativo de *El País* dice que una persona es “presunta delincuente” cuando se han abierto diligencias judiciales contra ella y si no se le han abierto todavía es “supuesta delincuente”. En opinión de Larraya es una redacción desafortunada: “De acuerdo con la redacción de esa entrada, todos aquellos ciudadanos que no tienen diligencias judiciales abiertas contra ellos pueden ser "supuestos delincuentes”.

También se muestra crítico en su artículo *Las críticas de los lectores* (07/10/2007) donde hace recuento de su primer año como defensor y de las quejas más frecuentes, la ortografía y los errores, en primer lugar y donde afirma que “las críticas de los lectores abarcan otros campos no necesariamente relacionados con la información y la opinión, sino con los servicios -suscripciones y promociones- del diario”.

En cuanto a sus textos explicativos, un paradigma de ellos es *Neutralidad e independencia* (01/04/2007). Aquí escribe sobre la decisión del Partido Popular de sancionar informativamente al diario y al resto de las empresas del grupo PRISA por las opiniones vertidas por el presidente Jesús de Polanco en la Junta General de Accionistas. En dicha asamblea el presidente del grupo dijo que “es muy difícil” estar de acuerdo con la acción política de algunos partidos, en referencia al PP, especialmente “*en unos momentos en que hay quien desea volver a la Guerra Civil*” (*El Mundo*, 23/03/2007). Se recoge aquí la versión de *El Mundo* porque la de *El País* no incluye esa frase textual de Jesús

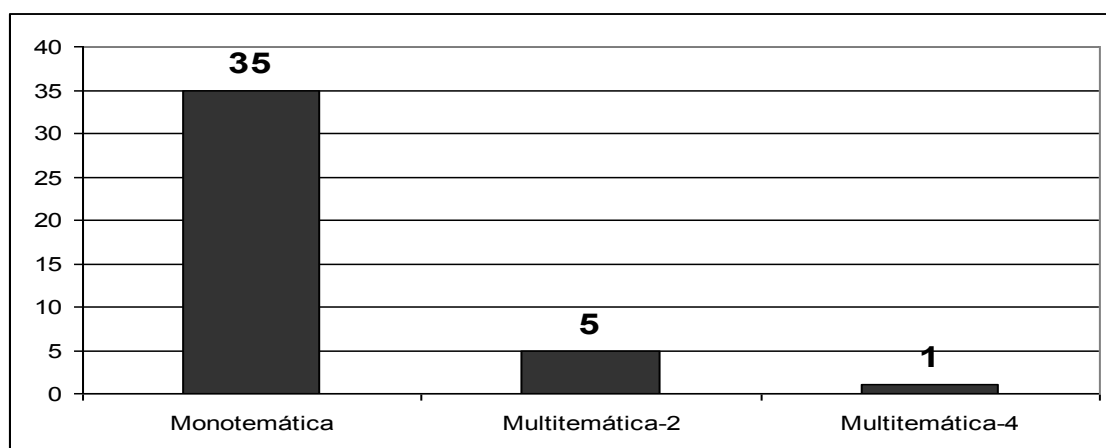
de Polanco. En esta ocasión el defensor hace una minuciosa explicación de la posición del diario ante el boicot del PP.

Comentarios sobre el cambio (25/11/2007) es un texto explicativo de porqué el diario ha realizado una serie de cambios, con los que algunos lectores no están de acuerdo, tanto en su diseño como en la situación de las secciones o en “la profusión de grandes fotografías en color”. Larraya se limita aquí a explicar algunos extremos del “*cambio de formato*” del diario.

4.12.3. Estructura de las columnas de la segunda etapa de José Miguel Larraya

Gráfico 73. Estructura columnas Larraya

(octubre 2006 – octubre 2008)



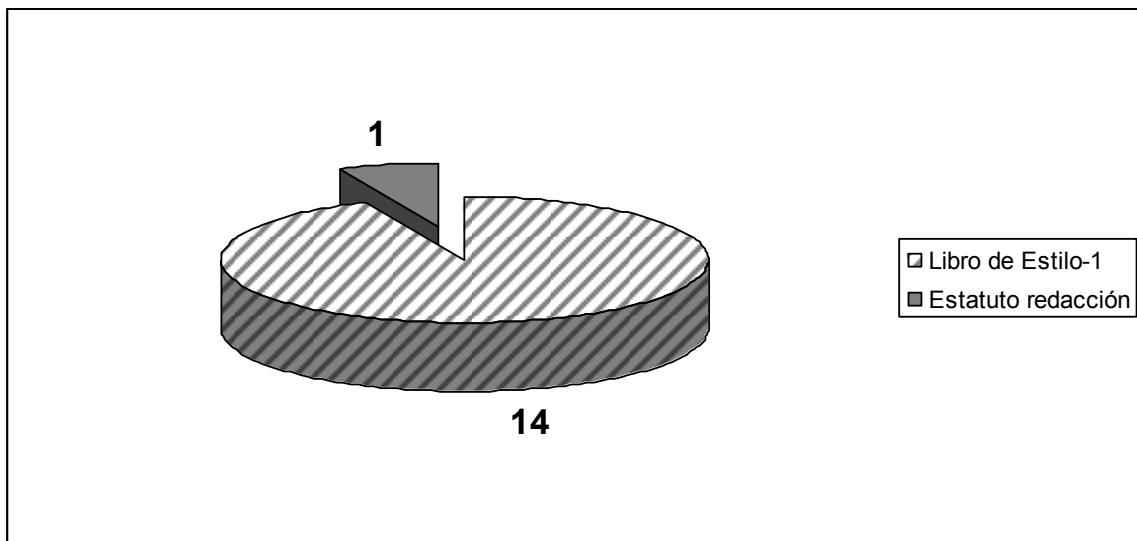
Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los artículos dominicales dando cuenta de sus gestiones de la segunda etapa de José Miguel Larraya trataron un solo tema. De los 41 que escribió lo fueron 35 veces. En 5 ocasiones se encargó de 2 temas y en 1 de cuatro temas. No hubo en esta etapa ninguna columna de 3 temas. Al final de este epígrafe se puede ver la información sintetizada en tabla y gráfico que lo acompañan.

De un solo tema fueron *Entre el ruido y la furia* (08/10/2006), *Los lectores quieren más* (20/05/2007), *De sectas y cuentos* (16/12/2007) o *Después de dos años* (05/10/2008). Cinco fueron de dos temas como *Rebeldes y anónimos* (28/01/2007) o *A vueltas con la Seguridad Social* (16/03/2008). No hubo columnas de tres epígrafes y solamente en *Correspondencia* (16/03/2008) Larraya abordó 4 temas.

4.12.4. Textos de referencia

Gráfico 74. Textos de referencia
(octubre 2006 – octubre 2008)



Fuente: Elaboración propia

En su segunda ocasión como defensor, José Miguel Larraya invocó el Libro de estilo en 14 ocasiones y el Estatuto de la Redacción en 1. Las ediciones que consultó José Miguel Larraya del Libro de estilo son las de 2007 y 2008. Puede verse en el gráfico que sigue.

Rebeldes y anónimos (28/01/2007) es un artículo que aborda una cuestión judicial, en su primer epígrafe, la queja de varios lectores ante un titular: *Nueve*

magistrados se 'rebelan' para impedir la libertad provisional de De Juana Chaos (25/01/2007). Larraya se hace eco de las quejas de los lectores en forma de pregunta, la rebelión era ¿contra una decisión todavía no adoptada por el tribunal que le juzgó? o ¿para pedir una medida contemplada en la legislación ante el precedente que creaba el caso Juana Chaos en la Audiencia Nacional?

¿Qué dice el Libro de estilo de *El País* respecto del entrecomillado?

Larraya comenta lo que dice el manual de estilo sobre la cursiva o las comillas simples dice que se usaran cuando se quiera dar un cierto énfasis a determinado vocablo y que en este caso, dice el defensor, lo que se quería es poner el énfasis en la palabra rebelar en el sentido de oponer resistencia a algo no en el de sublevación o delito contra el orden público, algo que en ningún momento se ha producido. Vicente Jiménez, director adjunto del diario explica al defensor que en todo caso el sentido del titular hubiera sido el mismo con o sin comillas.

También invoca el defensor el texto fundamental del diario en *Fe de errores* (03/02/2008). En este artículo el defensor se hace eco de una queja del secretario de Estado de la Seguridad Social, Octavio Granado, a propósito de dos informaciones que le atañen y que en su opinión son incorrectas cuando no falsas. Granado añade que además el diario no publica una rectificación como marca el Libro de Estilo. Larraya indica que efectivamente el texto por el que deben guiarse los periodistas de *El País* recoge que hay que subsanar los errores algo que en este caso no se hizo, por lo que da la razón al secretario de Estado. Se trataba de dos noticias con cifras incorrectas, una sobre las muertes por dolencia laboral y otra con un dato incorrecto sobre la pérdida de empleo en el sector inmobiliario. El defensor considera que no se hicieron bien las cosas.

Finalmente en una ocasión se hace referencia al Estatuto de la Redacción, en *¡Cuántos fascistas!* (22/10/2006). Larraya trata una queja sobre un artículo del

escritor Luis García Montero en la edición de Andalucía. El artículo se titulaba Lorca era un fascista y en él el García Montero denunciaba a un compañero profesor en la misma facultad que explicaba a sus alumnos que el poeta granadino asesinado en los prolegómenos de la Guerra Civil era un fascista. El defensor habla del Estatuto que en su artículo 1.22 afirma que los periodistas deberán abstenerse de realizar cualquier información o trabajo periodístico que entre en conflicto con sus intereses personales, ya sean políticos, sindicales, económicos o familiares y que el 1.6 dice que en casos conflictivos hay que escuchar o acudir siempre a las partes en litigio. Larraya coincide con el director adjunto del diario Lluís Bassets de que estos artículos del Estatuto no son de aplicación en el caso de artículos de opinión que el periódico goza de total libertad tanto de estilo como de temáticas.

4.12.5. Secciones de las que se ocupó José Miguel Larraya

Tabla 23. Secciones Larraya

(octubre 2006 – octubre 2008)

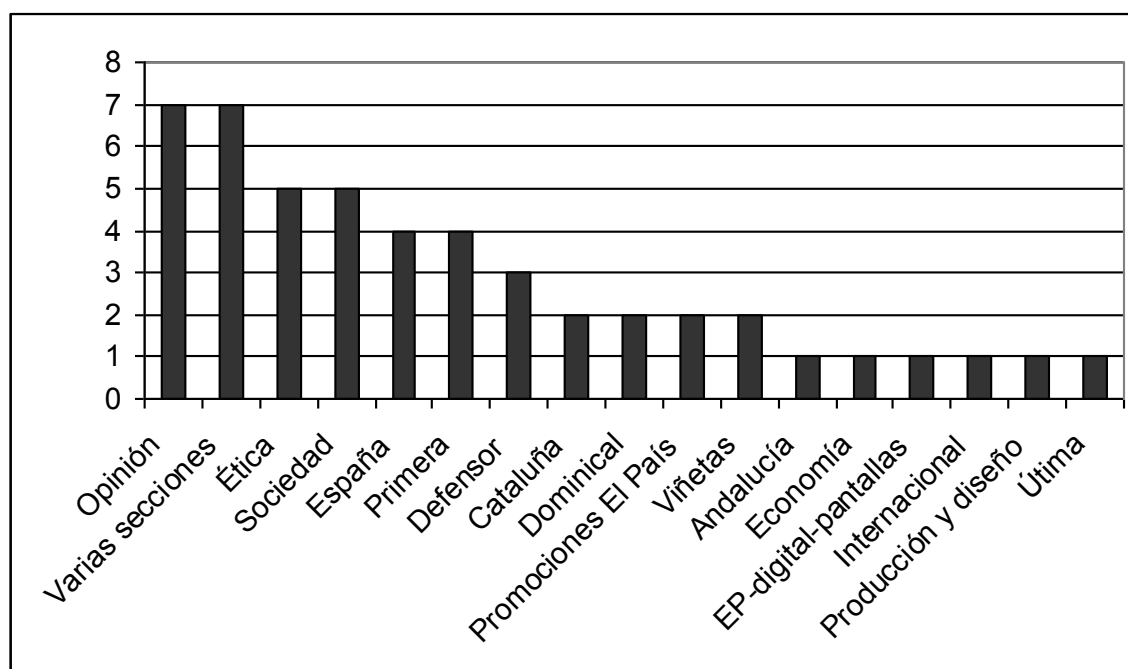
Opinión	7
Varias secciones	7
Ética	5
Sociedad	5
España	4
Primera	4
Defensor	3
Cataluña	2
Dominical	2
Promociones <i>El País</i>	2
Viñetas	2
Andalucía	1
Economía	1
EP-digital-pantallas	1
Internacional	1
Producción y diseño	1
Última	1

Fuente: Elaboración propia

Tanto los artículos de Opinión como los que agrupan temas de varias secciones bajo un denominador común son los temas por los que más quejas recibió durante su segundo mandato José Miguel Larraya. En ambos casos lo hizo en siete ocasiones. También trató temas de ética periodística y sociedad en cinco ocasiones, de España y de Primera página en cuatro y de su propio trabajo en tres. Larraya también se encargó de quejas del cuadernillo de Cataluña, de las viñetas, o en dos ocasiones, *Correspondencia* y *De sectas y cuentos* (16/12/2007), quejas por las promociones puestas en marcha por el diario para aumentar sus ventas. Todo ello puede verse en la tabla y el gráfico que van a continuación.

Gráfico 75. Secciones Larraya

(octubre 2006 – octubre 2008)



Fuente: Elaboración propia

4.12.6. Causas de las quejas

En este apartado se incluyen una tabla y un gráfico que sintetizan la información sobre las causas de las quejas de Larraya en su segunda etapa.

Las erratas y los errores siguen siendo en su caso la causa del mayor número de quejas aunque la ética y las fuentes o la opinión de los articulistas y columnistas del diario también dan trabajo al defensor.

Del error al Horror (14/01/2007) es el primer artículo en el que Larraya se encarga de quejas sobre errores y erratas. El comienzo del artículo es una reflexión personal del defensor sobre la deriva de la prensa escrita en la que habla de la escasez de lectores, la competencia de los medios gratuitos, impresos o digitales, y las nuevas exigencias de los que compran los periódicos.

Es la introducción a un grupo de quejas sobre diversos aspectos de la calidad del diario, desde cuestiones de sensibilidad de los lectores a chistes en los que el humorista compara a ETA con el PP o errores cometidos en la redacción de algunas noticias.

Ocurre lo mismo en *Autocrítica* (07/10/2007) artículo en el que Larraya repasa varias quejas de los lectores sobre errores y calidad del periódico, también alguna relacionada con la sensibilidad ante determinados reportajes o recibe alguna reflexión de un lector sobre la crisis de la prensa escrita por su falta de calidad y por su parcialidad.

El caso Ciutadans (12/11/2006) hace referencia a dos asuntos relacionados con la opinión sobre los resultados de Ciudadanos en las elecciones autonómicas de Cataluña de noviembre de 2006. Se trata de un artículo de opinión firmado por el director adjunto del periódico, Xavier Vidal-Folch, titulado *Paradojas catalanas* (03/11/2006), en el que afirmaba que el fenómeno del partido de Albert Rivera había sido la gran novedad de las elecciones y lo definía como “nacionalismo neoespañolista” al tiempo que se preguntaba “¿Nuevo, el nacionalismo español? ¿O el más rancio y cutre de los nacionalismos hispánicos?” Algunos lectores consideran que es un insulto a los votantes de Ciudadanos.

El defensor pide opinión al firmante del artículo de quien niega la mayor y considera que “dos de los más conspicuos portavoces de la ultraderecha mediática, en cuyos medios por cierto colaboran destacados patrocinadores del partido, han llamado a votar a Ciudadanos” y añade que si eso molesta a algunos de sus votantes es para estar de enhorabuena pues ello demuestra que los “bienintencionados” pueden ganar la partida.

Los lectores quieren más (20/05/2007) es un texto sobre la sección Cartas al Director. En él Larraya trata algunas reclamaciones de los lectores que no ven publicadas sus cartas por lo reducido de su espacio.

El defensor ofrece la alternativa del foro digital del diario y explica de forma detallada las normas para escribir cartas y pone el de Carolina Alguacil que en una carta en agosto del 2005 invento el término mileurista, de uso común ya en todos los medios y en el lenguaje popular. José Miguel Larraya habla de la brevedad de la carta que en cuatro párrafos traza todo un perfil generacional y de costumbres de los jóvenes que se ven obligados a trabajar por bajos sueldos.

Ya se ha puesto aquí algún ejemplo de las reflexiones éticas de Larraya, la más destacada, de la que ya se ha hablado es *Figurantes* (29/10/2006) sobre las “ruedas de prensa sin preguntas”.

Una cuestión que el defensor tiene que abordar en dos ocasiones es la de las promociones para aumentar las ventas del diario. Por ejemplo en *Correspondencia* (10/06/2007) donde hace referencia a que los lectores no pueden ser defraudados, pero no sólo en los contenidos y la calidad del producto tampoco en el servicio de suscripciones o las promociones que distribuye el periódico.

Larraya confiesa que sobre esa actividad comercial tiene poco que decir, más allá de transmitir a los departamentos administrativos del diario el sentir y las

quejas de los lectores y hace especial referencia a una promoción, la de unas tazas que el periódico incluyó varios domingos ilustradas por el dibujante Forges, que tuvieron tal éxito que hasta la empresa editora se vio sorprendida. José Miguel Larraya reconoce que se reaccionó para atender la demanda, pero los plazos de reposición del material fueron demasiado largos para lectores que esperaban haber podido acceder a la oferta en la primera entrega.

Tabla 23. Causas quejas Larraya

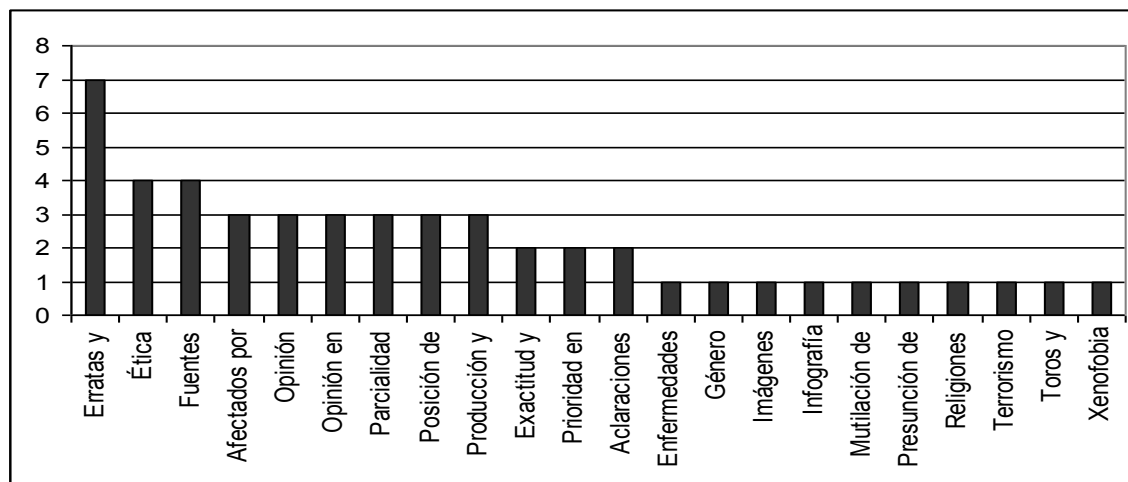
(octubre 2006 – octubre 2008)

Erratas y errores	7
Ética	4
Fuentes	4
Afectados por la información	3
Opinión	3
Opinión en información	3
Parcialidad	3
Posición de <i>El País</i>	3
Producción y diseño	3
Exactitud y precisión	2
Prioridad en información	2
Aclaraciones del defensor	2
Enfermedades mentales	1
Género	1
Imágenes	1
Infografía	1
Mutilación de textos	1
Presunción de inocencia	1
Quejas-defensor	1
Religiones	1
Terrorismo	1
Toros-animales	1
Xenofobia	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 76. Causas quejas Larraya

(octubre 2006 – octubre 2008)



Fuente: Elaboración propia

4.12.7. Posición del defensor

Durante su segunda etapa, como se aprecia en los siguientes tabla y gráfico, José Miguel Larraya dio la razón a los lectores en 24 ocasiones, se mostró neutral, o simplemente trató temas que no requerían un posicionamiento, en 20 y se mostró negativo ante las quejas en cinco.

Antes se ha escrito de *La presunción de inocencia* (24/06/2007) o *Fe de errores* (03/02/2008) y de otros donde Larraya da la razón a los lectores pero hay otros ejemplos que pueden resultar de interés.

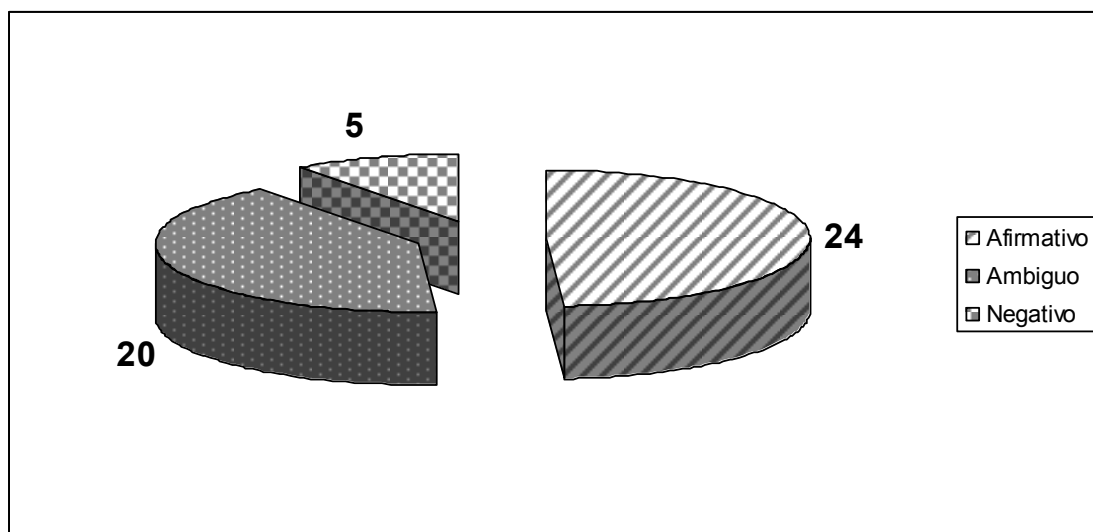
La gaviota, la serpiente y el conejo (01/02/2007) trata de un artículo publicado en la edición catalana del diario el 7 de febrero de 2007 por el catedrático de Derecho Constitucional José Antonio González Casanova titulado *ETA y PP, la pareja suicida* en el que se hacía una comparación, implícita, entre PP y la organización terrorista.

Además el texto iba acompañado de una ilustración donde podía verse la gaviota del Partido Popular que se confundía con el hacha y la serpiente de ETA hasta ser uno y lo mismo. Como comenta el defensor, por si fuera poco, el cuadro se completaba con unos gusanos. “Los gusanos comen muertos y la gaviota come gusanos”.

Varios lectores se quejan de lo impropio de que un diario como *El País* publicara este tipo de artículos e ilustraciones. El defensor da la razón a los que se quejan y recuerda que el Libro de estilo del diario en su primer artículo afirma que el diario acoge todas las opiniones “excepto las que propugnan la violencia para el cumplimiento de sus fines”.

Y remata, “confundir a ETA con un partido democrático es borrar los límites de la democracia y relativizar la violencia terrorista. Y, de paso, amparar la violencia verbal”.

Gráfico 77. Posición del defensor
(octubre 2006 – octubre 2008)



Fuente: Elaboración propia

Algo más que erratas (27/04/2008) es el clásico artículo, todos los defensores han publicado más de uno, en el que el defensor recopila quejas por errores, erratas y faltas de ortografía o gramaticales. A todos les da la razón. Por ejemplo en el asunto recurrente del verbo “cesar”. Dice el defensor: “Como estamos en tiempos de cambios políticos, los lectores nos han recordado que no podemos escribir que fulano “ha sido cesado” ni tan siquiera que mengano “cesó” a zutano. El Libro de estilo lo explica bien. Cesar es un verbo intransitivo como caer o entrar. Uno cae, pero no es caído por otro; uno entra en un sitio, pero no es entrado en él. Uno cesa, le piden el cese o se le obliga a cesar. Lo habitual es que a uno lo destituyan”.

Ambiguo se muestra Larraya en *La reputación de las ONG* (15/04/2007), artículo en el que analiza las quejas de algunas organizaciones no gubernamentales por una información del 9 de abril de 2007 en la que se narraba una auditoría realizada a 119 de ellas. Se resaltaba en la información que sólo 49 de ellas no cometían irregularidades en sus cuentas. José Miguel Larraya se limita a exponer las posiciones de los que se quejan sin hacer pronunciamiento alguno.

Y en *Los lectores quieren más* (20/05/2007) tratada más arriba pero no de la última columna del segundo mandato de José Miguel Larraya, también en tono ambiguo como la anterior, *Dos años después* (05/10/2008), una reflexión sobre esta etapa, sobre el sentido del periodismo en el siglo XXI, “el pulmón de la democracia”, dice, y sobre la necesidad de que los lectores cuenten con espacios de participación como el que ofrecen la sección de Cartas al Director o la sección del Defensor del Lector y ello a pesar de que las nuevas tecnología han abierto un amplio abanico de medios de participación de la audiencia en los medios de comunicación.

En cinco ocasiones José Miguel Larraya rechaza las quejas de los lectores. La más significativa es *La fiesta nacional* (26/08/2007) artículo con dos epígrafes, el primero de ellos sobre la información taurina. Es justamente aquí donde

Larraya no da la razón a dos lectores que manifiestan su protesta por la falta de información taurina durante el verano en el diario. El defensor afirma que el diario cuenta con un buen plantel de críticos taurinos que informan de las principales ferias españolas como la de Valdemorillo, las Fallas, la Feria de Abril, San Isidro, La Monumental, San Fermín, La Blanca, San Sebastián o Bilbao y sólo pone un pequeño reparo al lugar en el que aparece esta información: “Tal vez el formato de la Revista de Verano, una macrosección veraniega en la que aparecen las crónicas de toros, desdibuja y limita el espacio que los aficionados quisieran para la fiesta nacional”.

4.13. Milagros Pérez Oliva **(marzo 2009 – noviembre 2010)**

Aunque Milagros Pérez Oliva estuvo ejerciendo como defensora durante tres años se ha limitado su estudio nada más que a los artículos publicados entre marzo de 2009, cuando fue nombrada hasta noviembre de 2010 para completar el ciclo de 25 años a los que se ciñe este trabajo, por lo tanto sólo se estudian 53 artículos de los publicados por Milagros Pérez Oliva durante su etapa como defensora.

El tránsito entre José Miguel Larraya y Milagros Pérez Oliva provocó que el diario estuviera tres meses sin defensor. En la noticia de su nombramiento, *Milagros Pérez Oliva, nueva defensora del lector de EL PAÍS (22/03/ 2009)* se destaca que lleva en el diario desde 1999 que es la tercera mujer en ocupar el cargo y que su especialidad son los temas biomédicos. Profesora en la Escuela de Periodismo de la Universidad Autónoma de Madrid y *El País*, y también en la Universidad Pompeu Fabra, la noticia destaca también, “su actividad en el ámbito de la deontología, tanto en el periodismo como en la medicina”.

Pérez Oliva puso en marcha una idea inédita hasta el momento, crear un blog para la defensora (<http://blogs.elpais.com/defensor-del-lector/>) en el que los defensores pueden interactuar más aún si cabe con los lectores de los periódicos. Sus sucesores en el cargo han mantenido activa esta web en la que además de reproducirse los artículos dominicales se admiten comentarios de los lectores.

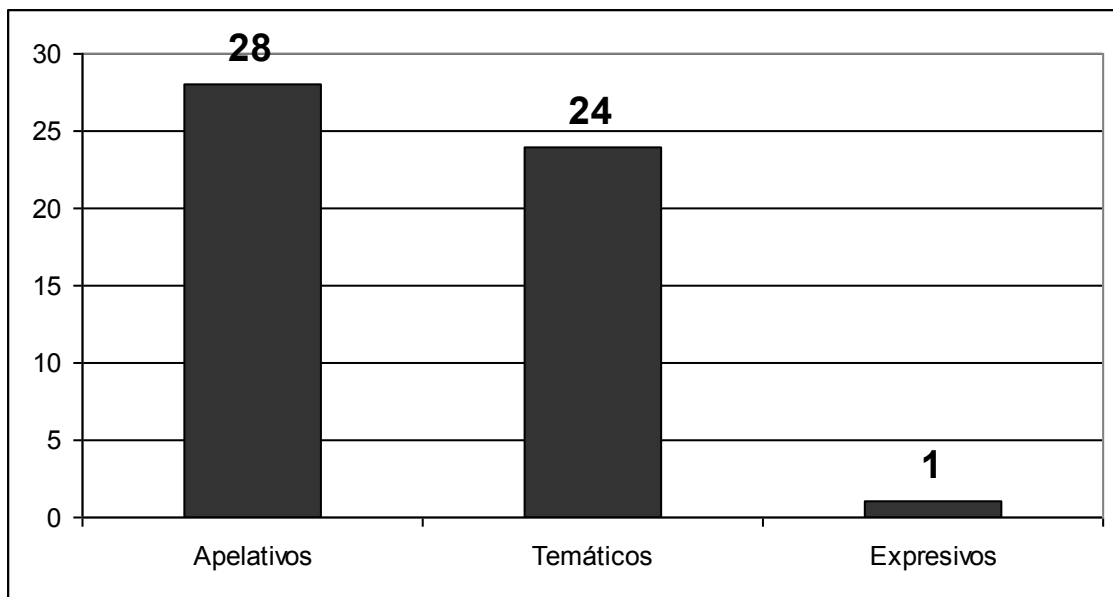
En esta web puede leerse su currículum (<http://blogs.elpais.com/defensora-del-lector/curriculum/>) donde además de lo expuesto antes se destaca que ha sido vicedecana del Colegio de Periodistas de Cataluña entre 1991 y 1997 y que forma parte del Comité de Bioética de Cataluña.

4.13.1. Titulares de Milagros Pérez Oliva (marzo 2009 – noviembre 2010)

La defensora que inició su andadura en el cargo en 2009 tituló de forma apelativa en 28 ocasiones, en 24 de forma temática y 1 vez lo hizo de forma expresiva.

Algunos ejemplos de los primeros son: *Desnudez y muerte en una foto de riesgo* (15/03/2009), *¿Es antisemita criticar al Gobierno israelí?* (05/04/2009), *¿Quién teme al feminismo?* (22/11/2009) o *Lo que va de Haití a la novia de Ronaldo* (28/11/2010). En cuanto a los temáticos *Periodismo de calidad en tiempos de crisis* (08/03/2009), *Las incertidumbres de la prensa escrita* (26/07/2009) o *Cuando el lenguaje nos traiciona* (21/11/2010) son algunos ejemplos de ellos. El único titular expresivo de Milagros Pérez Oliva fue *Cerrojazo informativo* (01/11/2009). El gráfico que sigue muestra este aspecto de la etapa de Pérez Oliva.

Gráfico 78. Titulares de Pérez Oliva



Fuente: Elaboración propia

4.13.2. Estilo de los textos de Milagros Pérez Oliva

Pérez Oliva se muestra crítica en su estilo en 36 ocasiones, explicativa en dieciseis y expositiva en dos, datos que pueden verse el gráfico que se incluye en este apartado.

El primer artículo que publica Milagros Pérez Oliva como defensora es una reflexión de las dificultades del periodismo en la era de las nuevas tecnologías y de la crisis económica. Se titula *Periodismo en tiempos de crisis* (08/03/2009) y habla también de los contratiempos que puede tener la función de un defensor. Relata que el periodista del *New York Times*, David Okrent, recién nombrado primer defensor del rotativo neoyorkino dijo que cuando se lo propusieron pensó enseguida en decir que sí porque le parecía apasionante llevar el control de calidad de su periódico pero que también pensó en decir que no porque, “hay maneras más fáciles de hacer amigos”. La defensora, una vez hechos sus propósitos para el cargo hace una amplia y crítica reflexión sobre las dificultades del periodismo en tiempos de crisis y afirma que no son tiempos fáciles para el periodismo y como en el caso del primer artículo de su antecesor apela al buen periodismo.

La eutanasia filmada que nunca existió (21/06/2009) habla de un reportaje aparecido en EPS el 7 de junio de 2009 titulado *La muerte digna de una vida digna* sobre la muerte del ex diputado del Partido Comunista de España, Miguel Núñez en Barcelona a los 88 años de edad. El reportaje afirma que “murió delante de una cámara. Porque así lo quiso. Lo hizo para denunciar la hipocresía que él veía en una sociedad que rechaza la eutanasia. Activo luchador antifranquista, eligió día y hora para poner final a su vida cuando supo que su enfermedad era irreversible”. Y la defensora responde: “Pues no”.

La historia que cuenta Pérez Oliva tiene como protagonista al cineasta Albert Solé que hacía un documental sobre la muerte de Núñez y grabó su muerte e incluso el momento en que le pusieron una “inyección letal”, según el reportaje.

La viuda de Miguel Núñez acude a la defensora y lo niega todo. Cierta lo del documental, cierto lo de la cámara, pero no hubo inyección ni nada parecido. Las grabaciones se hicieron antes de que Núñez muriera. ¿Qué ocurrió? La periodista que hizo el reportaje, Rocío García justifica las afirmaciones que hace en el reportaje en el testimonio de Albert Solé. La defensora pide opinión a Solé quien no recuerda exactamente lo que dijo pero aclara que en ningún caso grabó la muerte de Núñez. Concluye Pérez Oliva que el caso pone de manifiesto que una sola fuente no es suficiente, y menos tratándose de un tema tan delicado y que la delgada línea que a veces separa realidad y ficción en el cine, puede haber viciado en este caso el único testimonio en que se basa el reportaje porque, añade, un documental no deja de ser en cierta medida ficción aunque se base en la realidad y espeta: “La elipsis es un buen recurso cinematográfico. El relato funciona. Pero en periodismo, el relato, para ser veraz, tiene que corresponderse exactamente con la realidad. No caben elipsis. O es o no es”.

Quejas por ausencia u omisión (07/11/2010) recoge toda una serie de quejas por hechos a los que el periódico no da cobertura. Pérez Oliva sin embargo se detiene en lo que algunos lectores llaman la falta de pluralidad de la sección España ya que, dicen, sólo salen PSOE y PP y el resto apenas asoma en las noticias. La defensora pide opinión al director adjunto Vicente Jiménez que comprende el malestar de algunos lectores por la omisión de noticias sobre actividades políticas y de otros ámbitos que deberían ser objeto de atención informativa. Jiménez admite ante la defensora que los dos grandes partidos acaparan la atención pero que no se trata de un intento deliberado de fomentar el bipartidismo, “la razón es tan simple como que el periódico tiene un espacio limitado”. Milagros Pérez Oliva argumenta que no cabe duda de que el aumento de las quejas por ausencia u omisión tiene mucho que ver con la penuria de espacio que impone la crisis, pero cree que hay otros factores y que las limitaciones de la edición impresa podrían compensarse en la edición digital, y sin embargo, no se hace, una inercia informativa que hurta a los lectores una parte sustantiva de la realidad política española. Añade para

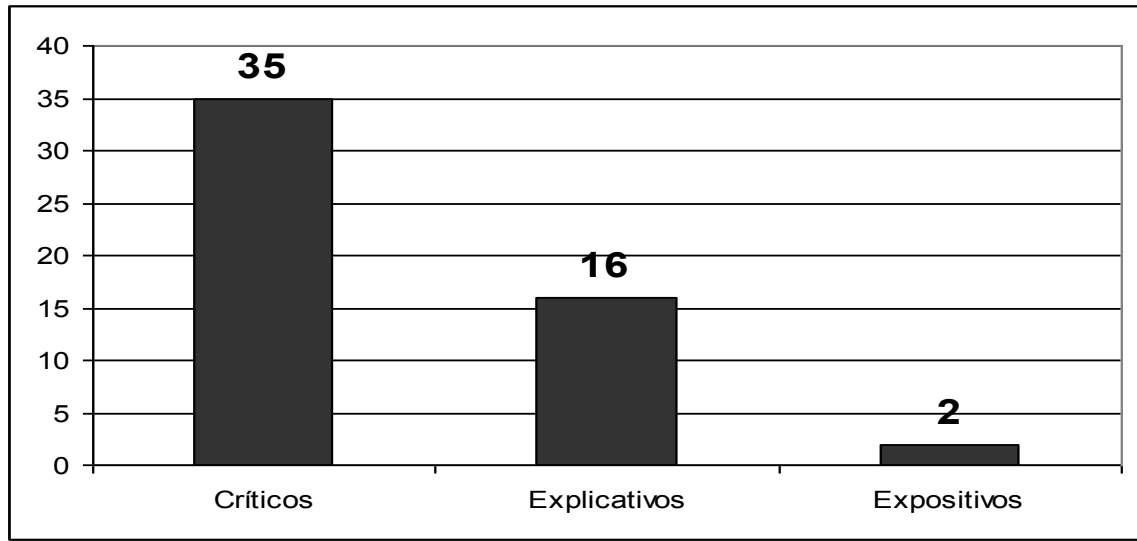
concluir: “El sistema de mayorías sirve para adoptar las decisiones de representación y gobierno, pero para conformar una opinión democrática fundamentada, es preciso que los ciudadanos puedan considerar todo el abanico de opiniones, toda la realidad política. Ese es un imperativo que un diario de referencia como *EL PAÍS* no debería descuidar”.

En cuanto a los textos explicativos se destacan dos de ellos a modo de ejemplo. *Cartas, censura y misteriosa desaparición* (12/04/2009) se explican varias quejas que tienen que ver con la participación de los lectores. Las cartas al director que no se publican y las que se publican, los criterios que se siguen o lo limitado del espacio en esta sección. Además se habla de la moderación de comentarios en Internet que lleva una empresa externa por lo que Pérez Oliva exime de responsabilidad al diario y finalmente de la desaparición de la edición digital de un artículo de Almudena Grandes, por una cuestión de cambios en los sistemas de Internet. Se trata de un artículo en el que la defensora no ejerce la crítica simplemente busca explicaciones.

Ocurre también *Informar sobre la violencia machista* (29/11/2009) artículo escrito a propósito del Día contra la Violencia de Género y los medios de comunicación. Pérez Oliva repasa varios códigos y expone ideas de expertos y lectores sobre cómo informar sobre la violencia machista.

De los textos meramente expositivos se destaca aquí *Las incertidumbres de la prensa escrita* (26/07/2009). En este artículo expone Milagros Pérez Oliva cómo es el debate sobre el futuro de la prensa, a raíz de su participación en varios foros sobre el tema y de una reunión, “reciente” del American Press Institute que también debatió sobre el asunto. La defensora, recogiendo la posición de *El País* tiene claro que el futuro es digital, el futuro sigue abierto y los lectores tienen mucho que decir al respecto en un debate que sigue abierto. Anuncia además que a partir de septiembre de 2009 dispondrá de un nuevo espacio en la edición digital con el que se propone intensificar el diálogo entre la redacción y los lectores.

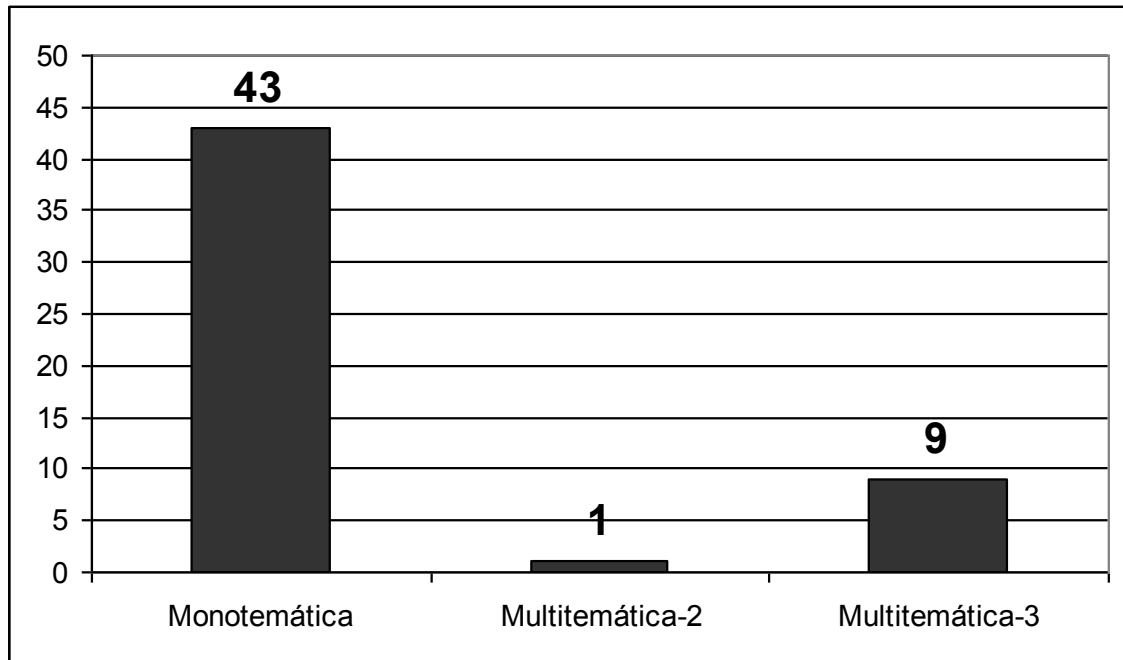
Gráfico 79. Estilo textos Pérez Oliva



Fuente: Elaboración propia

4.13.3. Estructura de las columnas de Milagros Pérez Oliva

Gráfico 80. Estructura columnas Pérez Oliva



Fuente: Elaboración propia

Milagros Pérez Oliva es la defensora que más textos de un solo tema escribió. Como puede verse en el gráfico y la tabla que cierran este apartado, en 43 ocasiones escribió artículos de un solo epígrafe, *¿Es antisistema criticar al Gobierno de Israel? I* (05/04/2009), *Los agravios territoriales de El País* (11/10/2009) o *Cuando se incumple la propia norma* (04/07/2010). Hubo una sola columna de 2 epígrafes, *El interés público de las fiestas de Berlusconi* (14/06/2009). Y 9 veces lo hizo de 3 epígrafes como en *Cartas, censura y misteriosa desaparición* (12/04/2009). La defensora abordó en total 72 temas.

4.13.4. Textos de referencia

Tal y como se muestra en el gráfico que sigue, la defensora apeló en 15 ocasiones al Libro de estilo, manejando la edición de 2008, y en una ocasión a otros textos. Concretamente un texto del catedrático *Una agenda imperfecta* del catedrático de Ciencia Política de la Universidad Autónoma de Barcelona, Josep Maria Vallès en un artículo, *Intercambio de cromos y otros vicios* (24/10/2010) en el que analiza el papel de los gabinetes de prensa a raíz de una jornadas sobre el tema celebradas en el Colegio de Periodistas de zataluña. Pérez Oliva consultó la edición del Libro de estilo. *Desnudez y muerte en una foto de riesgo* (15/03/2009) es una columna en la que la defensora atiende las quejas de los lectores por la imagen de una mujer desnuda que ha sido violada y asesinada en Ciudad Juárez y que según Pérez Oliva plantea un debate sobre los límites del periodismo a la hora de mostrar la realidad de una sociedad violenta. Aquí acude al Libro de estilo.

La fotografía fue portada de *EPS* el 1 de marzo de 2009 y en ella puede verse el cadáver de una mujer en una camilla a la que se va a practicar la autopsia. La foto es realmente impactante, la mujer está desnuda. Los lectores protestan por su publicación. La defensora se pregunta si la desnudez es un problema, acude al Libro de estilo, donde se indica que las fotos con imágenes desagradables sólo se publicarán cuando añadan información, y aporta sus

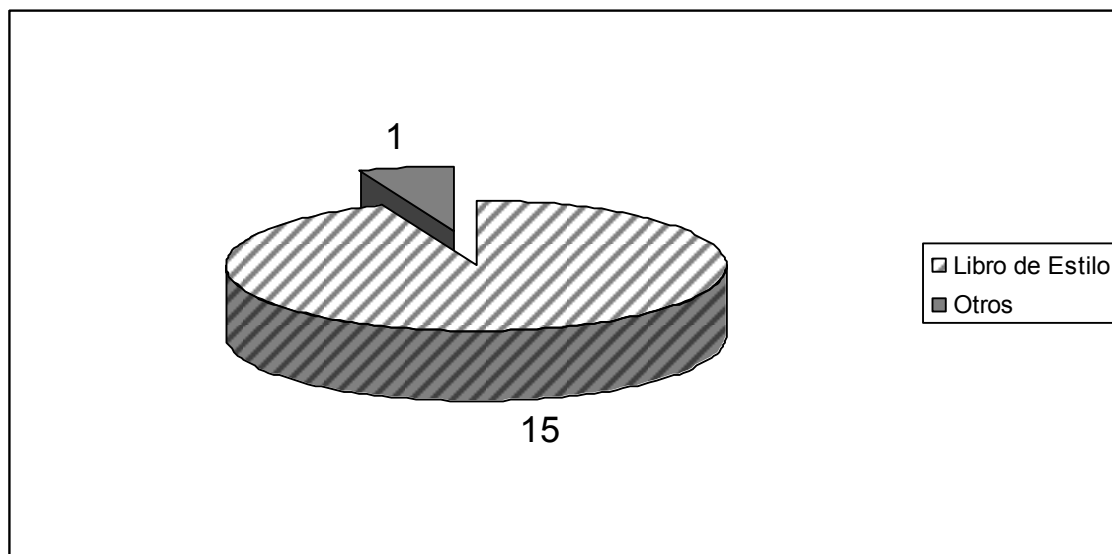
argumentos, después de analizar otras imágenes desagradables de la historia del periodismo, “tenemos el deber de tratar con pudor la muerte y no basta con que exista una causa que justifique mostrarla”. Pérez Oliva añade que la imagen ha de ser necesaria para ese propósito que no es lo mismo una imagen, por dura que sea, espontánea, que una imagen buscada y abunda que cuando hay elección, hay también mayor responsabilidad. Termina: “Una foto denuncia puede ser justificable. Una foto reclamo, no”.

Otro ejemplo de invocación del Libro de estilo es *Tirar la piedra y esconder la mano* (26/09/2010). Aquí la defensora se encarga del incremento del uso de las fuentes anónimas, algo que ya hicieron otros defensores. Milagros Pérez Oliva cree que el uso de este tipo de fuentes está muy justificado en determinados casos, periodismo de investigación o informaciones sobre corrupción, ya que las fuentes quieren permanecer en el anonimato. Pero su uso se ha disparado a otros campos del periodismo innecesariamente.

Y pone tres ejemplos, una información sobre los retrasos en la publicación de sondeos, según el periódico ordenados por la vicepresidenta del Gobierno, María Teresa Fernández de la Vega, elaborada toda con fuentes anónimas; una noticia sobre la ubicación del almacén temporal de residuos nucleares donde se citan frases de un Consejo de Ministros, de fuentes anónimas, claro; y una información sobre la posición de la Generalitat de Cataluña sobre el Plan de Austeridad y la eliminación de empresas públicas. Milagros Pérez Oliva considera que el Libro de estilo establece el respeto al anonimato cuando la fuente lo exija, pero se hará constar la razón.

La norma del periódico añade que “los asuntos que requieren fuentes anónimas son muy variados, pero las causas no tanto: la mayoría de las veces se hace para proteger a los informantes de posibles represalias”.

Gráfico 81. Textos de referencia



Fuente: Elaboración propia

4.13.5. Secciones de las que se ocupó Milagros Pérez Oliva

La sección de la que más se ocupó Milagros Pérez Oliva en su etapa como defensora fue la de Sociedad de la que trató diez quejas, en 9 ocasiones habló de Opinión o agrupó temas de varias secciones en un solo epígrafe y hasta en cinco ocasiones tuvo que ocuparse de secciones de la edición digital del diario. Lo que puede verse en la tabla y el gráfico que se presentan a continuación.

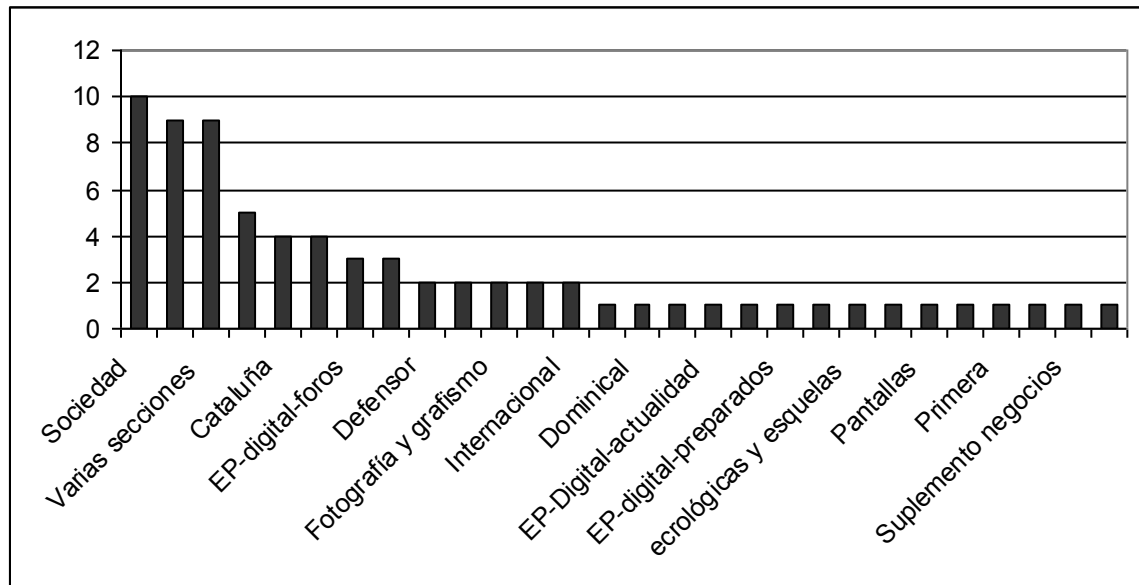
Tabla 25. Secciones Pérez Oliva

Sociedad	10
Opinión	9
Varias secciones	9
EPS	5
Cataluña	4
España	4
EP-digital-foros	3
Ética	3
Defensor	2
EP-digital-España	2
Fotografía y grafismo	2

Gente	2
Internacional	2
Cultura y espectáculos	1
Dominical	1
Economía	1
EP-Digital-actualidad	1
EP-digital-opinión	1
EP-digital-preparados	1
EP-digital-primera	1
Necrológicas y esquelas	1
Madrid	1
Pantallas	1
Pequeño País	1
Primera	1
Publicidad	1
Suplemento negocios	1
Tendencias	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 82. Secciones Pérez Oliva



Fuente: Elaboración propia

4.13.6. Causas de las quejas

La exactitud y la precisión fue la principal causa de quejas durante el periodo estudiado de Milagros Pérez Oliva, como puede verse en los gráficos que figuran en este apartado. 11 veces la defensora tuvo que atender este tipo de quejas, aunque también atendió varias por las fuentes de la noticia, ya se ha visto aquí *Tirar la piedra y esconder la mano* (26/09/2010), por publicidad o por imágenes, por la publicación de imágenes, *Desnudez y muerte en una foto de riesgo* (15/03/2009), por contraste de la información o un curioso apartado que trataron algunos antecesores pero que Pérez Oliva trata hasta en 5 ocasiones, los plagios bien por grafismo o bien por textos.

La exactitud y precisión en la información la trata Pérez Oliva, por ejemplo, en su artículo *La batalla de las palabras en un golpe de Estado*, (05/07/2009) donde afirma que la obertura informativa de la crisis política de Honduras, de julio de 2009, motiva las quejas de “signo contrario” y añade que no citar fuentes alimenta entre los lectores la sospecha de parcialidad. Sostiene Pérez Oliva que, como ya dijo antes, la arquitectura del periodismo se levanta sobre el lenguaje y el lenguaje es pensamiento. Con la elección de las palabras se define la realidad y por ello uno de los problemas es encontrar los justos términos que mejor definen una situación, algo que no siempre ocurre, sobre todo “cuando la situación es confusa, evoluciona rápidamente y concurren fenomenales intereses en juego”. Y ese, dice es el ejemplo de la información sobre la crisis de Honduras. Y explica la situación, en ese momento de *El País* centroamericano: un presidente, Manuel Zelaya, que convoca una consulta popular para reformar la constitución y eliminar la limitación que le impide presentarse a un segundo mandato, un Parlamento que vota un reglamento que veta esa consulta y un Ejército saliendo a la calle en “una maniobra preventiva contra las iniciativas del presidente”. Zelaya destituye al jefe del Estado Mayor, se resiste a abandonar su puesto y finalmente es apresado y expulsado de *El País*. Pérez Oliva hace un relato de las quejas que está recibiendo, mientras unos lectores acusan al diario de ser complaciente e

incluso justificar en un primer momento el golpe de Estado, otros lo acusan de desinformar y confundir a la opinión pública al condenar lo que para ellos es una legítima defensa de la democracia. La defensora cree que el relato de los hechos debe ser la columna vertebral de la información que presenta el periódico y añade: “En conflictos tan polarizados y con tanta carga ideológica, es muy importante extremar las cautelas y cuidar las formas. Citar las fuentes da credibilidad a la crónica. No hacerlo incrementa la percepción de subjetivismo y parcialidad”.

La tesitura hondureña también provocó quejas en otros medios. El defensor de la audiencia de la RTVA tuvo que hacerse eco de protestas en el mismo sentido. Hasta en dos ocasiones publicó aclaraciones sobre la información ofrecida por *Canal Sur Televisión*, *INFORME DEL 19 AL 24 DE OCTUBRE (29/09/2009)* e *INFORME. 28 AL 31 DE OCTUBRE (05/11/2009)*.³¹

Pérez Oliva pone varios ejemplos de inexactitud o falta de precisión en su columna *Atracción por lo negativo (27/06/2010)* afirmando además que las malas noticias, las negativas, siempre tienen más posibilidades de salir en un periódico. En su segundo ejemplo se refiere a un reportaje publicado por *El País* el miércoles 23 de junio de 2010, con el siguiente titular: *La crisis, el miedo a perder la oportunidad de trabajar, ha derrumbado la natalidad en España*. La defensora se refiere a la inexactitud del titular y atina: “Que la natalidad vuelva a descender en España, después de 10 años de crecimiento, es un cambio de tendencia que merece sin duda ser destacado. Pero no en esos términos. Con un descenso del 5%, la natalidad no se derrumba. Desciende, disminuye, se reduce, incluso cae, pero ni se precipita ni se despeña”.

El ejemplo más destacado de las quejas a causa de *plagios* es precisamente su artículo *Historias de plagios y autoplágios (07/02/2010)* donde pone de manifiesto la habilidad de los lectores para detectar si un texto ha sido copiado.

³¹ Las quejas referidas a la RTVA pueden verse en <http://blogs.canalsur.es/defensorrtva/>

El primero de los ejemplos que pone la defensora es sobre una necrológica, la del teólogo Edward Schillebeeckx. Un lector advirtió que el texto, escrito por el teólogo español José Tamayo, era el mismo que el que podía leerse Wikipedia (<https://es.wikipedia.org>). La defensora contacta con Tamayo quien se encuentra en Ecuador y quien dice no tener el texto a mano pero se muestra muy sorprendido por la acusación y afirma no haber copiado texto alguno. Tras hacer varias indagaciones se desentraña la cuestión del plagio. Cuenta la defensora que tras la muerte del teólogo belga, se pidió a Tamayo una versión de urgencia sobre el fallecido, versión que se publicó en la edición digital el 25 de diciembre y que posteriormente el teólogo español mandó una nueva versión más elaborada que salió en la impresa y en la que Pérez Oliva no aprecia ningún elemento de plagio. La cuestión, descubre la defensora, es que la enciclopedia digital fue modificada el 28 de diciembre, justamente con el texto publicado por Tamayo en la edición digital.

Tabla 26. Causas quejas Pérez Oliva

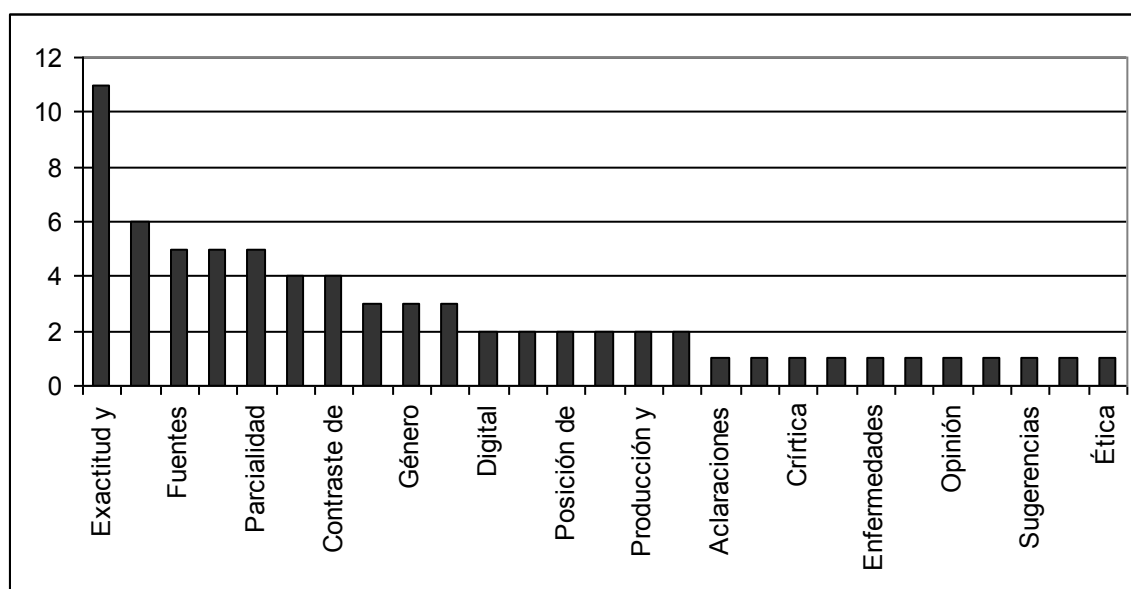
Exactitud y precisión	11
Plagios	6
Fuentes	5
Imágenes	5
Parcialidad	5
Afectados por la información	4
Contraste de la información	4
Ética periodística	3
Género	3
Prioridad de la información	3
Digital	2
Erratas y errores	2
Posición de <i>El País</i>	2
Toros y animales	2
Producción y diseño	2
Presunción de inocencia	2
Aclaraciones del defensor	1
Anonimato de las quejas	1
Crítica especializada	1
Discrepancias con la información	1
Enfermedades mentales	1
Lenguas oficiales	1
Opinión	1
Xenofobia	1
Sugerencias	1

Seguimiento de la información	1
Ética publicitaria	1

Fuente: Elaboración propia

En dos ocasiones se ocupa Milagros Pérez Oliva de quejas que tienen que ver con la fiesta de los toros. *Los protaurinos ganan en cultura* (01/08/2010) ese es el título de un artículo que Pérez Oliva dedica a la información que ofreció el periódico el día después de que el Parlamento de Cataluña prohibiera en esa comunidad la fiesta de los toros. Y el título se refiere a la sección de Cultura ya que ese día 29 de junio de 2010, en esa sección se hizo una amplia cobertura de lo ocurrido. Los artículos de opinión fueron tres favorables a la fiesta y uno a la abolición y de las reacciones que se ofrecieron, 26, favorables a los toros hubo 24, una neutra y una a favor de la abolición. La defensora considera que efectivamente el diario no estuvo muy ponderado ese día, aunque en la edición del 30 de junio se rectificara, Pérez Oliva cree que “el mal ya estaba hecho” y que en controversias transversales como esa, un diario plural debe buscar el equilibrio en la exposición de las diferentes posiciones y que ese equilibrio “no debería ser pendular ni alcanzarse a golpe de protesta”.

Gráfico 83. Causas quejas Pérez Oliva

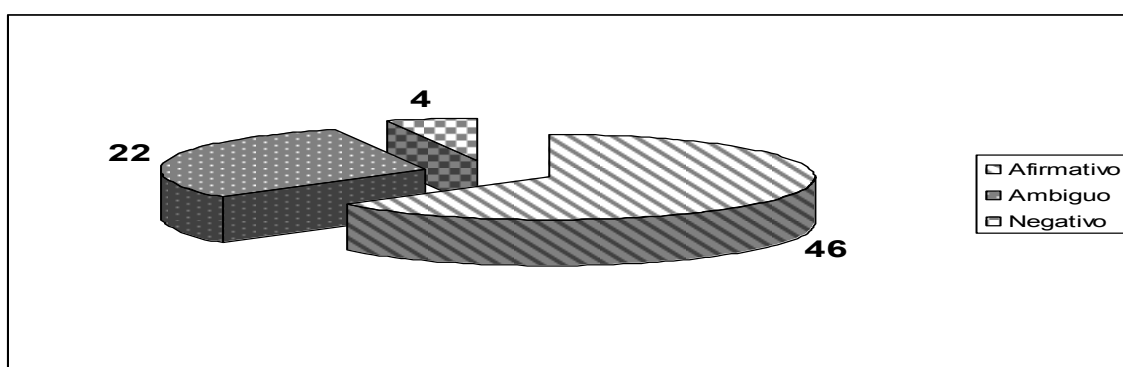


Fuente: Elaboración propia

Y termina: “Debería ser una posición de partida, general y homogénea en todas las secciones. Cuando se incurre en un grave desequilibrio, resulta muy difícil rectificar. Y si el error se repite en momentos decisivos y en la misma sección, será difícil convencer a los lectores de que no ha habido premeditación”.

4.13.7. Posición de la defensora

Gráfico 84. Posición de la defensora



Fuente: Elaboración propia

Tal y como se ve en la tabla y el gráfico que se incluyen en este epígrafe, Milagros Pérez Oliva se mostró a favor de los lectores en 46 ocasiones, en 22 se mantuvo ambigua y en cuatro no dio la razón a los usuarios del diario.

Antes se ha aludido a varios artículos en los que Pérez Oliva se posiciona a favor de los lectores, *La eutanasia filmada que nunca existió* (21/06/2009), *Quejas por ausencia u omisión* (07/11/2010), *Desnudez y muerte en una foto de riesgo* (15/03/2009), *Tirar la piedra y esconder la mano* (26/09/2010) o *Atracción por lo negativo* (27/06/2010) son algunos ejemplos de ellos.

Hay otros de los que se destaca *Falsedades, inventos y refritos en la aldea global* (*El País*, 12/07/2009) sobre la publicación de una noticia sobre la autopsia de Michael Jackson que resultó ser falsa y donde se analiza la rapidez y fiabilidad en el periodismo digital. Pérez oliva comenta varios casos de

noticias falsas en la edición digital y se detiene en lo publicado en Internet en la mañana del lunes 29 de julio sobre el resultado de la autopsia de Michael Jackson: “el cantante pesaba 51 kilos, tenía el estómago lleno de pastillas, estaba calvo y presentaba cicatrices de al menos 13 operaciones de cirugía estética”. Se aclaraba que la fuente era el diario sensacionalista británico *The Sun*. La defensora explica que al final de la tarde hubo que rectificar, que el informe de la autopsia es falso, pero que a pesar de ello se continuaba reproduciendo su contenido. El problema, afirma Pérez Oliva, es que los lectores no están constantemente online y aunque es cierto que se aludió al “sensacionalismo” de la fuente no lo es menos que espera que lo que lee sea fiable en todo momento, “como lo espera de la edición impresa, en la que el tratamiento de la falsa autopsia fue muy distinto”. La defensora cree que “el “todo por la audiencia” que tantos estragos ha hecho en la televisión, puede ahora dañar la credibilidad de los diarios digitales si su única obsesión es llegar primero a cualquier precio”.

En 22 ocasiones la posición de Milagros Pérez Oliva fue neutral, ambigua, como venimos definiendo. Aquí se han puesto algunos ejemplos como *Periodismo en tiempos de crisis* (08/03/2009), *Cartas, censura y misteriosa desaparición* (12/04/2009), *Informar sobre la violencia machista* (29/11/2009) o *Las incertidumbres de la prensa escrita* (26/07/2009).

Otro caso es *Lo que va de Haití a la novia de Ronaldo* (*El País*, 28/11/2010) la última columna de los 25 años que se analiza en este trabajo. En este artículo la defensora trata un asunto polémico, la publicación de determinadas imágenes una de la tragedia de Haití, donde un terremoto el 12 de enero de 2010 asoló *El País* y unas fotos de la novia de Ronaldo desnuda. La defensora confiesa que son asuntos que nada tienen que ver pero se plantea la misma cuestión, si el diario debe publicar determinadas imágenes. En el caso de la novia del futbolista portugués, Cristiano Ronaldo, la modelo Irina Shayk posó para la revista *GQ*, según la noticia las fotos se publicaron contra su voluntad. En el caso de Haití se trataba de una imagen en la que una mujer desnuda,

tendida en el suelo agoniza en una calle en medio de la indiferencia general y se publicó en portada del diario el 18 de noviembre de 2010 con el título *El cólera no da tregua en Haití*. Pérez Oliva hace una larga reflexión sobre el límite entre información y sensacionalismo con las diferentes aportaciones sobre los dos temas que hacen los lectores.

Sólo en cuatro ocasiones Pérez Oliva justifica claramente la posición del diario por ejemplo en *¿Es antisistema criticar al Gobierno Israelí?* (05/04/2009) *A Zaplana lo que es de Zaplana* (11/04/2010), *El interés público de las fiestas de Berlusconi* (El interés público de las fiestas de Berlusconi) o *Una cornada espeluznante* (30/05/2010) en la que no está de más detenerse. De nuevo la imagen en el centro del artículo de la defensora, la publicación en portada de la “pavorosa cogida” del torero Julio Aparicio provoca quejas por lo desagradable de la foto. La defensora repasa lo ocurrido con la foto y las quejas de los lectores y concluye que “se trata de una imagen tan desagradable como impactante, pero también tiene valor informativo: muestra lo que puede llegar a ocurrir en el ruedo. Y es seguramente esa combinación la que ha hecho que un gran número de diarios españoles optaran por publicarla”.

CAPÍTULO 5

RESULTADOS

Introducción

Lo visto en la recopilación de datos para la elaboración de la ficha y de la base de datos permite extraer algunos parámetros sobre la actividad general del defensor del lector de *El País* durante los 25 años del periodo analizado. No se trata de elaborar ya conclusiones y sí de trazar una panorámica con el cruce de los datos de los cada uno de los que han ocupado el cargo, ahora contemplados en su conjunto.

Se pueden establecer las frecuencias en las que se da o no la razón a los lectores, las del tipo de quejas que tratan en sus artículos los defensores y sobre todo una visión general de la actividad durante 25 años, un periodo que además comprende hechos muy significativos de la historia de España o de la del resto del mundo y que son abordados por los defensores a raíz de quejas sobre informaciones. Se pueden ya estudiar las frecuencias cruzadas del trabajo de los diez periodistas que estuvieron al frente de la tarea que en noviembre de 1985 el director del diario encargó en primer lugar a Ismael López Muñoz.

En la recopilación y análisis de datos se ha mantenido un orden predeterminado por el investigador que permitía un acopio de datos con criterios exclusivamente prácticos. De tal forma que se ha obtenido información general y de las frecuencias de las categorías que una vez tabulada permite extraer conclusiones cuantitativas que han de llevarnos a aspectos más cualitativos de la investigación, desde la lógica de lo recopilado objetivamente

aplicando la subjetividad del investigador (Bardin, 2002) y con criterios de observación participante endógena (Vallés, 1999, 235) aplicando también algunos criterios biográficos del investigador. Por ello conviene alterar el orden de la recopilación para focalizar aquellos aspectos más relevantes y que pueden arrojar luz sobre el conjunto de la actividad de los defensores del lector en 25 años.

De tal forma que una primera visión, por ejemplo, de las veces en que los protagonistas dan o no la razón a los lectores ofrece un panorama cuantitativo pero permite extraer un primer resultado relevante, ya que pone de manifiesto hasta qué punto la figura del defensor del lector de *El País* es una garantía de sus derechos para los lectores y cómo establece conexiones empáticas con aquellos a los que, en función de lo que dice su Estatuto. (Libro de estilo, 2014)

La posición de los defensores es una categorización que figura en último lugar en la recopilación de datos, aunque se llega al dato tras el análisis exhaustivo de las otras categorías predeterminadas. Es, de alguna forma, el elemento que mejor representa la función del defensor y que permite obtener una panorámica de la utilidad o no de la figura y en función de los resultados, afirmar o no en las conclusiones que el defensor no es una coartada, argumento que Javier Darío Restrepo (2005) pone en boca del periodista Ignacio Ramonet quien en una conferencia en Nueva York afirmaba que en el comienzo del siglo XXI, “el ombudsman, absorbido por el ambiente contaminado de los medios comprados por las grandes empresas, se ha mercantilizado, se ha degradado y convertido en coartada para reforzar la credibilidad de los medios”.

A la hora de enfocar la exposición de resultados de la recopilación de datos y análisis de esta investigación se quiere dar un especial relieve a esta parte de la ficha de análisis, de forma que aunque en la base de datos utilizada este aspecto se encuentre al final, antes de las observaciones subjetivas cualitativas del doctorando, en la recopilación, para enfatizar esta categorización se ha trasladado al primer lugar.

5.1. Una visión general de la actividad del defensor del lector en *El País*

Puede trazarse ya una panorámica de la figura del defensor del lector de *El País* durante los 25 años que comprende este estudio, una panorámica cuantitativa que permitirá sacar conclusiones cualitativas sobre los diferentes aspectos del trabajo de los defensores que se han tratado en este trabajo. Esta visión, al margen de la exposición literaria y gráfica de los resultados de la investigación, sugiere inicialmente varias cosas.

Los defensores abordan quejas por temas de todas las secciones y suplementos del diario y de manera general tratan algunas quejas, o, de oficio, algunos aspectos conceptuales del ejercicio del periodismo o de la configuración del diario que no son encuadrables en ninguna sección pero que tampoco lo son en la categorización “causas de las quejas”.

Se pueden extraer inferencias sobre la actividad de cada uno de ellos y, ya en este capítulo, sobre la de todos en su conjunto que van desde la manera de titular al estilo de los textos pasando por la estructura de las columnas e cuanto a su distribución en epígrafes o las muy variadas causas de las quejas.

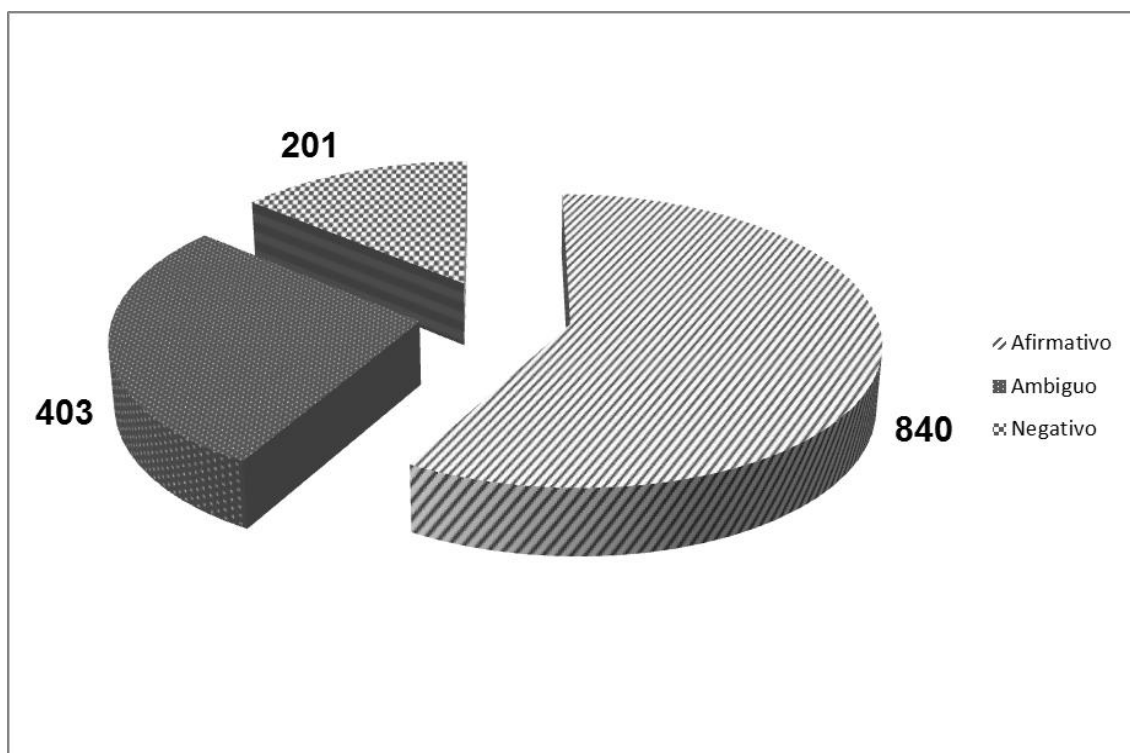
La panorámica puede mostrar también otras inferencias como la aparición, desde el punto de vista cronológico, de determinados temas probablemente inéditos en el periodismo español hasta que entran a formar parte de la agenda de los medios: la cuestión de género, la homofobia, la xenofobia extendida a los nuevos inmigrantes, o el propio fenómeno de la inmigración que supone un crecimiento de más del 85% de los residentes extranjeros en España entre los años 80 y los primeros años del siglo XXI, pasando de algo más de 180.000 a más de 1,3 millones (ACCEM, 2008, citando a Izquierdo, 1996, en Abad Márquez, 2004).

5.1.1. La razón de los lectores

Los lectores tienen razón. Esto es al menos lo que se deduce en primer término del trabajo de los defensores. Se abordaron en este periodo 1444 cuestiones delimitadas como epígrafes. En términos absolutos, en 840 ocasiones se mostraron afirmativos con los lectores, 403 adoptaron una posición ambigua y 201 se mostraron negativos con las quejas, es decir marcaron una posición a favor del diario.

Al final de este trabajo, ANEXO II, puede verse un cuadro en el que aparecen las diferentes columnas del periodo estudiado con fecha, autor, título y posición de los defensores en cada epígrafe, cuando el artículo contiene varios, o en todo el texto cuando se trata de un solo tema.

Gráfico 85. Datos absolutos sobre la posición respecto a los lectores del conjunto de los defensores



Fuente: Elaboración propia

Tabla 27. Datos absolutos sobre la posición respecto a los lectores de los defensores desde el punto de vista individual

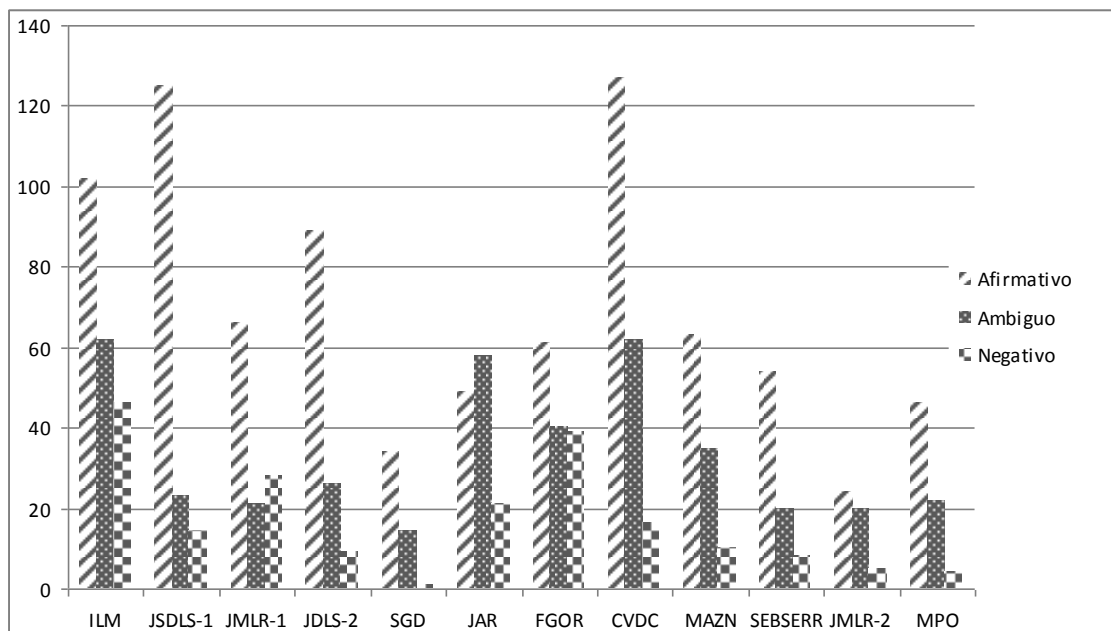
	ILM	JSDLS-1	JMLR-1	JDLS-2	SGD	JAR	FGOR	CVDC	MAZN	SEBSEF	JMLR-2	MPO
Afirmativo	102	125	66	89	34	49	61	127	63	54	24	46
Ambiguo	62	23	21	26	14	58	40	62	35	20	20	22
Negativo	46	14	28	9	1	21	39	16	10	8	5	4
Totales	210	162	115	124	49	128	140	205	108	82	49	72

Fuente: Elaboración propia

Se incluyen figuras gráficas que dan una idea de este aspecto. Para los epígrafes de esta apartado, en los que se manejan tantos por ciento, se han elaborados gráficos que muestran en primer lugar los porcentajes globales y en segundo los porcentajes individuales de cada una de las personas que ocuparon el cargo en los 25 años que comprende el estudio. Algunos resultados en tantos por ciento se han redondeado debido al número excesivo de decimales que presentaban. En este caso los porcentajes totales se hacen sobre la suma total de temas tratados por el conjunto de los defensores y los individuales sobre el número de epígrafes que cada defensor publicó en su etapa.

En estos términos tiene interés conocer las posiciones mantenidas por cada uno de los que desempeñaron esta función durante el periodo de estudio, aunque al tratarse de datos absolutos sólo ofrecen una panorámica individual que aparece más matizada en los datos porcentuales que se analizan algo después.

Los absolutos son, efectivamente, una recopilación cuantitativa de la posición de los defensores, datos que tienen principalmente un valor descriptivo de la actividad de individual o en grupo de todos ellos vistos como una totalidad durante 25 años.

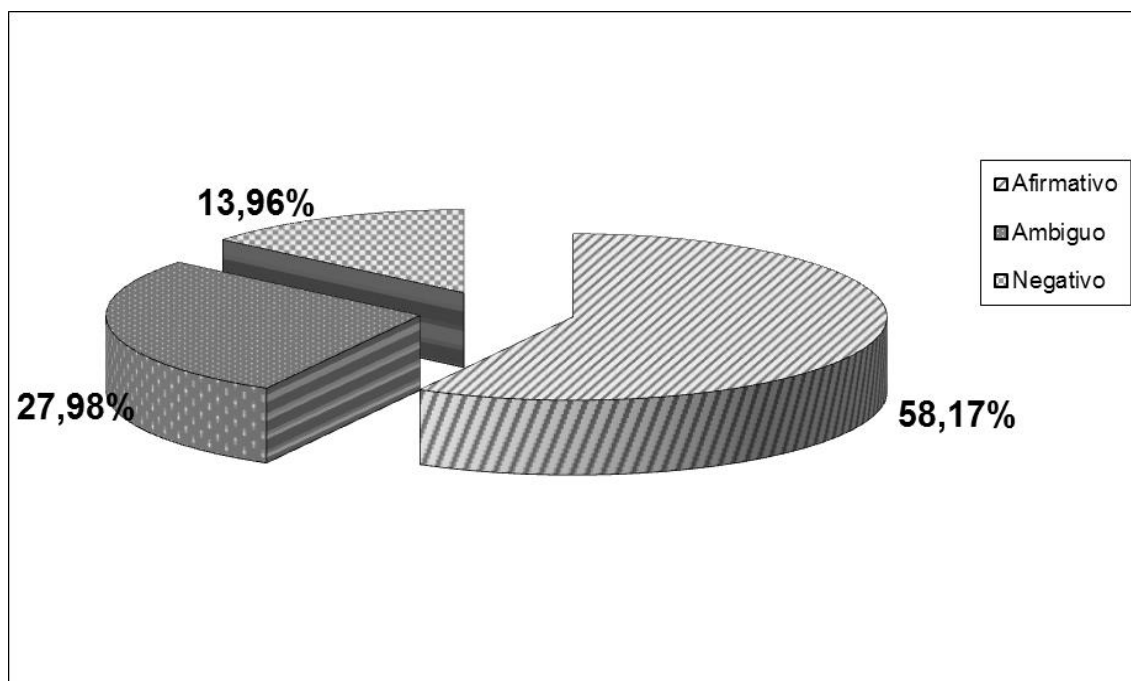
Gráfico 86. Datos absolutos sobre la posición respecto a los lectores de los defensores desde el punto de vista individual

Fuente: Elaboración propia

Los datos porcentuales arrojan cifras mucho más exactas o, mejor, cifras que reflejan de forma precisa este aspecto de la actividad de los defensores. Así, los lectores tienen razón en un 58% de las ocasiones, según los defensores, y no la tienen en casi un 14% de las veces. En un 28% de sus exposiciones públicas en el diario los defensores mantienen posiciones ambiguas.

Los datos porcentuales sobre la posición del defensor del lector permiten un acercamiento mucho más real a la posición de cada uno de los defensores 10 en el contexto de los 25 años. Así, Jesús de la Serna en sus dos etapas es quien más veces dio la razón a los lectores, 77,2% en la primera y 71,77% en la segunda y quien menos se posiciona con la audiencia es Juan Arias que lo hace en un 38% de las ocasiones. Arias es, como contrapartida, quien más posiciones ambiguas mantiene, 45,3%, frente al porcentaje de Jesús de la Serna en su segunda etapa que sólo se muestra ambiguo en casi un 21% de las veces.

Gráfico 87. Datos porcentuales sobre la posición respecto a los lectores del conjunto de los defensores



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las posiciones negativas con los lectores, y por tanto favorables al diario, Durante su mandato Soledad gallego Díaz sólo las mantiene en un 2% de los temas que toca, por tanto la que menos veces se alinea con el periódico, mientras que Francisco Gor lo hace en casi un 28% de los temas que toca.

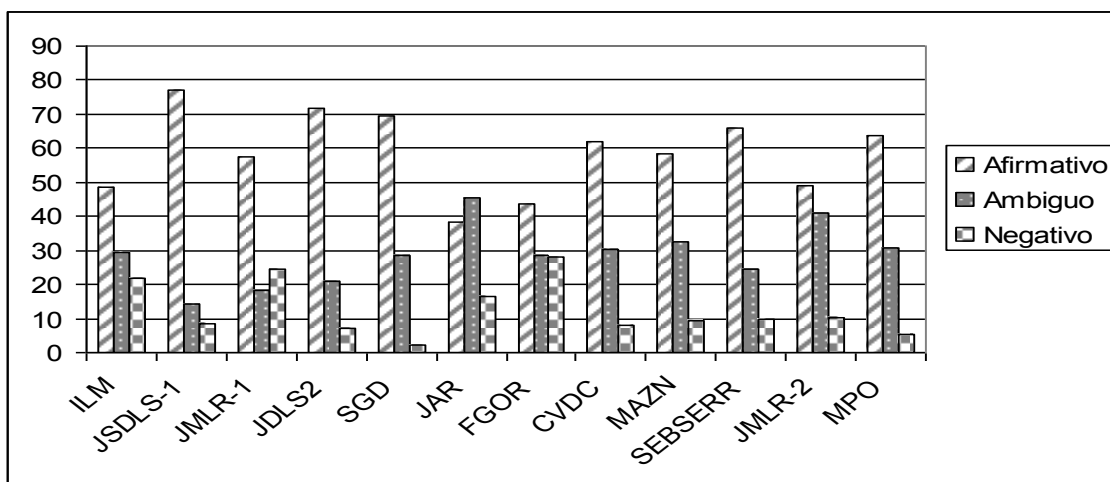
Los datos porcentuales detallados se pueden ver esquemáticamente en la tabla y gráficos que se incluyen a continuación.

Tabla 28. Datos porcentuales sobre la posición respecto a los lectores de cada uno de los defensores

	ILM	JSDLS	JMLR	JDLS2	SGD	JAR	FGOR	CVDC	MAZN	SEBSER	JMLR-2	MPO
Afirmativo	48,6	77,2	57,4	71,77	69	38,3	43,57	62	58,33	65,85	48,97	63,9
Ambiguo	29,5	14,2	18,3	20,96	29	45,3	28,57	30,2	32,4	24,39	40,81	30,6
Negativo	21,9	8,64	24,3	7,25	2	16,4	27,85	7,8	9,25	9,75	10,2	5,55

Fuente: Elaboración propia

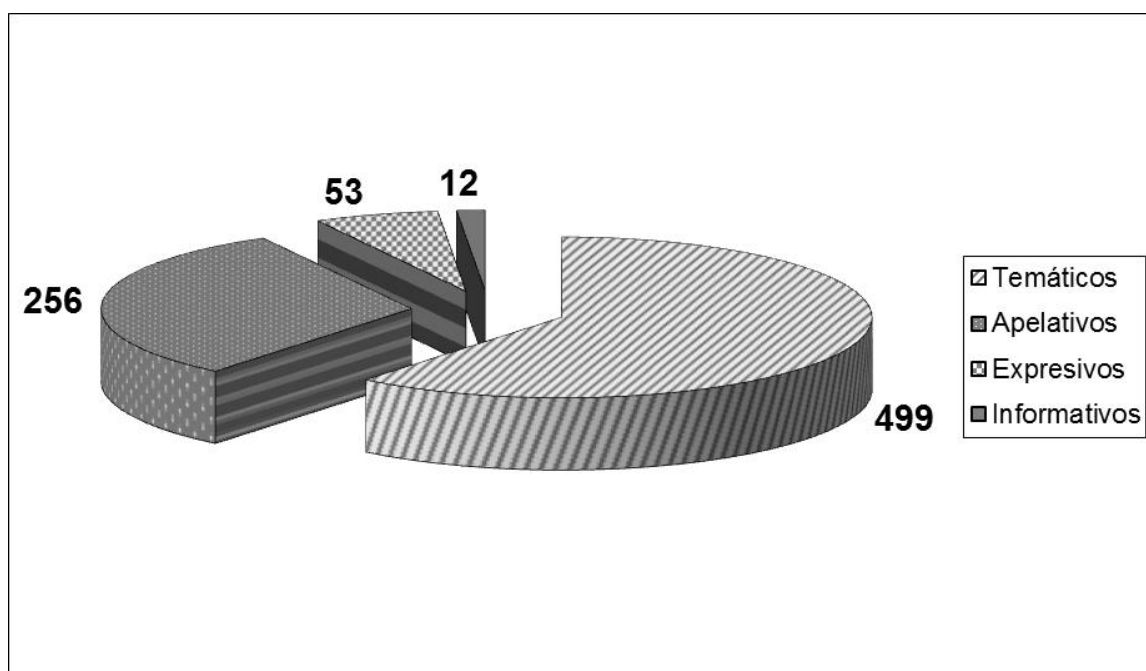
Gráfico 88. Datos porcentuales sobre la posición respecto a los lectores de cada uno de los defensores



Fuente: Elaboración propia

5.1.2. Los defensores titulan

Gráfico 89. Titulares de los defensores en datos absolutos. Visión global

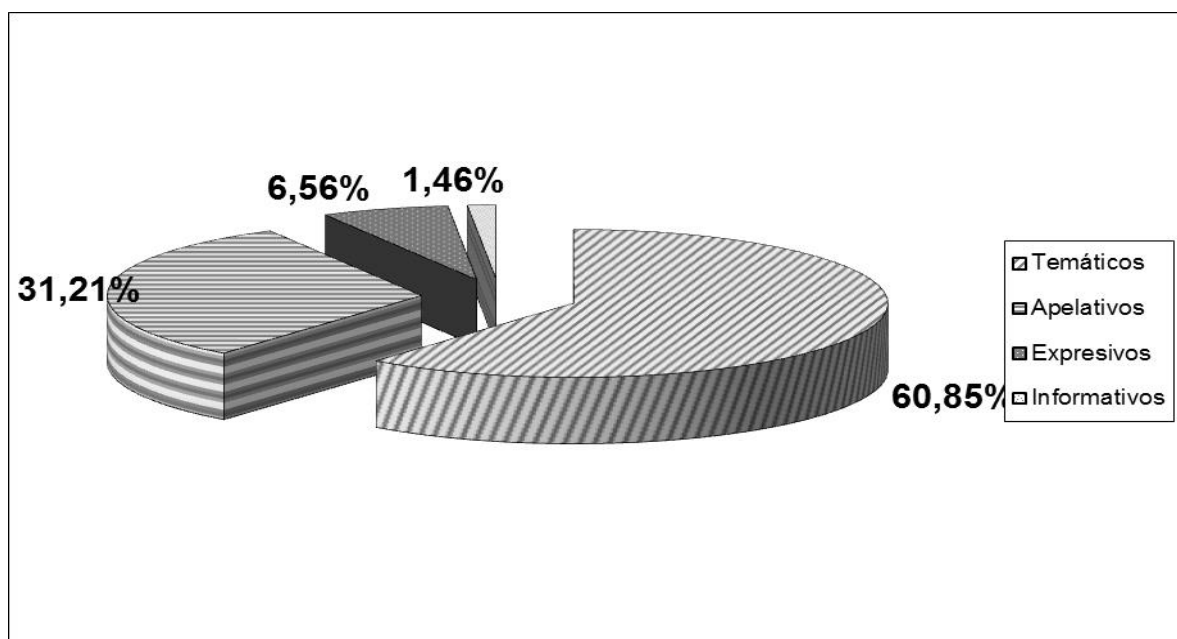


Fuente: Elaboración propia

Lo hacen, como se ha visto a lo largo del estudio, de diversas formas. Y usan mucho dos tipos de forma de titular. La mayor parte de las veces usan titulares temáticos que enuncian la cuestión y que no dan mayores detalles informativos, Lo hacen así en 499 ocasiones. El modo apelativo de titular lo usan en 256 ocasiones. Lo hacen de forma expresiva 53 veces y puramente informativos sólo en 12 ocasiones. El Gráfico que sigue muestra de forma absoluta los datos sobre titulación del conjunto de los defensores.

Estos datos en datos porcentuales revelan que de menara temática y de forma apelativa titulan casi un 61%, en el primer caso y algo más de un 31% en el segundo. Aunque también usan titulares expresivos, en un 6,85% de las ocasiones e informativos en sólo 1,46 de las veces. Los porcentajes globales, en puntos porcentuales por tanto quedan como puede verse en el gráfico que sigue.

Gráfico 90. Titulares de los defensores en porcentajes. Visión global



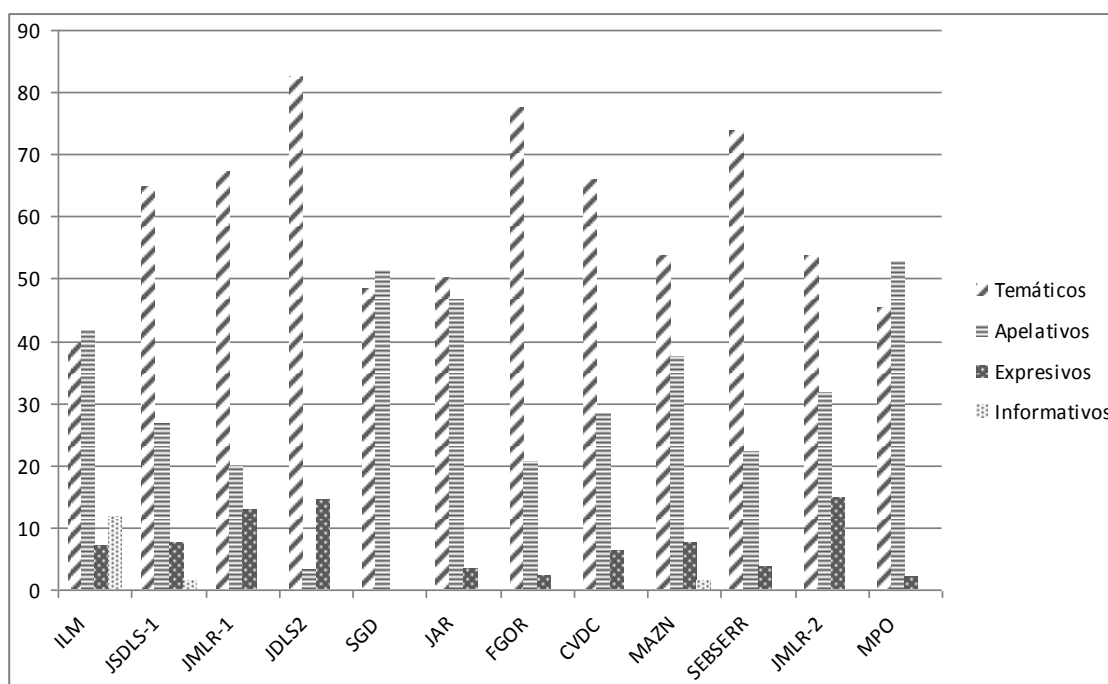
Fuente: Elaboración propia

Tabla 29. Titulares de los defensores en porcentajes. Visión individual

	ILM	JSDLS-1	JMLR-1	JDLS2	SGD	JAR	FGOR	CVDC	MAZN	SEBSE	JMLR-2	MPO
Temáticos	39,53	64,7	67,27	82,53	48,38	50	77,41	65,81	53,73	74,07	53,65	45,3
Apelativos	41,86	26,47	20	3,18	51,61	46,7	20,43	28,2	37,31	22,22	31,7	52,8
Expresivos	6,98	7,35	12,72	14,28	0	3,26	2,15	5,98	7,46	3,7	14,63	1,88
Informativos	11,62	1,47	0	0	0	0	0	0	1,49	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

En las figuras de porcentajes individuales, tabla y gráfico 90, puede verse como quien más usa los temáticos es Jesús de la Serna en su segunda etapa, 82,5%, Milagros Pérez Oliva los apelativos, 52,8%, José Miguel Larraya, en su segunda etapa, los expresivos, 14,63% y el primer defensor, Ismael López Muñoz el que más usa los informativos, 11,62%. Los tantos por ciento se refieren a cada una de las categorías mencionadas.

Gráfico 91. Titulares de los defensores en porcentajes. Visión individual

Fuente: Elaboración propia

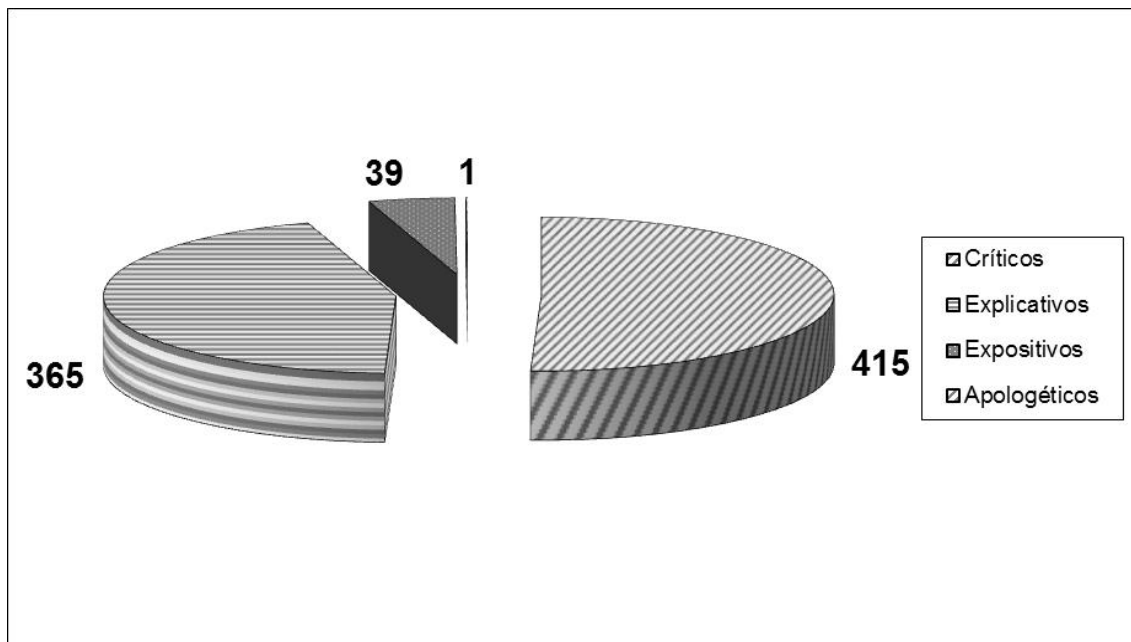
5.1.3. El estilo

Los defensores usaron más veces el estilo crítico que cualquiera de los otros que se han incluido en la calificación metodológica. 415 veces fueron críticos, explicativos 365, 39 expositivos y sólo uno se usó el estilo apologético.

En términos absolutos quien más usó el estilo crítico fue Camilo Valdecantos pero también, al tener un mandato de cuatro años fue quien más tiempo estuvo de forma continuada como defensor.

Se incluyen a continuación tablas y gráficos, numerados como 91 y 92 respectivamente, que reflejan primero los datos absolutos globales y a continuación, con valor puramente descriptivo, los datos absolutos contemplados de manera individual.

Gráfico 92. Estilo de los defensores en datos absolutos. Visión global

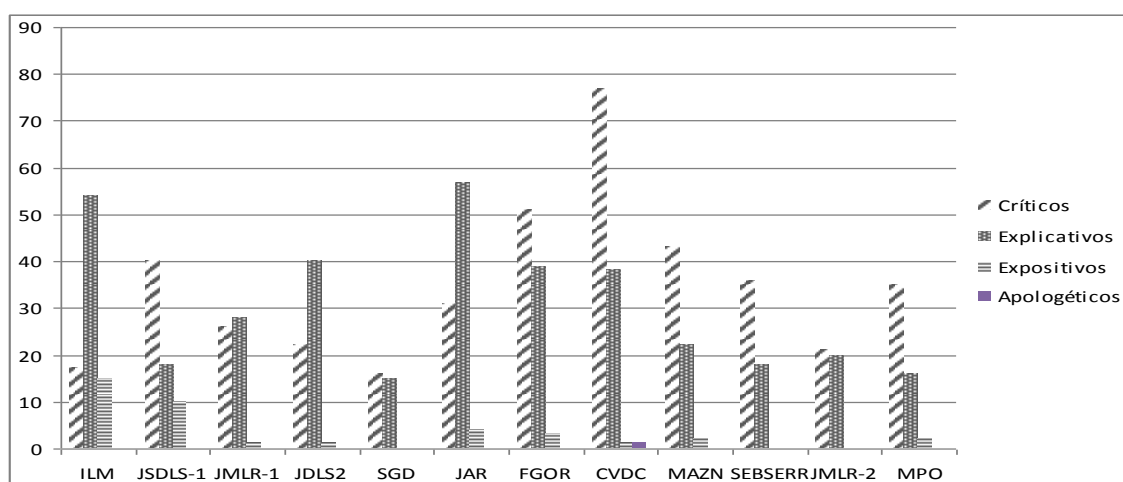


Fuente: Elaboración propia

Tabla 30. Estilo de los defensores en datos absolutos. Visión individual

	ILM	JSDLS	JMLR-	JDLS2	SGD	JAR	FGOF	CVDC	MAZN	SEBSE	JMLR	MPO
Críticos	17	40	26	22	16	31	51	77	43	36	21	35
Explicativos	54	18	28	40	15	57	39	38	22	18	20	16
Expositivos	15	10	1	1	0	4	3	1	2	0	0	2
Apologéticos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Total	86	68	55	63	31	92	93	117	67	54	41	53

Fuente: Elaboración propia

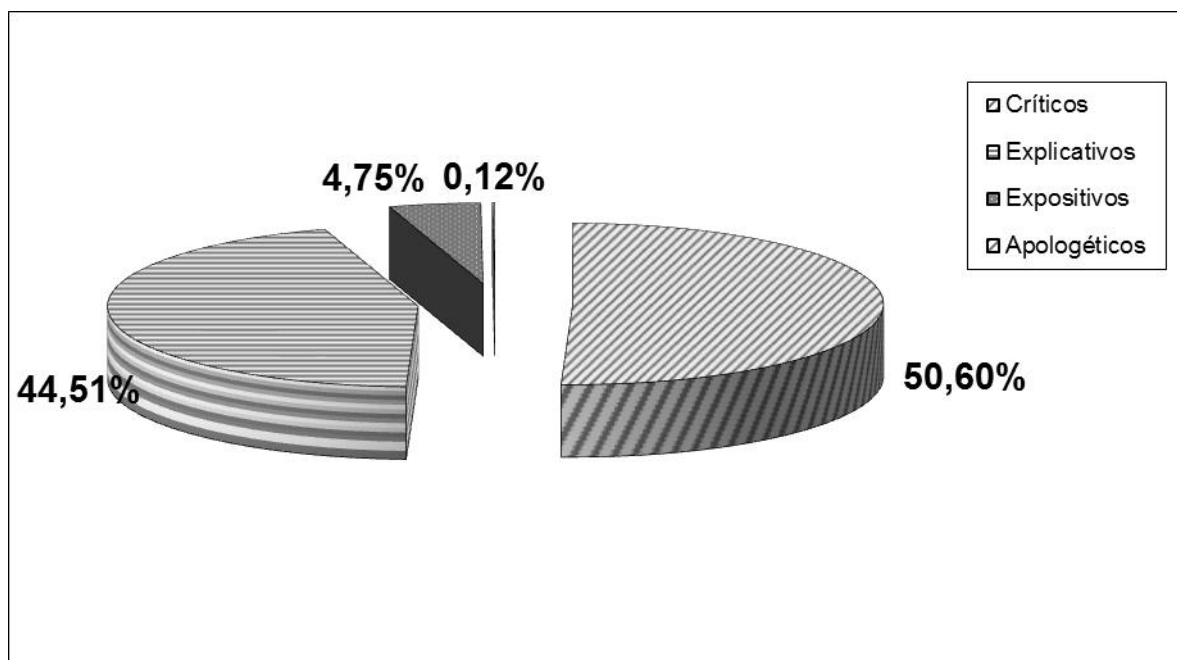
Gráfico 93. Estilo de los defensores en datos absolutos. Visión individual

Fuente: Elaboración propia

Los datos absolutos son básicamente descriptivos cuando se abordan de forma individual ya que no hay manera de sacar inferencias toda vez que están en función del número de columnas que cada defensor ha escrito. Por tanto sólo tienen la pretensión de describir el estilo de cada uno de los defensores. No ocurre así cuando se contemplan de forma global ya que revelan el comportamiento en este campo del conjunto de los defensores.

Conviene pararse en los datos porcentuales individuales que sí que ofrecen inferencias destacables sobre el uso de los tipos de estilo por cada defensor en el entorno de la globalidad del trabajo de todos.

Gráfico 94. Estilo de los defensores en datos absolutos. Visión global.



Fuente: Elaboración propia

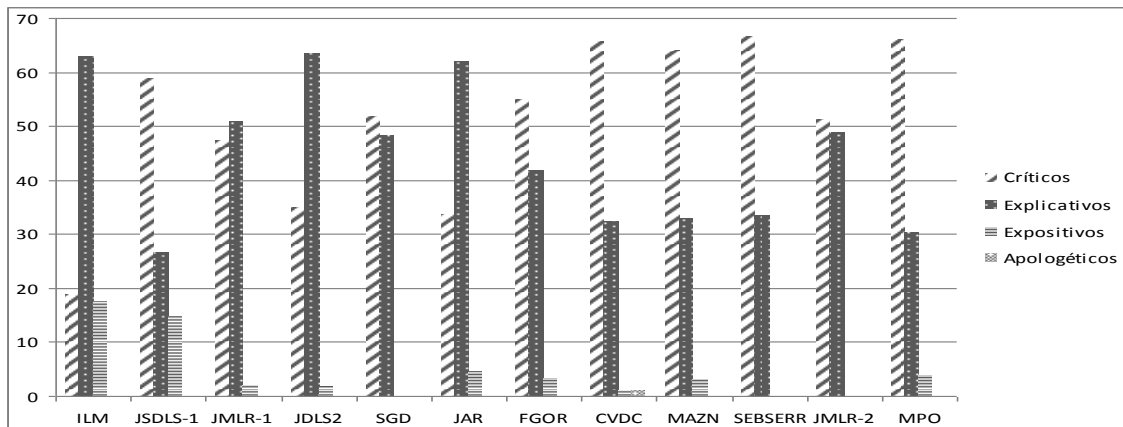
En términos porcentuales y mirando la actividad de cada defensor se puede inferir que quien más usa el estilo crítico es Sebastián Serrano, un 66,66%, seguido de Milagros Pérez Oliva que lo hace en algo más de un 66% de las ocasiones. El defensor que más veces se vale del estilo explicativo es Ismael López Muñoz, casi un 63% de las veces en las que escribe, quien también es el que más utiliza el estilo expositivo. Lo hace en un 17,44% de las veces que escribe.

Tabla 31. Estilo de los defensores en datos porcentuales. Visión individual

	ILM	JSDLS-1	JMLR-1	JDLS2	SGD	JAR	FGOR	CVDC	MAZN	SEBSEF	JMLR-2	MPO
Críticos	18,77	58,82	47,27	34,92	51,61	33,69	54,84	65,81	64,17	66,66	51,21	66,03
Explicativos	62,79	26,47	50,9	63,49	48,38	61,95	41,93	32,47	32,84	33,33	48,78	30,18
Expositivos	17,44	14,7	1,82	1,58	0	4,34	3,22	0,85	2,98	0	0	3,77
Apologéticos	0	0	0	0	0	0	0	0,86	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

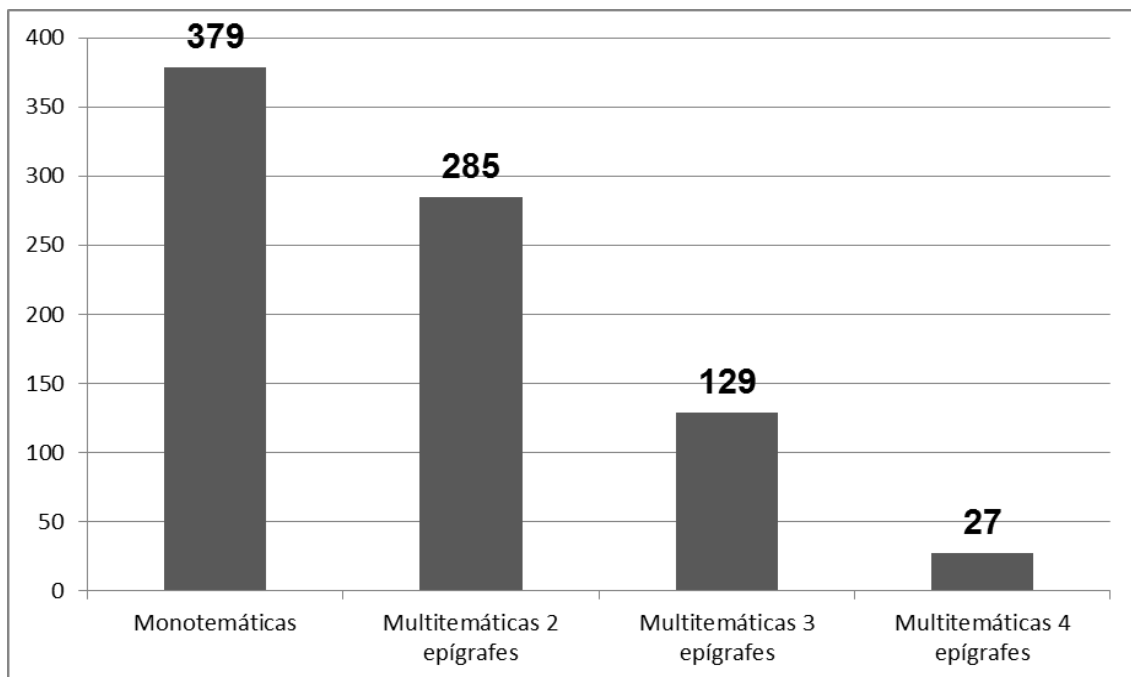
Gráfico 95. Estilo de los defensores en datos porcentuales. Visión individual



Fuente: Elaboración propia

5.1.4. Estructura de las columnas de los defensores

Gráfico 96. Estructura columnas defensores. Datos absolutos globales



Fuente: Elaboración propia

El mayor número de las columnas escritas en los 25 años de este estudio fueron de un solo tema, aunque no se pueden desdeñar otras como las que contenían dos epígrafes y en menor medida las de tres. Las de cuatro epígrafes fueron, como puede verse el gráfico 95, las menos usadas por los defensores.

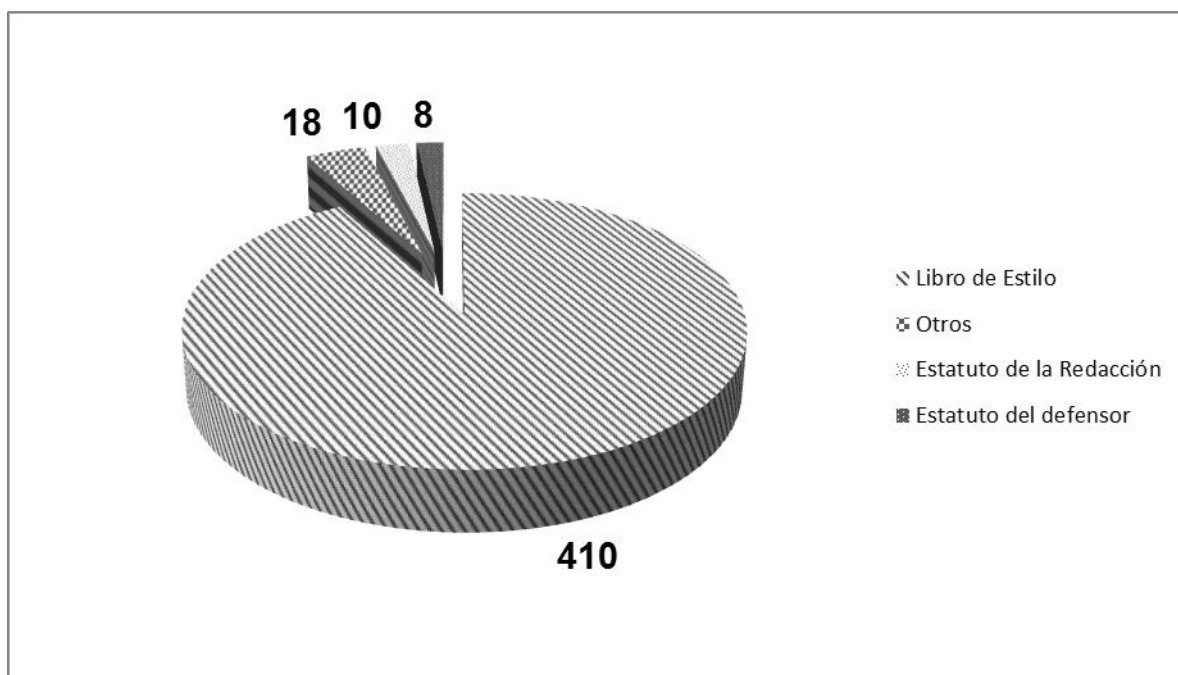
5.1.5. Los textos de referencia

Los defensores usaron textos de referencia para apoyar argumentaciones o explicaciones en 446 ocasiones. El texto más usado fue el Libro de Estilo, aunque también usaron otros textos, el Estatuto de la Redacción y el Estatuto del defensor del lector. En este epígrafe se ofrece una visión global de las veces en que se usaron los textos, tabla y gráfico 94, y una visión porcentual que acerca al manejo de las referencias que hace cada defensor en su etapa, o en sus distintas etapas en el caso de Jesús de la Serna o José Miguel Larraya.

Los porcentajes de cada uno de los defensores en cuanto al uso de referencias son los datos que ofrecen la visión diferencial entre ellos. Así se comprueba que todos los que ocuparon el cargo usaron el Libro de estilo más que cualquier otro texto de referencia. Quien más lo hace es Malén Aznárez que sólo usa este texto como referencia, por tanto un 100% de las veces invoca el Libro de estilo. Quien menos lo usa es Soledad Gallego Díaz, un 69,2% de las ocasiones.

Por el contrario la primera defensora de la historia de *El País* es la que más acude en sus argumentaciones al Estatuto de la Redacción y al Estatuto del defensor, en ambos casos un 7,7% de las veces. A estos textos no se refiere en ninguna ocasión, Jesús de la Serna, en su segunda etapa, Malén Aznárez, Sebastián Serrano, José Miguel Larraya, también en su segunda etapa, y Milagros Pérez Oliva.

Gráfico 97. Textos de referencia usados por los defensores. Datos absolutos globales



Fuente: Elaboración propia

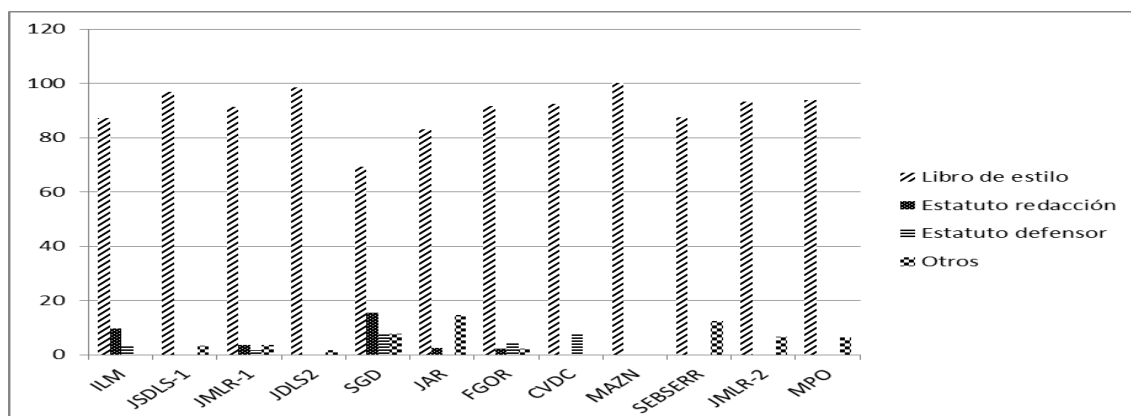
En cuanto a la búsqueda de argumentos que sustenten explicaciones o posiciones en otros textos quien más los usó fue Juan Arias, en casi un 15% de las ocasiones. Ismael López Muñoz, Camilo Valdecantos y Malén Aznárez no acudieron a textos ajenos a los internos de *El País* en ninguna ocasión. Estas posiciones se esquematizan en la tabla y gráfico 95.

Tabla 32. Textos de referencia usados por los defensores. Porcentajes individuales

	ILM	JSDLS	JMLR-	JDLS2	SGD	JAR	FGOR	CVDC	MAZ	SEBSEF	JMLR-	MPO
Libro de estilo	87,09	96,8	91,37	98,41	69,2	82,92	91,66	92,53	100	87,5	93,3	93,75
Estatuto redacci	9,67	0	3,44	0	15,39	2,43	2,08	0	0	0	0	0
Estatuto defens	3,22	0	1,72	0	7,7	0	4,16	7,46	0	0	0	0
Otros	0	3,22	3,44	1,58	7,7	14,63	2,08	0	0	12,5	6,66	6,25

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 98. Textos de referencia usados por los defensores. Porcentajes individuales



Fuente: Elaboración propia

5.1.6. Las secciones de *El País*

La sección España es la que más ha ocupado a los defensores en el periodo de estudio de 25 años. Internacional y “Varias secciones”, donde se agrupan quejas con un mismo denominador común pero que están distribuidas entre diversas secciones del diario, Sociedad y la sección de Opinión son las que la siguen en número de quejas o asuntos que tratan los defensores en sus textos dominicales. En este epígrafe como en el siguiente no se han creado porcentajes individuales ya que algunas cantidades que aparecerían serían insignificantes. De esta forma se ofrecen aquí datos absolutos globales en la tabla y en el gráfico numerados como 96.

Como dato cualitativo sobre las secciones se puede poner el ejemplo de la edición digital de la que se mostraron remisos a ocuparse en algunas ocasiones. Por ejemplo Malén Aznárez en *Publicidad demencial* (19/09/2004) como ya se ha escrito antes habla de un anuncio con las torres gemelas como protagonistas, ya después del atentado del 11-S, y, al margen del contenido de la columna mantiene que la edición digital no es su competencia, “esta columna

trata hoy de un hecho que, en principio, no le compete, ya que sólo es Defensora del Lector de la edición impresa de *EL PAÍS*, pero no de la digital. Así lo ha venido comunicando a los lectores en las ocasiones en que se han quejado o reclamado por los contenidos de *ELPAIS.es*". En concreto la edición digital fue tratada en 19 ocasiones. Tanto en el cuadro como en el gráfico que se incluyen en este apartado se han concretado las secciones de la edición digital a las que iban dirigidas las quejas.

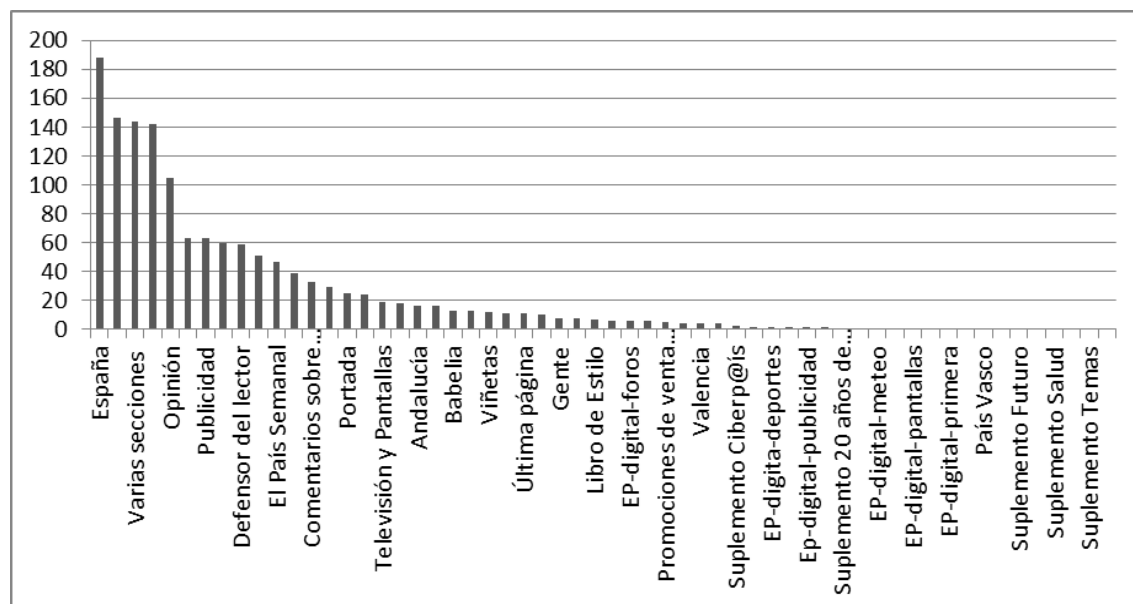
Tabla 33. Secciones de las que se ocuparon los defensores en datos absolutos y globales

España	188
Internacional	146
Varias secciones	144
Sociedad	142
Opinión	105
Cultura y espectáculos	63
Publicidad	63
Madrid	60
Defensor del lector	59
Economía	51
<i>El País</i> Semanal	47
Suplemento dominical	39
Comentarios sobre ética periodística	33
Deportes	29
Portada	25
Sorteos y pasatiempos	24
Televisión y Pantallas	19
Cataluña	18
Andalucía	16
Suplemento Negocios	16
Babelia	13
Suplemento Educación	13
Viñetas	12
Fotografía y grafismo	11
Última página	11
Producción y diseño de <i>El País</i>	10
Gente	8
Pequeño País	8
Libro de Estilo	7
El tiempo	6
EP-digital-foros	6
Suplemento Libros	6
Promociones de venta de <i>El País</i>	5
Esquelas, necrológicas, obituarios	4
Valencia	4

Suplemento Viajes	4
Suplemento Ciberp@ís	3
<i>El País</i> de las tentaciones	2
EP-digita-deportes	2
EP-digital-España	2
Ep-digital-publicidad	2
EP-digital-tecnología	2
Suplemento 20 años de <i>El País</i>	1
Suplemento 25 años de <i>El País</i>	1
EP-digital-meteo	1
EP-digital-opinión	1
EP-digital-PANTALLAS	1
EP-digital-Preparados	1
EP-digital-primera	1
Suplemento 10.000 números <i>El País</i>	1
País Vasco	1
Suplemento en colaboración con el Herald	1
Suplemento Futuro	1
Suplemento en colaboración con The New York Times	1
Suplemento Salud	1
Suplemento Estilo	1
Suplemento Temas	1
Suplemento Tendencias	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 99. Secciones de las que se ocuparon los defensores en datos absolutos y globales



Fuente: Elaboración propia



5.1.7. Las causas

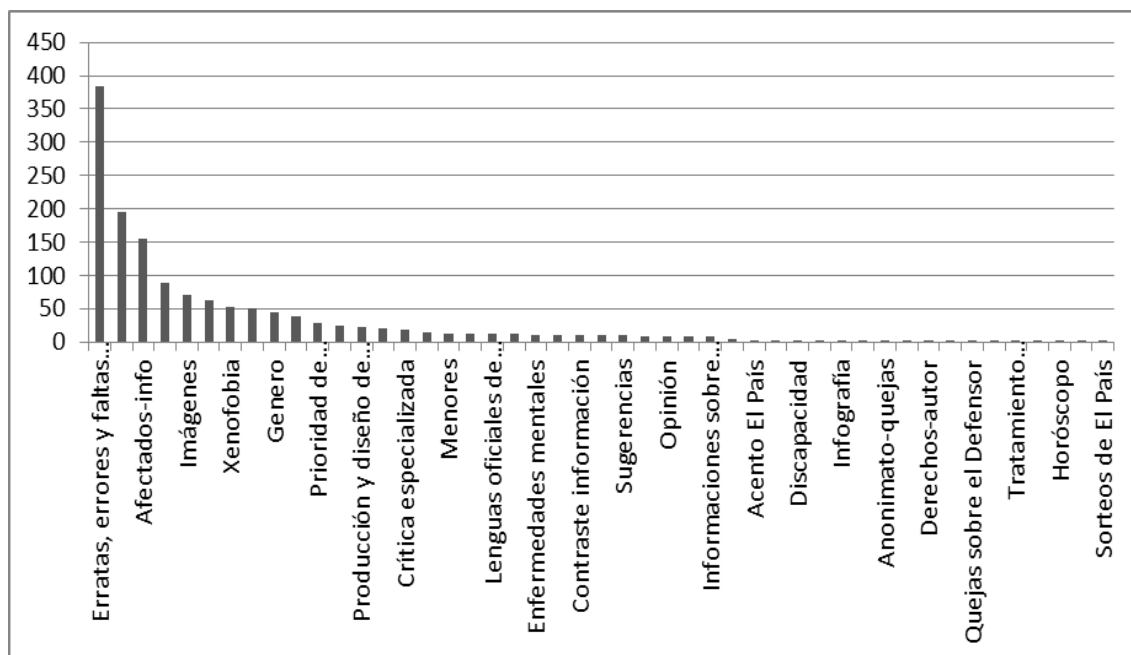
Las erratas, los errores, las faltas de ortografía y las faltas gramaticales son la causa del mayor número de quejas recibidas por los que han ejercido la responsabilidad de ser defensores. Y con gran diferencia sobre la segunda, que también tiene que ver con otro tipo de errores que son las inexactitudes e imprecisiones en las noticias del diario. Jesús de la Serna en *Pifias* (02/04/1989) se lamentaba de que era inevitable que una y otra vez tuviera que volver sobre los fallos que los lectores, atentos siempre a su periódico denunciaban al defensor. Ha sido un denominador común que los defensores tuvieran que ocuparse de este tipo de quejas. Pero, las formas, con ser importantes, no empañaron, el tratamiento de los contenidos en las quejas. Y las causas de esas quejas tienen que ver con aspectos éticos y deontológicos de la profesión, con el tratamiento de las imágenes, la xenofobia, los menores, el mal uso de nombres de enfermedades mentales, la cuestión de género, la homofobia o el acento de la cabecera del diario que fue tratado en tres ocasiones.

Tabla 34. Causas de las quejas de las que se ocuparon los defensores en datos absolutos y globales

Erratas, errores y faltas ortografía	383
Exactitud y precisión en información	196
Afectados por información	154
Ética periodística	89
Imágenes	71
Fuentes	62
Xenofobia	53
Posición de <i>El País</i> en algunas informaciones	50
Genero	44
Ética publicitaria	38
Prioridad de informaciones	28
Opinión en información	25
Producción y diseño de <i>El País</i>	22
Plagios en textos publicados	20
Crítica especializada	18
Parcialidad	14

Menores	13
Aclaraciones del defensor	13
Lenguas oficiales de Estado	12
Presunción de inocencia	12
Enfermedades mentales	11
Información taurina y sobre animales	11
Contraste información	10
Discrepancias con información	10
Sugerencias	10
Homofobia	9
Opinión	9
Uso de extranjerismos	9
Informaciones sobre religiones	8
Mutilación de textos	4
Acento <i>El País</i>	3
Digital	3
Discapacidad	3
Enfermedades como sinónimos	3
Infografía	3
Traducciones textos publicados	3
Anonimato-quejas	2
Cartas-firmas-falsas	2
Derechos-autor	2
Denominación del defensor	2
Quejas sobre el Defensor	2
Seguimiento de informaciones	2
Tratamiento información terrorismo	2
Cambios en meteorología	1
Horóscopo	1
Palabras malsonantes	1
Sorteos de <i>El País</i>	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 100. Causas de las quejas de las que se ocuparon los defensores en datos absolutos y globales

Fuente: Elaboración propia

5.1.8. Evolución de algunas causas de las quejas que abordan aspectos sociales relacionados con la marginación

Se da relevancia ahora a tres cuestiones que han ido introduciéndose en la agenda periodística. La cuestión de género, la xenofobia, más allá de las cuestiones relacionadas con la etnia gitana, y la homofobia. Los defensores abordan las 3 en función de su incorporación a la agenda informativa.

La violencia contra las mujeres tiene, según Llopis Susierra (2014, 6), tres etapas, hasta 1980 la primera cuando las noticias de violencia hacia la mujer se trataban como meros sucesos y sólo se incorporaban a la agenda pública casos de extrema gravedad y utilizando el estereotipo del crimen pasional y “los móviles de celos o adicciones para explicarlos”, una visión periodística

“poco ajustada a la realidad”. Una segunda a partir de 1980 cuando se empiezan a asociar mínimamente los crímenes y las agresiones con el ámbito social gracias a las relaciones de los medios con los grupos feministas y que Llopis considera que no es el más adecuado de los tratamientos. Y una tercera que comienza en noviembre de 1997 cuando Ana Orantes, después de denunciar su caso en Canal Sur Televisión en el espacio *De tarde en tarde* que conducía la periodista Irma Soriano, fue quemada viva por su exmarido en la localidad granadina de Cúllar Vega. Para Llopis este fue un detonante que llevó a los medios a destapar el problema y a un cambio notable en el enfoque de las noticias que lleva a los medios a reorientar su valoración y a crear una conciencia crítica colectiva frente a los malos tratos “a pesar del tratamiento informativo cuestionable que hacían”³².

También lo es para Milagros Pérez Oliva, durante su etapa como defensora, en su columna Informar sobre la violencia machista (29/11/2009) donde plantea la evolución del tratamiento de la violencia machista y la cuestión de género en los siguientes términos: “La violencia de género era un problema social oculto que sólo emergía de vez en cuando en forma de suceso catalogado como “crimen pasional” hasta que uno de esos sucesos hizo saltar la tapa de la olla a presión en la que esa realidad permanecía comprimida. Fue la muerte de Ana Orantes, rociada con gasolina por su marido en diciembre de 1997, después de denunciar malos tratos en la televisión. Doce años después, la lucha contra la violencia de género es un objetivo compartido que cuenta con un gran consenso social”.

Ismael López Muñoz es el primer defensor que aborda la cuestión de género en el segundo epígrafe de su artículo *Protagonismo y susceptibilidades de los estudiantes* (01/02/1987) donde aborda el caso de una presunta violación en la localidad manchega de Tomelloso.

³² *El País* trató la noticia de Ana Orantes en varias ocasiones. En una de ellas, “*En 40 años sólo me ha dado palizas y sinsabores*” (19/12/1997) presentó una transcripción de la entrevista que Irma Soriano realizó a Orantes en Canal Sur Televisión.

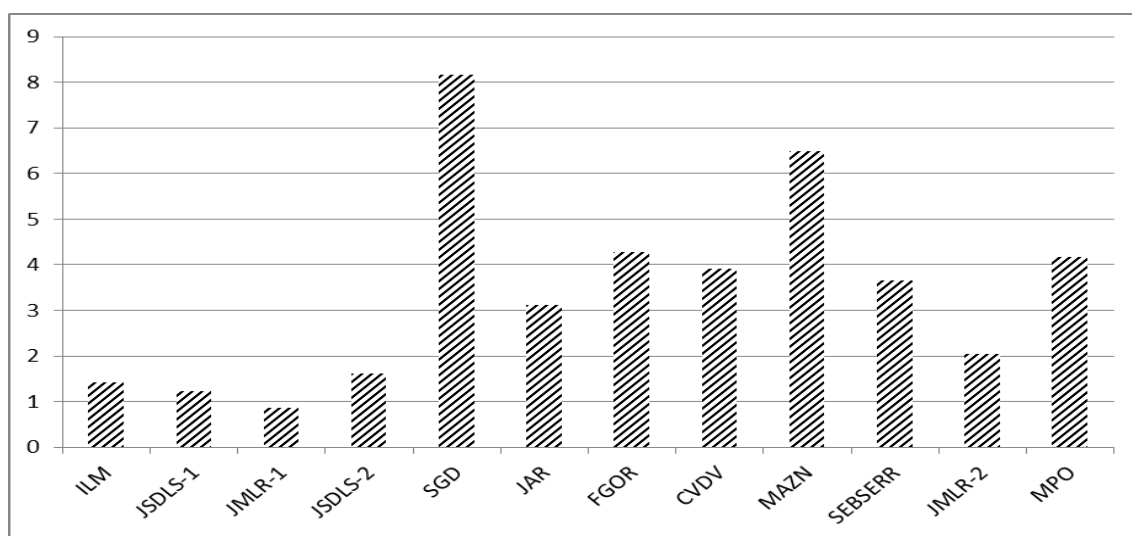
Las quejas sobre género, que llegan tímidamente al principio, tienen una mayor relevancia cuantitativa cuando las tratan las defensoras que cuando lo hacen los defensores, a excepción de Francisco Gor cuyo tratamiento de quejas por la cuestión es parejo al de las defensoras. Los datos que avalan esta posición al respecto pueden verse en la tabla y el gráfico que siguen.

Tabla 35. Datos porcentuales del tratamiento en número de quejas por la cuestión de género por cada defensor

ILM	1,42
JSDLS-1	1,23
JMLR-1	0,86
JSDLS-2	1,61
SGD	8,16
JAR	3,12
FGOR	4,28
CVDV	3,9
MAZN	6,48
SEBSERR	3,65
JMLR-2	2,04
MPO	4,16

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 101. Datos porcentuales del tratamiento en número de quejas por la cuestión de género por cada defensor



Fuente: Elaboración propia

Tabla 35. Datos porcentuales del tratamiento en número de quejas por xenofobia por cada defensor

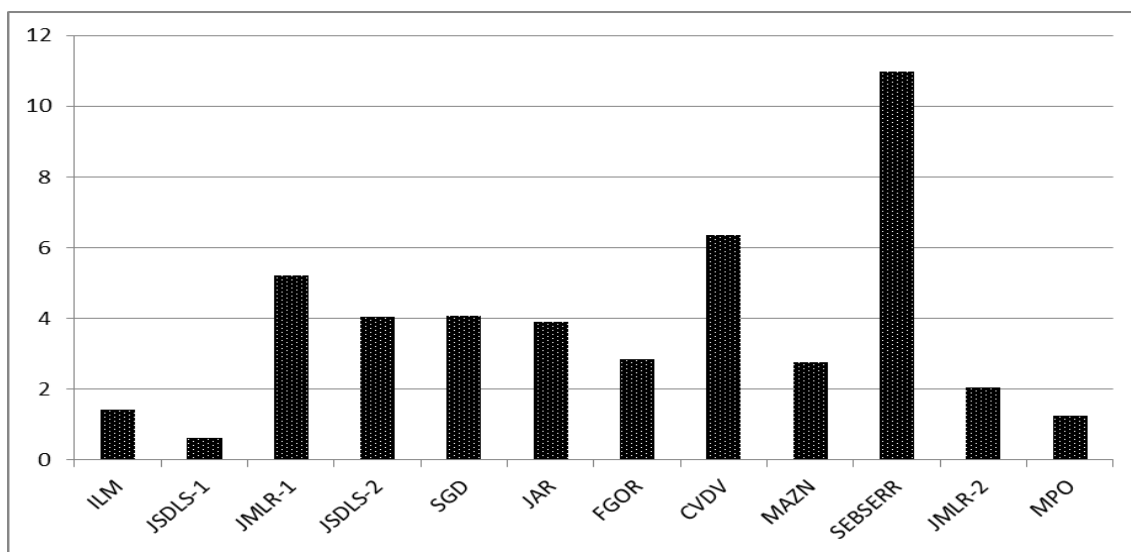
ILM	1,42
JSDLS-1	0,61
JMLR-1	5,21
JSDLS-2	4,03
SGD	4,08
JAR	3,9
FGOR	2,85
CVDV	6,34
MAZN	2,77
SEBSERR	10,97
JMLR-2	2,04
MPO	1,26

Fuente: Elaboración propia

Corroborando los datos aportados por ACCEM, comentados al inicio de este capítulo, A. van Dijk (2007, 6) esquematiza la evolución del tratamiento de la xenofobia y la inmigración en la prensa en España, pareja a la evolución del fenómeno y de la sociedad, “en comparación con otros países de la UE, España ha experimentado el mayor aumento anual en la presencia de inmigrantes” y como era de esperar este rápido incremento ha tenido sus consecuencias inmediatas sobre las actitudes manifestadas en relación a buena parte de la población inmigrante. Y añade que una vez más, “habría que decir que no de manera tan directa como en otros países europeos, los sentimientos xenófobos y racistas se han extendido considerablemente y se han materializado en formas muy diversas de discursos cotidianos discriminatorios y racistas”, lo que se refleja en la prensa.

También la evolución de las quejas por este aspecto social tiene que ver con el fenómeno migratorio en España previo a la crisis de finales de la primera década del siglo XXI.

Gráfico 102. Datos porcentuales del tratamiento en número de quejas por xenofobia por cada defensor



Fuente: Elaboración propia

En el caso de *El País*, ya en su primera columna, Historia de un error (24/11/1985), Ismael López Serrano, trata en su tercer epígrafe la xenofobia con la etnia gitana reflejada en informaciones del diario.

El primero en ocuparse de la xenofobia y la inmigración es Jesús de la Serna en su primera etapa, *'Muchos menos 'ilegales'* (12/03/1989). La tabla 99 y el gráfico numerado igual reflejan la evolución de las quejas sobre racismo, xenofobia e inmigración.

El tratamiento de las informaciones sobre homosexualidad y por tanto de las quejas sobre ellas, centradas en conceptos homófobos constituye según Beatriz Gimeno (2009) un fenómeno que pasa de ser “raro” a principios de los 80 a consolidarse como “normal” en la década de los 90.

El primer artículo que los defensores dedican a la cuestión lo firma Soledad Gallego en su artículo *Críticos criticados o cómo comentar 4.000 películas* (17/07/1994). En su segundo epígrafe, *Pasar el tiempo sin enfado*, Gallego

habla de una queja por un pasatiempo publicado el 9 de junio de 2004. El revoltigrama del día planteaba encontrar la clave de la pregunta "hombre o pájaro, pero menos". El disgusto del lector que se quejó fue por la respuesta al enigma: "marica". La defensora hace suya la queja que es el inicio del tratamiento entre los defensores, aunque de manera desigual, de protestas por el tratamiento homófobo en noticias sobre homosexualidad, datos que pueden verse en la tabla y el gráfico numerados como 99.

El defensor de *El País* publicó su primera columna el 24 de noviembre de 1985 (López Muñoz, Ismael, *Un gran error* 24/11/1985).

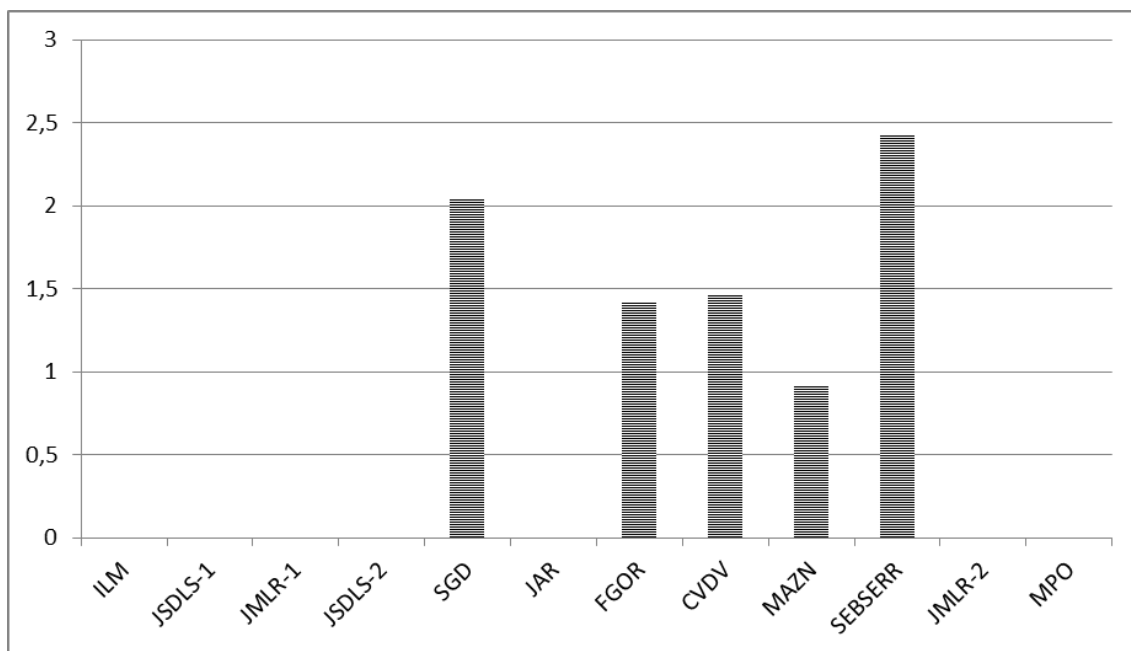
Previamente el periódico en una noticia sobre el nombramiento del primer defensor, Ismael López Muñoz, mostró sus intenciones y sus propósitos. Mediante un compromiso con los lectores la dirección de *El País* había decidido crear la figura del ombudsman del periódico y nombró para desempeñar este cargo al periodista Ismael López Muñoz que había sido hasta el mes de septiembre redactor jefe del Servicio de Noticias.

Tabla 37. Datos porcentuales del tratamiento en número de quejas por homofobia por cada defensor

ILM	0
JSDLS-1	0
JMLR-1	0
JSDLS-2	0
SGD	2,04
JAR	0
FGOR	1,42
CVDV	1,46
MAZN	0,92
SEBSERR	2,43
JMLR-2	0
MPO	0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 103. Datos porcentuales del tratamiento en número de quejas por homofobia por cada defensor



Fuente: Elaboración propia

Cuarta parte

CONSIDERACIONES FINALES: CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES

Introducción

Se partía en este trabajo de varias ideas generales con la intención de poder enumerar una serie de conclusiones que arrojen luz sobre el defensor del lector de *El País* y datos teóricos sobre el marco general teórico en que se encuadra la figura, la autorregulación. Se ha estudiado el perfil de los defensores, el planteamiento de su trabajo, los textos internos y externos con los que lo hacen, la estructura de sus artículos, su estilística y, sobre todo su posición respecto a los lectores, la empresa y la sociedad en su conjunto. Este es el elemento que aporta mayor sustantividad al estudio.

Se han inferido datos que han permitido establecer un mapa cronológico y temático de la actividad de los diez profesionales que ocuparon el cargo y se han podido observar los diferentes planteamientos, en función de la época en la que se centraba la labor de cada uno, en torno a temas como la ética y la práctica del periodismo, la percepción que las noticias reflejaban de cuestiones sociales de relevancia durante el periodo estudiado, como el género, la inmigración, la homofobia o la exposición de los menores a los medios.

Y en esa cronología han ido apareciendo hechos relevantes de la historia de este país en ese periodo o de la historia del mundo. Hechos que los defensores han observado desde la óptica de quienes reciben quejas por el tratamiento informativo de los mismos, o de las de los afectados por informaciones sobre estos hechos y sus consecuencias.

6.1. Evaluación de objetivos

Los objetivos planteados para afrontar esta investigación se han cumplido de manera general, aunque en algún caso, el objetivo g) no ha sido posible establecer los extremos expresados sobre la influencia del trabajo de los defensores en la mejora de la calidad del diario. La siguiente es la evaluación que se puede hacer del grado de cumplimiento de cada objetivo enunciado en el capítulo 2:

El primer objetivo planteado, el conocimiento de la realidad figura del defensor del lector de *El País*, parece cumplido toda vez que tanto en la recopilación de datos como en la exposición de los resultados se concretan suficientes aspectos tanto biográficos como de trabajo de los defensores que trazan el perfil de quienes han ocupado el cargo y, más importante, se ponen de manifiesto aspectos generales de la figura que ofrecen un conocimiento amplio de la figura observada de modo conceptual.

El establecimiento del rol del defensor, planteado como segundo objetivo, se ha ido poniendo de manifiesto a lo largo de la investigación. Se ha producido a lo largo del estudio un acercamiento al papel de los defensores, en su trabajo, en sus relaciones con los lectores y con la Dirección o con los profesionales que conforman la Redacción y otros estamentos del diario implicados en el proceso de la comunicación, Departamento Comercial, correctores, área técnica o incluso, como cita López Muñoz en *Historia de un error* (24/11/1985) con el personal administrativo de la Dirección que en un momento dado se encarga de transcribir las cintas de una entrevista del director.

Además se han visibilizado los instrumentos con los que los defensores argumentan sus razonamientos sobre las quejas que van desde textos internos y externos al diario a consultas a expertos o puestas de manifiesto de las prácticas de otros medios internacionales considerados de referencia. Son varios los defensores que abordan la cuestión, además de estar recogida en su

Estatuto. Una definición muy exacta de este rol la hace en La importancia de ser lector (10/11/1996) Francisco Gor cuando asevera que el defensor es “una de las vías por las que *El País* se comunica con sus lectores y éstos con aquél”. Su tarea es atender las dudas, quejas y sugerencias de los lectores sobre los contenidos del periódico y vigilar de oficio que el tratamiento de las noticias sea acorde con lo esencial del periodismo, sus reglas éticas y profesionales. No es juez de nadie aunque deba pronunciarse explícitamente sobre los casos concretos que se le plantean”.

Por tanto se puede decir que la realidad de los defensores ha sido descrita tanto en la recopilación de datos como en la exposición de resultados.

Se planteaba como tercer objetivo establecer si su trabajo es efectivo en relación a los objetivos que se encomiendan a su función. El defensor está concebido en su Estatuto como un mecanismo del que se dota el diario para garantizar los derechos de los lectores, atender sus quejas, dudas o sugerencias sobre los contenidos del periódico y vigilar que el tratamiento de las informaciones sea acorde con las normas éticas y profesionales del periodismo.

Se pone de manifiesto durante la recopilación de datos estas cualidades del defensor que subrayan su efectividad como también, porque el trabajo parte de los textos publicados, el hecho de que además de atender la quejas de forma privada, como dice el artículo 3 del Estatuto, los domingos publique una columna explicando cómo se han elaborado las noticias y por qué se tomaron determinadas decisiones, en relación con cualquiera de los contenidos del periódico, incluidos los textos publicitarios.

Salvo excepciones motivadas por falta de nombramiento en los periodos entre defensores o por periodos vacacionales, los defensores como se constata acuden cada domingo a su cita dominical.

Sobre todo en la parte dedicada al marco teórico se ha podido profundizar, cumpliendo de esta forma el objetivo d), en el marco de la autorregulación en que se basa el ejercicio de esta función. Y se ha tratado de un modo amplio, buscando definiciones, clasificaciones y encuadres de la figura en el contexto de este tipo de mecanismos que como se decía en este punto deja a un lado una perspectiva exclusivamente legal para ser un mecanismo de autocontrol de carácter interno con amplia proyección exterior.

Especialmente en el marco teórico, como se ha establecido en el objetivo e), se ha distinguido en qué niveles del autocontrol de contenidos se encuadran los defensores y se ha descrito una amplia panorámica de cuáles son los instrumentos de los que la sociedad se ha dotado en la búsqueda de una actividad responsables de los medios, consejos del sector audiovisual, comités de arbitraje o de la información de las organizaciones profesionales o los propios defensores de la audiencia. Se han establecido las características de cada uno de estos mecanismos y descrito una panorámica del funcionamiento de cada uno de ellos en la actualidad y, particularmente en el caso del defensor, desde un punto de vista histórico.

Tanto en la parte de exposición teórica general como en la específica de la recopilación de datos del defensor de *El País* se ha hecho una descripción, como hemos planteado en el objetivo f), de los instrumentos disponibles para el desarrollo de la actividad de los defensores, códigos, libros de estilo, tratados generales o publicaciones específicas sobre el motivo de las quejas. De ellos se ha dado cuenta de sus contenidos, perspectiva teórica y evolución histórica.

Se planteaba en el objetivo g) el esclarecimiento de si existe una influencia real del defensor en la mejora de los contenidos de los medios, teniendo en cuenta el trabajo realizado durante varios años por los defensores, manejando los datos aportados por ellos mismos para establecer una panorámica de la realidad de esta aportación, de su relevancia y de su importancia en el diario y su virtualidad en *El País*, pionero en España en la creación de esta figura.

No ha sido posible determinar los extremos planteados en este objetivo. Con los datos que aportan los defensores en sus análisis y artículos se pueden determinar aspectos inherentes a su función, se pueden deducir sus posiciones y actitudes, las inferencias de las temáticas o del estilo, pero, salvo en casos muy aislados, de estas descripciones no subyace que pueda deducirse una relación directa con la mejora de los contenidos del diario. Sí que pueden obtenerse datos de lo que los propios autores cuentan sobre este aspecto concreto.

Como se decía en el punto anterior, y respondiendo a lo formulado en el objetivo h), sí que ha sido posible conocer el trabajo concreto realizado por cada uno de los 10 profesionales que en estos 25 años han ocupado el puesto, y se han descrito, tanto en la recopilación de datos como en la presentación de resultados, las cuestiones de estilo y contenido de sus columnas pudiéndose establecer los rasgos y rutinas más destacadas.

6.2. Verificación de hipótesis

Se partía de dos hipótesis generales y de otras secundarias desarrolladas a partir de estas. Veamos el grado de verificación conseguido a lo largo de la investigación.

El defensor del lector de *El País* ha cumplido de manera reglada la función que le fue encomendada en 1985, cuando el diario creó la figura.

A lo largo de la investigación ha quedado de manifiesto que la figura del defensor del lector de *El País* fue creada. Como dice la norma reguladora, el Estatuto, a lo largo de 25 años los defensores han atendido de manera pública, no hay datos de los números de lo atendido en privado, más de 1.444 cuestiones planteadas por los lectores en 820 artículos dominicales. Siempre se ha atendido a lo que especifica su estatuto, al que ha acudido en 8 ocasiones de manera explícita como elemento de argumentación de su exposición de las quejas en su columna dominical. En los textos analizados correspondientes a 25 años el defensor se ha atendido siempre a sus funciones, salvo en Indefensos (14/04/2002) donde Camilo Valdecantos usa su columna para homenajear al crítico taurino del diario, Joaquín Vidal, recientemente fallecido cuando se escribió el texto. El defensor reconoce que el Estatuto del Defensor no dice nada de esas cosas y que en su columna de ese día no hay nada que defender porque la muerte de Vidal “nos deja irremediabilmente indefensos”.

El defensor del lector de *El País* es un cauce real de participación de la audiencia por cuanto que recibe los mensajes de los lectores, responde a ellos creando una interacción y permite la expresión del público respecto de la calidad formal del diario, de los contenidos y de otras cuestiones aparentemente menores que también son objeto de su preocupación.

El estudio refleja sobradamente esta hipótesis. Los lectores acuden al defensor como medio de participación y expresan sus inquietudes con respecto a los

contenidos del diario y a las cuestiones de calidad formal y a otras aparentemente menores. En la exposición de datos se pone de manifiesto que de los 1.444 asuntos tratados por los defensores 383 correspondían a aspectos formales relacionados con la ortografía, los errores históricos o geográficos y las erratas y 196 a temas que afectaban a la precisión de los datos. Las llamadas cuestiones formales.

Sin embargo en cuestión de contenidos 154 de las quejas tenían como origen a los afectados o protagonistas de las informaciones, 89 se referían a la ética periodística, 53 a la xenofobia, 44 a las cuestiones de género o 62 a las fuentes y catorce a la parcialidad en las informaciones.

Además sobre esos aspectos que se han considerados de menor entidad, hubo 22 quejas por cuestiones técnicas de producción, distribución y diseño del diario o uno por un sorteo realizado por el diario.

Por consiguiente contenidos y aspectos formales van de la mano en el trabajo del defensor tal y como se ha expuesto en la hipótesis secundaria 1.2. y la participación queda constatada con el hecho de que se hayan tratado tal número de cuestiones, más de 1.444, en estos 25 años.

El defensor del lector de *El País* realiza un ejercicio efectivo de autorregulación por cuanto que vela por la aplicación de las normas internas del diario: Estatuto del defensor, Estatuto de la Redacción y Libro de estilo, y de otras de carácter general como los códigos éticos de la profesión o los textos gramaticales y lexicográficos de la Real Academia Española.

La hipótesis secundaria formulada en tercer lugar se ve verificada en los datos que corresponden a la invocación de los textos fundamentales del diario como elemento central de argumentos y a otros textos. Un total de 446 veces se acude a textos de referencia, siendo el más mencionado el Libro de Estilo, 410 veces y el menos el propio estatuto del defensor sólo 8 veces.

La cuestión del lenguaje está muy presente. Ya se ha indicado la de veces que se tratan temas que tienen que ver con erratas y errores o faltas de ortografía. Por ejemplo Jesús de la Serna en *Novedades en el DRAE* (28/03/1993) hace una recopilación de las más interesantes aportaciones novedosas que hace la edición del Diccionario de la Real Academia Española en su edición de 1993, entre ellas con la incorporación de vocablos como el verbo implementar o la voces posicionamiento y siniestralidad.

El defensor del lector de *El País* es un cauce real de transparencia.

El hecho de la existencia de la figura ya es un síntoma de transparencia. Y así se concibió desde su creación en su presentación ante los lectores en el Blog de la defensora del lector, Lola Galán considera esta característica como inherente a la función que tiene que cumplir, en una referencia histórica inicial indica que al principio era una tarea que se resolvía con total discreción, “hasta que un par de diarios de Kentucky decidieron que la misión requería la máxima transparencia. Así se creó el primer Ombudsman de los medios de comunicación, en 1967. *EL PAÍS* introdujo esta figura en 1985, con la misma intención: aportar transparencia al trabajo periodístico”.

En *Cuestión de credibilidad* (06/02/2005), primera columna que publica Sebastián Serrano, el nuevo defensor lo expresa de este modo:

“La idea de que por encima de los lectores no debe situarse nada figura en el Libro de estilo de este diario, la norma de obligado cumplimiento para sus periodistas. El punto 1.18 dice así: “El interés del lector prevalece sobre cualquier otro. La mejor forma de evitar el conflicto de intereses es la transparencia interna que este periódico se compromete a mantener”. A garantizar esa transparencia contribuye, desde 1985, la figura del Defensor o Defensora del Lector. A través de él o ella, según señala el estatuto por el que se rige, “las quejas, dudas y sugerencias de los lectores” sobre cualquier

contenido del diario podrán ser expuestas en esta columna, que aparece los domingos”.

Los lectores obtienen el respaldo del defensor del lector de *El País* cuando sus quejas están suficientemente justificadas, incluso cuando afectan al grupo empresarial del diario, PRISA.

En las 1.444 quejas que se tratan en este periodo, la posición del lector da la razón a los lectores en 840 ocasiones, mientras que sólo se la niega en 201. El resto de las veces, 403, los defensores se muestran ambiguos. Estos datos verifican el respaldo que los lectores obtienen de los que ostentan el cargo de defensor.

E incluso cuando se trata de quejas referidas a informaciones relativas al grupo PRISA, propietario de la cabecera, también, no siempre, en ocasiones, reciben el apoyo de los defensores. Un ejemplo muy claro de esta postura es. Y sabrán de qué somos capaces (06/02/1994) columna en la que Soledad Gallego Díaz arremete contra el hecho de que el diario hubiera aceptado un anuncio de carácter machista de la revista *El Gran Musical*, editada por una empresa del grupo. La defensora recuerda al diario que está obligado a rechazar esos textos e impedir que aparezcan en sus páginas.

El anuncio era del tipo denominado “de expectación”, es decir, que no aclaraba qué producto se promocionaba y usaba a la mujer descaradamente como reclamo. Como explicó un día después *El País*, indica Gallego, “se trataba de la campaña del nuevo lanzamiento de *El Gran Musical*, una revista que edita la empresa Progres. Les informo que Progres es propiedad, al ciento por ciento, de la misma sociedad que edita *El país*”.

El defensor del lector de *El País* es independiente.

La hipótesis se ve verificada por varias razones. Lo recoge su estatuto y es una cualidad que de manera implícita se deduce de algunos elementos del análisis de contenidos efectuados. Sobre todo de los resultados de dos de los campos, el estilo que utilizan y la posición que mantienen respecto a las quejas.

En más de un 50% de las ocasiones, 415 veces, los defensores mantienen en sus textos un estilo crítico, generalmente con el diario aunque a veces con los lectores. Ello no quiere decir que este tipo de textos sean siempre sinónimo de “dar la razón al lector” aunque sí en la mayoría de las ocasiones. En textos explicativos y expositivos también se han detectado posiciones favorables a los lectores.

En segundo lugar la posición favorable a los lectores también es mayoritaria en algo más de un 58% de las ocasiones analizadas. Ambos elementos configuran un aspecto que verifica la independencia de los defensores. Si no la hubiera sería difícil posicionarse con ellos y sólo desde su independencia pueden los periodistas que realizan las funciones de defensor mostrarse críticos con el diario o posicionarse claramente en contra de este.

El defensor del lector de *El País* mantiene una posición de independencia, equidistante entre la Redacción y la Audiencia, amparado en el estatuto que regula sus competencias y funcionamiento, que le dota de mecanismos de “blindaje” que le permiten actuar con criterio y sin injerencias o posibles consignas de la Dirección o de los miembros de la Redacción.

Queda verificado que el estatuto otorga al defensor esta situación de equidistancia y que además garantiza a las personas que ocupan el cargo, siempre que formen parte de la plantilla, su vuelta a su anterior puesto de trabajo en las mismas condiciones en las que se encontraban antes de ocuparse de la función.

También queda verificado en la práctica, al menos en lo que los defensores han dicho sobre el asunto y que se ha recogido en esta investigación. La observación realizada en la investigación de los contenidos estudiados lo corrobora.

Dos ejemplos. Francisco Gor en *¿Qué defensor?* (21/06/1998) responde a dos lectores que ponen en duda su independencia uno de ellos lo hace por el hecho de que el defensor pertenezca a la plantilla del diario. El lector opina que siendo compañero y amigo de los miembros de la Redacción difícilmente se pueden defender de manera razonable los intereses de los lectores. Gor explica que la figura no es en modo alguno intercambiable con la del defensor del cliente al uso en los ámbitos comerciales y financieros. Y añade que tal y como ha sido desarrollada, sobre todo en la prensa norteamericana, actúa en el estricto ámbito informativo y “no en aquellos que tienen que ver con la producción y comercialización (sistemas de distribución, suscripciones, estrategia sobre coleccionables, etcétera...) del producto periodístico”, aunque en la realidad como se ha visto en este estudio también lo haga en ocasiones. Francisco Gor incide en que el defensor es el instrumento que tienen a mano los lectores para intervenir en los contenidos informativos y mejorar la calidad de la información y acota un concepto del que ya se ha hablado aquí en el marco teórico, se atiende y defiende al lector en cuanto tal, como receptor de mensajes y no como un simple comprador de un producto.

La independencia e imparcialidad del Defensor del Lector, dice Gor, no es tanto cuestión de personas, si periodista o no, como de las condiciones en que ejerce sus funciones. Y queda acreditado en este estudio que todos aquellos que ejercieron la figura en los 25 años que se han tomado como referencia, a la luz de los resultados del análisis de contenidos, lo hicieron en condiciones de facilidades por parte de la Dirección y con diligencia profesional e independencia.

Juan Arias por su parte entra en la cuestión en Pero ¿cree que va a servir para algo? (13/11/1994) reflexiona sobre el tema ante preguntas y acusaciones de un lector: “Pero para qué sirve un Defensor del Lector (Ombudsman) nombrado por el director del periódico?” Y “¡No me irás a decir que no te han dado consignas de cómo tratar ciertos temas!”. A lo que responde el defensor que la Dirección, efectivamente, le ha dado una consigna recordarle que el periódico desde su primer director y fundador, Juan Luis Cebrián, ha tenido siempre un especial respeto e interés por sus lectores, “que son, en definitiva, la razón de su existencia, sus verdaderos propietarios”.

Añade Arias respecto a la coartada: “A quienes puedan sospechar que el Defensor del Lector (...) es sólo una operación de imagen destinada a amansar a los lectores, me gustaría recordarles que si ello fuera tan sencillo todos los diarios contarían con la figura del Defensor del Lector como, un bonito florero que no les compromete y les da sólo brillo y esplendor. Y, sin embargo, en España durante ocho años sólo *EL PAÍS* ha contado con dicho departamento. Y sólo desde hace un año también La Vanguardia lo ha instituido. Y dentro de la misma Europa no son aún muchas las publicaciones que se han decidido a dar dicho paso”.

Puede trazarse ya una panorámica de la figura del defensor del lector de *El País* durante los 25 años que comprende este estudio, una panorámica cuantitativa que permitirá sacar conclusiones cualitativas sobre los diferentes aspectos del trabajo de los defensores que se han tratado en este trabajo. Esta visión, al margen de la exposición literaria y gráfica de los resultados de la investigación, sugiere inicialmente varias cosas.

Los defensores abordan quejas por temas de todas las secciones y suplementos del diario y de manera general tratan algunas quejas, o, de oficio, algunos aspectos conceptuales del ejercicio del periodismo o de la configuración del diario que no son encuadrables en ninguna sección pero que tampoco lo son en la categorización “causas de las quejas”.

Se pueden extraer inferencias sobre la actividad de cada uno de ellos y, ya en este capítulo, sobre la de todos en su conjunto que van desde la manera de titular al estilo de los textos pasando por la estructura de las columnas e cuanto a su distribución en epígrafes o las muy variadas causas de las quejas.

La panorámica puede mostrar también otras inferencias como la aparición, desde el punto de vista cronológico, de determinados temas probablemente inéditos en el periodismo español hasta que entran a formar parte de la agenda de los medios: la cuestión de género, la homofobia, la xenofobia extendida a los nuevos inmigrantes, o el propio fenómeno de la inmigración que supone un crecimiento de más del 85% de los residentes extranjeros en España entre los años 80 y los primeros años del siglo XXI, pasando de algo más de 180.000 a más de 1,3 millones (ACCEM, 2008, citando a Izquierdo, 1996, en Abad Márquez, 2004).

6.3. Conclusiones

A partir de todo lo expuesto se pueden obtener algunas conclusiones generales, tanto desde el punto de vista del aspecto general de la cuestión como, que es el interés de esta investigación, del particular de los 25 años del defensor del lector.

Las primeras referidas a la situación de la figura en el mundo y en España que se abordó en el marco teórico. En primera instancia podemos decir que, a la vista de la situación de los panoramas nacional e internacional, la figura sigue vigente. Y sobre todo sigue vigente en los grandes medios de referencia del mundo. Eso se deduce al menos de los datos que facilita ONO. En España 2 medios muy destacados de la prensa escrita, *El País* y *La Vanguardia*, se mantienen fieles a los principios que les llevaron a adoptar la figura y la mantienen con proyección en sus ediciones digitales e impresas. Y una proyección destacada con aparición dominical en la sección de Opinión en ambos diarios y con espacios propios en la web de ambos diarios.

En el sector audiovisual español los tres medios públicos más importantes, en función de datos de audiencia, población y territorio, *RTVA*, *CCMC* y *RTVE* mantienen vigente esta figura en sus organigramas. Al igual que con los medios escritos, los defensores del sector audiovisual tienen proyección en los medios de cada corporación y mantienen una presencia constante en Internet, en la web de sus respectivas empresas.

En segundo lugar también es destacable la vigencia de las herramientas con las que trabajan los defensores, libros de estilo, normas internas o códigos éticos. Respecto a la virtualidad de estos últimos hay que decir que en los últimos años se ha visto notablemente incrementado el número de medios que se han adherido a las comisiones que garantizan su cumplimiento, la Comisión de Arbitraje, Quejas y Deontología del Periodismo de la FAPE que ha pasado de ningún miembro adherido en la fecha de su creación, 2006, a 30 miembros

que han firmado el protocolo entre los que están los medios más destacados del panorama español.

En el caso de los libros de estilo su adecuación permanente a los cambios de rutina y tecnología del periodismo es evidente y prueba de ello es la edición del Libro de estilo de *El País* de 2014 que coordinada por Alex Grijelmo supone, en palabras del propio Grijelmo, “una revisión integral del texto vigente hasta ahora para adaptarlo a las profundas transformaciones que ha experimentado el trabajo del periodista en los últimos años” (*El ‘Libro de estilo’ se adapta al futuro, El País, 10/05/2015*).

Yendo ya al núcleo central de esta investigación, se extraen a continuación algunas conclusiones generales, y otras particulares, sobre los defensores del lector del diario *El País*.

La primera que hace al caso, como se ha puesto de manifiesto en la exposición de resultados, es la tendencia en general de todos los protagonistas a dar la razón a los lectores en sus quejas. Este elemento constituye posiblemente para aquellos que consideran al defensor una coartada de los medios para ganar credibilidad, Ignacio Ramonet, por ejemplo, como ya se ha mencionado, una invalidación de esta teoría que también sustentaba Vázquez Montalbán en la Asamblea anual de ONO celebrada en Barcelona en 1997³⁶. Y es a la vez un elemento que refuerza la virtualidad de la figura.

En cuanto al tipo de quejas se puede concluir que los lectores están muy pendientes del uso del lenguaje, de la ortografía y de la precisión, pero también lo están de cuestiones generales de contenido: fuentes, posibilidad de que las informaciones estén contaminadas con juicios de valor, tratamiento de la información sobre menores o sobre enfermos mentales o las cuestiones de género, xenofobia y homofobia, que ya se han visto detalladamente en el

³⁶ Lo refería en su artículo dominical del 27 de julio de 1997, *Mezcla de Robin Hood y Teresa De Calcuta*, el defensor del lector de *El Tiempo* de Bogotá, Leopoldo Villar Borda donde hacía una crónica de lo que fue aquella reunión.

capítulo anterior, forman parte de la agenda de temática de quejas que manejan los defensores.

Lugar destacado en este sentido ocupan los aspectos éticos relacionados con el periodismo y su ejercicio, ya sea porque los propios protagonistas consideran oportuno hacer reflexiones al respecto o porque han de tratar quejas que inciden en la praxis profesional de los redactores.

Hay además una evolución en el tratamiento de esta cuestión que va pareja a la propia del periodismo y su lenguaje. Así López Muñoz abre el debate de si es o no ético que los periodistas reciban regalos en Navidad, igual que su sucesora Soledad Gallego; Larraya en su primera etapa se fija, criticándolo, en el abuso de las fuentes ocultas; Juan Arias recopila datos sobre la deriva de la prensa internacional, *El País* incluido, hacia un periodismo donde prima el aspecto negativo en las noticias frente a las informaciones positivas; o Larraya en su segunda época y Milagros Pérez Oliva, ya a finales de la primera década del siglo XXI reflexionan sobre los compromisos del buen periodismo en el escenario multimedia. Ello sin olvidar dos sesudas reflexiones, de las que también se ha dado cuenta en esta investigación sobre el periodista ante las imposiciones de “la clase política” de hacer convocatorias públicas sin admisión de preguntas que comenzaron a hacerse habituales también a mediados de la primera década del siglo XXI. Para ambos es una auténtica contradicción que desvirtúa a la profesión y que pone a los medios ante el dilema de acudir o no a estos eventos. Este asunto, común en España hasta muy recientemente, ha sido varias veces denunciado por organizaciones profesionales.

Se puede colegir también como conclusión que las quejas por las ediciones digitales del diario sólo son tratadas muy a última hora y básicamente por los tres últimos defensores que son los que comienzan a tomar conciencia, desde su puesto, de la importancia de la nueva ventana que se viene abriendo al periodismo desde los primeros años 2000. De hecho ningún defensor tiene la ocurrencia de abrir un espacio digital, un blog, hasta que lo hace Milagros

Pérez Oliva ya en un año que no entra en lo acotado para esta investigación, 2011, cuando otros defensores como los de RTVE o RTVA lo venían actualizando desde mucho antes.

Finalmente, se puede afirmar que los defensores abordan en sus textos dominicales pocas sugerencias o que los lectores hacen pocas. En todo el periodo analizado tan solo aparecen 10 de ellas y muy esporádicamente. Y esto a pesar de que el Estatuto regulador de las funciones del defensor contempla este tipo de mensajes.

La principal conclusión antes referida, en todo caso es que los defensores siguen siendo un elemento dinamizador del periodismo, un sistema de participación adecuado que tendrá que aprender a convivir, si no quiere verse engullido, con las nuevas alternativas de interacción que Internet y las redes sociales brindan al público.

Hacemos nuestra como conclusión una reflexión de José Miguel Larraya en su segunda etapa como defensor. Cada generación crea su propio periodismo y habla de las especulaciones sobre la transformación del periodismo, de los que creen que el periodismo impreso tiene sus años contados y de una hipótesis que hasta ahora nadie se ha atrevido a formularla, la de un periodismo sin periodistas. Mucho se teme Larraya que tal hipótesis se está llevando ya a la práctica.

Y Cuando no haya periodistas, cuando el ciberespacio haya creado miles de legiones de periodistas que no son periodistas, de opinadores que hablando desde el anonimato pretenden sustituir a los que de verdad sustentan argumentos rigurosos; cuando la tierra del rigor, la veracidad, la honestidad, el buen uso del lenguaje y la imparcialidad, haya sido arrasada por ejércitos de mercenarios del protagonismo o la mediocridad, cuando eso ocurra, sobre esa tierra quemada no crecerán los defensores, porque ya no habrá nada que defender, ni periodismo que interpretar ni lectores críticos que ayuden a

construir el discurso ético de la comunicación, el discurso necesario que sustenta una profesión que tiene su base en dos pilares, la libertad de expresión y el derecho a la información de la ciudadanía.

6.4. Futuras líneas de investigación

Se proponen varias que surgen de esta investigación.

Acotando una muestra más selectiva que conforme un corpus más manejable puede resultar interesante comprobar si la figura del defensor ha contribuido a una mejora de la calidad de contenidos del diario, más allá de lo que confiesan en sus columnas los defensores, realizando un estudio en el que puedan cotejarse las aseveraciones de los protagonistas con realidades en el día a día del periódico.

El mundo digital puede requerir como tal de una investigación sobre si es o no necesaria la autorregulación, o si resulta imposible ponerle “puertas al campo” en un medio tan versátil como escurrizado. Lo digital está legalmente regulado, pero ¿hasta dónde están dispuestos a llegar sus usuarios a la hora de asumir responsabilidades sobre la posible función social de Internet? No se trata de estudiar la creación de un “defensor del usuario” para el ámbito digital. Se trata de investigar si es posible aplicar los conceptos de autorregulación del “viejo periodismo” al nuevo medio y en qué medida es posible en un marco tan basto como el digital.

Desde el punto de vista de la historia y con el mismo periodo acotado también podría estudiarse cómo los principales temas históricos de los 25 años estudiados han formado parte de la agenda de quejas de los defensores. Una especie de recorrido por la cronología a través de la figura del defensor.

"Con este periodo de tiempo acotado, 25 años, pueden también desarrollarse investigaciones sobre los cambios sociológicos experimentados por la sociedad española entre 1985 y 2010, y sobre la agenda informativa de la que los defensores se hacen eco: la aparición de la cuestión de género como un problema, la aceptación de la homosexualidad o del fenómeno de la inmigración, los cambios producidos en el lenguaje en general y en el lenguaje

periodístico en particular, la reacción de la sociedad al fenómeno terrorista, el papel de la religión entre los ciudadanos o, un ejemplo más, la normalización del papel de las fuerzas armadas o de seguridad en una sociedad que provenía de un régimen dictatorial. De todo ello se hacen eco los defensores porque todo ello forma parte de las inquietudes de los lectores y en sus textos se ve la evolución de estos y de otros muchos elementos desde la perspectiva mediática. En este caso desde la perspectiva de un medio que durante el periodo analizado fue referencia permanente".

CAPÍTULO 7

FUENTES CONSULTADAS

7.1. Bibliografía

AA.VV. (1996), *Libro de Estilo de El Mundo*. Madrid: Unión Editorial.

AA.VV. (2007), *Directrices editoriales. Valores y criterios de la BBC* (con la autorización expresa de la British Broadcasting Corporation). Madrid: Asociación de la Prensa de Madrid.

AA.VV. (Ediciones de 1980 a 2014), *El País. Libro de estilo*. Madrid: Ediciones *El País*, Ediciones Generales Santillana y Ediciones Aguilar.

ABC (1993), *Libro de Estilo de ABC*. Barcelona: Ariel.

ABRIL VARGAS, N. (1999), *Periodismo de opinión*. Madrid: Síntesis.

AGUILAR, J.; ÁLVAREZ, L.; CAETANO, B.; DELGADO, R.; GUTIÉRREZ DEL ÁLAMO, P., Y OTROS (2000), *Periodistas Hoy*. Sevilla: Federación Andaluza de Asociaciones de la Prensa – Signatura Ediciones de Andalucía.

ALBERICH PASCUAL, J. Y ROIG TELO, A. (Coords.) (2005), *Comunicación audiovisual digital. Nuevos medios, nuevos usos, nuevas formas*. Barcelona: Editorial UOC.

ALCOBA, S. (Coord.) (2009), *Lengua Comunicación y libros de estilo*. Barcelona.
Consultado el 21 de abril de 2014,
<http://dfe.uab.es/dfeblog/salcoba/files/2009/07/libro-estilo.pdf>.

ALDUNATE, A. Y LECAROS, M. J. (1989), *Géneros periodísticos*. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.

ALLAS LLORENTE, J. M. Y DÍAZ SALGADO, L. C. (Coords.) (2004), *Libro de Estilo de Canal Sur Televisión y Canal 2 Andalucía*. Sevilla: RTVA.

ARMAÑANZAS, E, Y DÍAZ NOCI, J. (1996), *Periodismo y argumentación. Géneros de opinión*. Bilbao: Universidad de El País Vasco.

ARMENTIA VIZUETE, J. I. (2009), *Redacción Informativa en Prensa*. Barcelona: Ariel Comunicación.

ASCANIO, A. (2001), *El análisis de contenido del discurso político*. Caracas: Equinoccio, Universidad Simón Bolívar.

ASOCIACIÓN DE PERIODISTAS DE INFORMACIÓN ECONÓMICA (APIE) (1996), *Ética en la información. Códigos de conducta y estatutos profesionales (II)*. Madrid: Asociación de Periodistas de Información Económica.

AZNAR, H. (1999a), *Comunicación responsable. Deontología y autorregulación de los medios*. Barcelona: Ariel.

AZNAR, H. (1999b), *Ética y periodismo. Autorregulación, códigos, estatutos de redacción y otros documentos*. Barcelona: Paidós.

AZNAR, H. Y VILLANUEVA, E. (Coords.) (2000), *Deontología y autorregulación informativa. Universidad Iberoamericana y UNESCO*. México D. F.: Fundación Manuel Buendía.

- AZURMENDI, A. (2002), "Autorregulación una vuelta de tuerca a la ética". (97–108). En DÍAZHANDINO, P., MARINAS, J. M. Y WATT, N. (Eds.), *Ética de la comunicación: problemas y recursos*. Madrid: Edipo.
- BARDIN, L. (2002), *Análisis de Contenido*. Madrid: Ediciones Akal.
- BENITO, A. (1991), *Diccionario de ciencias y técnicas de la comunicación*. Madrid: Ediciones Paulinas.
- BENZ, W. Y GRAML, G. (1992), *Historia universal siglo XX. El siglo XX. III, problemas mundiales entre los dos bloques de poder*. Madrid: Siglo XXI.
- BERELSON, B. (1952), *Content analysis in communication research*. Nueva York: Free Press.
- BLANCO, E. (2005), "Violencia de género y publicidad sexista", *Chasqui, Revista Latinoamericana de Comunicación*. Consultado el 3 de noviembre de 2015,
<http://www.revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/1561/1584>.
- BONETE PERALES, E. (1999), *Ética de la comunicación audiovisual: materiales para una "ética mediática"*. Madrid: Tecnos.
- BURGUEÑO MUÑOZ, J. M. (2010), *Cuestión de confianza, la credibilidad el último reducto del periodismo del siglo XXI*. Barcelona: Editorial UOC.
- CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE AGRUPACIONES DE FAMILIARES Y PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL (FEAFES) (2003), *Salud mental y medios de comunicación, guía de estilo*. Madrid: Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental.

CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE AGRUPACIONES DE FAMILIARES Y PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL (FEAFES) (2008), *Salud mental y medios de comunicación, guía de estilo*. Madrid: Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental.

CRUZ RUIZ, J. (1996), *Una memoria de "El País" 20 años de vida en una redacción*. Barcelona: Plaza & Janés.

DEL RÍO, R. Y TOMÉ, T. (Coords.) (1999), *Cómo tratar bien a los malos tratos. Manual de estilo para los medios de comunicación*. Sevilla: Instituto Andaluz de la Mujer.

DÍAZ NOSTY, B. (1995), *Los medios y la hipótesis de la democracia degradada*. Málaga: Universidad de Málaga.

DÍAZ NOSTY, B. (Coord.) (2002), *La comunicación en Andalucía 2002*. Barcelona: Grupo Zeta.

DÍAZ NOSTY, B. (Dir.) (2004), *Informe anual de la profesión periodística 2004*. Madrid: Asociación de la Prensa de Madrid.

EDO, C. (1994), *La crisis de la prensa diaria. La línea editorial y la trayectoria de los periódicos de Madrid*. Barcelona: Ariel Comunicación.

FERNÁNDEZ ARRIBAS, J. Y NOBLEJAS, M. (2007), *Cómo informar sobre Infancia y Violencia*. Madrid: Centro Reina Sofía.

GARCÍA AVILÉS, J. A. (2001), "Autorregulación profesional y estándares en el periodismo audiovisual. En CODINA, M. (Ed.), *De la ética desprotegida*. Pamplona: Eunsa, pp. 69-89.

GARCÍA GONZÁLEZ, A. (1999), *Historia de la empresa de La Voz de Galicia*. Libros en red. Buenos Aires: Editorial Red.

GÓMEZ FONT, A. (2004), *Una guía del español internacional: los libros de estilo de los medios de comunicación*. Madrid: Departamento del Español Urgente. Agencia EFE.

GUTIÉRREZ DEL ÁLAMO, P. (2001), “Una reflexión sobre la calidad de los contenidos televisivos en España”. En GARCÍA MATILLA, E. Y ARRANZ C. M. (Dir.) *La nueva era de la televisión*. Madrid: Academia de las Ciencias y de las Artes de la Televisión de España.

GUTIÉRREZ PALACIO, J. (1984), *Periodismo de opinión*. Madrid: Paraninfo.

HERRERA DAMAS, S. (2010). “El acoso mediático a los personajes públicos”. En ALSIUS, F. Y SALGADO, F. (eds.) (2010) *La ética informativa vista por los ciudadanos. Contraste de opiniones entre los periodistas y el público*. Barcelona: UOC.

HERRERA, S. Y ZETA, R. (2004), *Ombudsman. El defensor de la audiencia en los medios latinoamericanos*. Lima: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Piura.

KRIPPENDORFF, K. (1980), *Content analysis. An introduction to its methodology*. Beverly Hills. CA: Sage Publications.

LACALLE, C. (2001), *El espectador televisivo. Los programas de entretenimiento*. Madrid: ATV-GEDISA.

LANDRY, R. (1998), “L’analyse de contenu”. En, BENOIT G. (Ed.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données. Sillery*. Québec: Presses de l’Université.

LASSWELL, H. D. (1971), *Propaganda technique in World War I*. Cambridge: M.I.T. Press.

LÁZARO CARRETER, F. (2003), *El nuevo dardo en la palabra*. Madrid: Aguilar.

LEÓN GROSS, T. (1990), *Uso y abuso del español hablado en Canal Sur Radio*. Sevilla: Canal Sur Radio S. A.

LEÓN GROSS, T. (1996), *El artículo de opinión*. Barcelona: Ariel.

LÓPEZ-ARANGUREN, E. (2002), “El análisis de contenido tradicional”. En GARCÍA FERRANDO, M., IBÁÑEZ, J. Y ALVIRA MARTÍN, F. (Compiladores). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Editorial, pp. 2-34.

MACIÁ BARBER, C. (2002a), “La puesta en práctica de la figura del Defensor del Lector, del Oyente y del Espectador en el periodismo español” En DÍAZMEDIANO, P., MARINAS, J. M. Y WATT, N. (Cds.) *Ética de la comunicación: problemas y recursos*. Madrid: Edipo, pp. 151-168.

MACIÁ BARBER, C. (2002b), “La autocrítica en el Periodismo español mediante el Defensor periodístico (1985–2000)”. En ALMUIÑA, C. Y SOTILLOS S. (coords.) *Del Periódico a la Sociedad de la Información*. Madrid: España Nuevo Milenio, pp. 275–286.

MACIÁ BARBER, C. (2006), *La figura del Defensor del lector, del oyente y del telespectador. Los paladines contra el periodismo descaminado*. Madrid: Editorial Universitas.

MACIÁ BARBER, C. (2010), “El quehacer periodístico ante la presunción de inocencia”. En ALSIUS, F. Y SALGADO, F. (Eds.) (2010) *La ética informativa*

vista por los ciudadanos. Contraste de opiniones entre los periodistas y el público. Barcelona: UOC.

MARTÍNEZ ALBERTOS, J. L. (1972), *La información en una sociedad industrial.* Madrid: Tecnos.

MARTÍNEZ ALBERTOS, J. L. (1996), *Curso General de Redacción Periodística.* Madrid: Paraninfo.

MARTÍNEZ SÁNCHEZ, O. R. (2010), “Autorregulación mediática en beneficio de las audiencias”. En TREJO DELARBRE, R. Y VEGA MONTIEL A., *Diversidad y calidad para los medios de comunicación. Diagnósticos y propuestas. Una agenda Ciudadana.* México DF.: Asociación Mexicana de Derecho a la Información.

MAYNTZ, R.; HOLM, K.; HÜBNER, P. (1980), *Introducción a los métodos de la sociología empírica.* Madrid: Alianza Editorial.

MERRILL, J., LEE, J. Y FRIEDLANDER, E. (1993), *Medios de comunicación social. Teoría y práctica en Estados Unidos y en el mundo.* Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

MOREAU, M-C. (2010), “La morfología de *El País*: una estrategia de comunicación”. En LUDEC, N. Y SARRÍA BUIL, A. (Coords.) *La morfología de la prensa y del impreso: la función expresiva de las formas: Homenaje a Jean-Michel Desvois.* París: Presse, Imprimés, Lecture dans l’Aire Romane (PILAR), pp. 107-126.

NÚÑEZ LADEVEZE, L. (1995), *Introducción al periodismo escrito.* Barcelona: Ariel.

- OSGOOD, C. (1956), "The representational model and relevant research methods". En I. DE SOLA POOL (Ed.), *Trends in content analysis*. Chicago: University of Illinois Press. Champaign, pp. 33-88.
- PÉREZ SERRANO, G. (1988), *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes I. Métodos. II. Técnica y análisis de datos*. Madrid: La Muralla.
- PÉREZ SERRANO, G. (1994). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes I. Métodos*. Madrid: La Muralla.
- PIEDRAHITA, M. (1993), *Periodismo moderno. Historia, perspectivas y tendencias hacia el año 2000*. Madrid: Paraninfo.
- PIÑUEL, J. Y GAITÁN, J. A. (1995), *Metodología general. Conocimiento científico e investigación en la comunicación social*. Madrid: Síntesis.
- PIZARROSO QUINTERO, A. (Coord.) (1994), *Historia de la prensa*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- RAMOS FERNÁNDEZ, L. (1998), *La profesión periodística en España*. Pontevedra: Diputación Provincial.
- REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (2001), *Diccionario de la Real Academia Española* (22ª edición). Madrid: Espasa.
- REAL RODRÍGUEZ, E. (2010), "La autorregulación. Valoración de los códigos. Conocimiento de los mecanismos de autorregulación". En ALSIUS, F. Y SALGADO, F. (Eds.) (2010), *La ética informativa vista por los ciudadanos. Contraste de opiniones entre los periodistas y el público*. Barcelona: UOC.

- RIFFE, D.; LACY, S.; FICO, F. G. (1998), *Analyzing media messages. Using quantitative content analysis in research*. Mahwah, NJ. USA: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- ROJAS TORRIJOS, J. L. (2011), *Libros de Estilo y Periodismo Global en Español*. Tirant Humanidades. Valencia: Tirant lo Blanch.
- SALGADO, F. (2010), “Los obsequios inocuos: qué se le puede regalar a un periodista sin comprometer su independencia”. En ALSIUS, F. Y SALGADO, F. (Eds.), *La ética informativa vista por los ciudadanos. Contraste de opiniones entre los periodistas y el público*. Barcelona: UOC.
- SÁNCHEZ APELLÁNIZ, M. J. (Coord.) (1999), *Libro de Estilo*. Sevilla: Canal Sur Televisión.
- SÁNCHEZ-APÉLLANIZ, M. J. (1997), “Ha llegado la hora de tomar el mando” (105-113). En AGUADED GÓMEZ, J. I. (Dir.) *La otra mirada de la tele*. Sevilla: Consejería de Trabajo e Industria de la Junta de Andalucía.
- SANTAMARÍA L. (2002), *El comentario periodístico. Géneros persuasivos*. Madrid: Paraninfo.
- SECRETARÍA GENERAL DEL SENADO. DIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTACIÓN (1996), *Informe de la Comisión especial sobre contenidos televisivos del Senado de España*. Madrid: Servicio de publicaciones.
- SIERRA, F., GONZÁLEZ GALIANA, R Y CONTRERAS, F. (Coords.) (2003), *Comunicación, cultura y migración*. Sevilla: Dirección general de políticas migratorias. Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía.
- SUNSTEIN, C. R. (1993), *Democracy and the Problem of Free Speech*. New York: The Free Press.

VAN DIJK, T. (2007), *El racismo y la prensa en España. Discursos periodísticos y procesos migratorios*. San Sebastián: Gako Liburuak.

VENEGAS ÁLVAREZ, S. (1988), *Origen y Devenir del Ombudsman*. México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.

VILLANUEVA, E. (1999), *Deontología Informativa. Códigos deontológicos de la prensa escrita en el mundo*. México D.F.: Universidad Iberoamericana y Pontificia Universidad Javieriana.

7.2. Artículos científicos

ALBARRÁN DE ALBA G. (2003), “Contextos jurídico, político y social del defensor del lector”, *Sala de Prensa*, 53. Marzo 2003. Año V, Volumen 2. Consultado el 14 de agosto de 2006, <http://www.saladeprensa.org/art428.htm>.

ALBARRÁN DE ALBA, G. (2002), “La figura del defensor del lector en los diarios digitales”, *Sala de Prensa*, 50, diciembre 2002. Año IV, Vol. 2. Consultado el 22 de diciembre de 2008, <http://www.saladeprensa.org/art405.htm>.

AZNAR, H. (1998), “La autorregulación de la comunicación: entre el Estado y el mercado”, *Cuadernos electrónicos de filosofía del derecho*. Núm. 1. Consultado el 18 de marzo de 2012, <http://www.uv.es/cefd/1/Aznar.html>.

AZNAR, H. (1999c), “El *ombudsman* como mecanismo de autorregulación”. *Revista Latina de Comunicación Social*, núm. 13, enero de 1999c. Consultado el 10 de enero de 2011, <http://www.ull.es/publicaciones/latina/a1999c/145hugo.htm>.

CASASÚS, J. M. (2011), “La defensa de los lectores en la era digital”. *Conexiones: revista iberoamericana de comunicación*, Vol. 3, núm 2, pp. 79-88.

CUSTODIO RUIZ, A. (2008), “Métodos y técnicas de investigación científica”. Consultado el 15 de noviembre de 2012, <http://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cientifica/>.

CUVARDIC, D. (2002), “Los marcos interpretativos textuales: Herramienta metodológica para el análisis del discurso periodístico”, *Ciencias Sociales*, nº 86 (II), pp. 83-98.

DOVRING, K. (1954), “Quantitative semantics in 18th century Sweden. Public Opinion Quarterly 18”, *Substantially taken from the author’s dissertation*, Consultado el 5 de octubre de 2013, https://us.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/23161_Chapter_1.pdf.

EXENI, J.L. (2001), “Apuntes sobre autorregulación del periodismo”, *Sala de Prensa*. Año III, Vol. 2. Consultado el 5 de julio de 2006, <http://www.saladeprensa.org/art213.htm>.

FILIPPI MURATO, E. (2003), “Para qué un defensor de los lectores”, *Sala de Prensa*, 53. Marzo 2003. Año V, Vol. 2. Consultado el 14 de agosto de 2006, <http://www.saladeprensa.org/art430.htm>.

GIMENO, B. (2009), “Los medios de comunicación y el tratamiento de la homosexualidad en los años de la transición”. Consultado el 17 de mayo de 2012, <http://beatrizgimeno.es/2009/03/10/los-medios-de-comunicacion-y-el-tratamiento-de-la-homosexualidad-en-los-anos-de-la-transicion/>.

GÓMEZ MENDOZA, M. A. (1999), “Análisis de contenido cualitativo y cuantitativo. Definición, clasificación y metodología”, *Revista de Ciencias Humanas*, Universidad Técnica de Pereira, Colombia. Número 20, pp.103-113.

HERRERA DAMAS, S. (2005), “Situación del Ombudsman en el mundo”, *Sala de prensa*, 76. Febrero 2005. Año VI, Vol. 3 Consultado el 17 de agosto de 2006, <http://www.saladeprensa.org/art586.htm>.

- HERRERA DAMAS, S. (2007), "El defensor de la audiencia: claves para entender el contexto de su aparición", *Palabra Clave*, Vol. 10. Número 1. Junio 2007. Facultad de Comunicación, Universidad de Piura, Perú, pp. 25-35.
- HERRERA DAMAS, S. (2008), "El defensor de la audiencia como instrumento para la educación en medios". *Revista Científica de Comunicación y Educación*, pp.125-130.
- KEANE, J. (1991), "La democracia y los medios de comunicación", *Revista Internacional de Ciencias Sociales*, núm. 129. Centre Unesco de Catalunya. Barcelona, pp. 549-568.
- LÓPEZ NOGUERO, F. (2002), "El análisis de contenido como método de investigación", *XXI, Revista de Educación*, Universidad de Huelva, pp.167-179.
- MACIÁ BARBER, C. (2003), "Un centinela de los públicos en la redacción", *Sala de Prensa*, 53, marzo 2003. Año V, Vol. 2. Consultado el 14 de octubre de 2006, <http://www.saladeprensa.org/art432.htm>.
- MACIÁ BARBER, C. (2000), "El defensor periodístico y su misión para con los públicos". Comunicación presentada en el congreso La tecnología de la información y sus desafíos, Madrid, 6 a 8 de noviembre de 2000.
- MAEZAWA, T. (1999), "The controversy over the origins and functions of ombudsmanship". *Communication Science. Communication Science*, vol. 5, núm 11. Consultado el 8 de noviembre de 2005, <http://www.newsombudsmen.org/maezawa.html>.
- MORENO ESPINOSA, P. (2000), "Géneros para la opinión: el comentario o columna", *Revista Latina de Comunicación Social*, 30 – junio de 2000.

Consultado el 10 de septiembre de 2010,
<http://www.ull.es/publicaciones/latina/aa2000qjn/89pastora.html>.

MUÑOZ-TORRES, J.R. (2000), “Concepciones epistemológicas implícitas en los libros de estilo de *El País*, *El Mundo* y *ABC*”. *ZER Revista de Estudios de Comunicación*, núm. 9. Bilbao: UPV/EHU, pp. 277-318. Consultado el 12 de julio de 2010, <http://www.ehu.eus/zer/hemeroteca/pdfs/zer09-10-munoz-torres.pdf>.

NÚÑEZ ENCABO, M. (2013), “Necesidad y retos deontológicos de la autorregulación del periodismo multimedia”. *Revista Científica de Información y Comunicación*, 10, pp.203 – 214.

PAUWELS, F. (2005), “El Defensor del lector: ese gran ausente de los medios argentinos”, *Sala de Prensa*, 76, febrero 2005. Año VI, Vol. 3. Consultado el 17 de marzo de 2012, <http://www.saladeprensa.org/art593.htm>.

RESTREPO, J. D. (2005), “El derecho a la información en la agenda del *ombudsman*”, *Sala de Prensa*, 76, febrero 2005. Año VI, Vol. 3. Consultado el 14 de enero de 2011, <http://www.saladeprensa.org/art588.htm>.

REY, G. (2003), “El defensor: un oficio en construcción”, *Sala de Prensa*, núm. 53. Consultado el 9 de octubre de 2005, <http://www.saladeprensa.org/art426.htm>

RIBOREAU, G. (2002), “El médiateur de Radio Francia Internacional”. Consultado el 9 de octubre de 2005, <http://www.saladeprensa.org>.

SÁNCHEZ APÉLLANIZ, M.J. (1996), “La nueva figura del defensor del telespectador”, *Comunicar*, núm. 7, pp. 68-72.

- SÁNCHEZ DE LA NIETA, M.A., MONFORT DE BEDOYA, A Y FUENTE COBO, C. (2012), “El estatuto de redacción en la empresa periodística: criterio básico de Responsabilidad Social Corporativa para la recuperación de la credibilidad del periodismo”. Centro Universitario Villanueva. Consultado el 9 de octubre de 2012, <http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/XXI/el-estatuto-de-redaccion-en-la-empresa-periodistica.pdf>.
- SANDOVAL, T. (1998), “Victoria Camps habla de los medios”. *Revista Latina de Comunicación*. Núm. 6, junio 1998. Consultado el 14 de enero de 2011, <http://www.lazarillo.com/latina/a/74entr.htm>,
- SORÍN, S. (1998), “Los defensores del pueblo en Latinoamérica. ¿Para qué sirve Robin Hood?” *Revista El Sitio*. Buenos aires 21 de diciembre de 1998. Consultado el 4 de noviembre de 2015, <http://www.derechos.org/sorin/doc/ombudsman.html>.
- VICONDOA ÁLVAREZ, M. (1995), “La independencia del ombudsman español”. *Comunicación y sociedad*, VIII, 2; pp. 185-195.
- YANES MESA, R. (2004), “El artículo, un género entre la opinión y la actualidad”. *Revista Latina de Comunicación Social*, 58, julio a diciembre de 2004. Consultado el 15 de febrero de 2014, <http://www.ull.es/publicaciones/latina/20041858yanes.pdf>.

7.3. Otras fuentes

7.3.1. Tesis doctorales y trabajos de grado

LLOPIS SUSIERRA, M. (2014), *Evolución histórica del tratamiento periodístico de la violencia de género en España (1997-2013)*. Trabajo fin de Grado en Periodismo, Universitat Jaume I de Castellón. Consultado el 1 de febrero de 2015,

http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/98492/TFG_2014_LL_OPISM.pdf?sequence=1,

MACIÁ BARBER, C. (2001), *La participación y los derechos de los públicos en el proceso informativo: la figura del defensor del lector, del oyente y del telespectador*. Tesis doctoral para optar al grado de doctor. Madrid: Universidad San Pablo-CEU.

PAUWELS, F. (2012), *Defensores de lectores y oyentes en la prensa argentina: la pedagogía del derecho a la información*. Tesis para optar al título de Magister en Periodismo. Buenos Aires: Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.

ROJAS TORRIJOS, J. L. (2010), *Bases para la formulación de un libro de estilo de última generación. Construcción de un modelo teórico válido para los medios deportivos escritos y digitales en lengua española*. Tesis doctoral para optar al grado de doctor. Sevilla: Universidad de Sevilla.

DARNACULLETA I GARDELLA, M. (2002), *Derecho administrativo y autorregulación: la autorregulación regulada*. Tesis doctoral. Departament de Dret Públic. Girona: Universitat de Girona.

7.3.2. Leyes, estatutos, reglamentos y normas reguladoras

Acuerdo del consejo de administración de RTVE, de 29 de noviembre de 2007, por el que se aprueba el estatuto del defensor del espectador, oyente y usuario de medios interactivos.
<http://www.rtve.es/participacion/defensor/>.

Decreto 135/2012, de 22 de mayo, por el que se modifica el Reglamento Orgánico y de Funcionamiento del Consejo Audiovisual de Andalucía, aprobado por Decreto 219/2006, de 19 de diciembre (BOJA, núm. 113, 11) Sevilla 11 de junio 2012.

Decreto 219/2006, de 19 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y de Funcionamiento del Consejo del Consejo Audiovisual de Andalucía (BOJA, núm. 246, 7), Sevilla 22 de diciembre 2006.

Disposición reguladora del Defensor/a del Oyente y del Espectador de la RTVA. RTVA. Sevilla 1997.

Estatut Defensor /a de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (2008).
<http://blogs.ccma.cat/defensor>

Ley de Creación del Consejo Audiovisual de Andalucía 1/2004 (BOJA, núm. 254, 29.740), Sevilla 30 de diciembre 2004.

Norma reguladora del Defensor o la Defensora de la Audiencia de la Radio y Televisión de Andalucía (2008).
<http://blogs.canalsur.es/defensorrtva/norma-reguladora-del-defensor-o-la-defensora-de-la-audiencia-de-la-radio-y-television-de-andalucia/#sthash.B8wPaUqn.dpuf>

RESOLUCIÓN de 15 de octubre de 2010, de la Presidencia, por la que se ordena la publicación de la Carta del Servicio Público de la Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía (RTVA), aprobada por el Pleno del Parlamento de Andalucía en sesión celebrada los días 15 y 16 de septiembre de 2010 (BOJA, núm.213, 54-64). Sevilla, 2 de noviembre 2010.

7.3.3. Informes

PRISA (2011), *Informe Prisa*. <http://www.prisa.com/informe-anual-2011/dialogo-y-comunicacion/defensor-del-lector/>

Gutiérrez del Álamo, P. (2001), *Memoria Anual del Defensor del Oyente y el Espectador al Consejo de Administración de la RTVA*. Texto depositado como donación en la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Comunicación con la signatura 656R.

7.3.4. Hemerografía

CASASÚS, J. M. (30/12/2011), "Sobre el origen del "ombudsman" de prensa". *La Vanguardia*. Barcelona.

DELCLÓS, T. (12/03/2012), "Una conversación abierta". *El País*.

JIMÉNEZ, R. (05/09/1995), "Tras las huellas del primer 'ombudman'". *La Vanguardia*. Barcelona.

RAYMOND, L. (05/09/1999), "We were wrong". *The Louisville Courier-Journal* (56). Louisville.

REIDER, R. (21/02/2013), “*Ombudsman* role still has a place in newsroom”. USA Today.

RASKIN, A.H. (11/06/1967), “A newsman’s critique of the press. What’s Wrong With American Newspapers?” *The New York Times*.

VILLAR BORDA, L. (27/07/1997), “Mezcla de Robin Hood y Teresa De Calcuta”. *El Tiempo de Bogotá*.

Anexos

ANEXO 1

ENLACES DE LOS QUE SE HAN EXTRAIDO LOS 820 TEXTOS ANALIZADOS
PARA ESTE ESTUDIO, ORDENADOS POR FECHA DE PUBLICACIÓN

Etapa de Ismael López Muñoz (noviembre 1985 - noviembre 1987)

- Historia de un error
http://elpais.com/diario/1985/11/24/opinion/501634807_850215.html
- El oso de peluche
http://elpais.com/diario/1985/12/01/opinion/502239611_850215.html
- Crónica anticipada de una manifestación
http://elpais.com/diario/1985/12/08/opinion/502844414_850215.html
- El acento de *El país*
http://elpais.com/diario/1985/12/15/opinion/503449206_850215.html
- El testimonio fotográfico
http://elpais.com/diario/1985/12/22/opinion/504054010_850215.html
- Quién vigila al vigilante
http://elpais.com/diario/1985/12/29/opinion/504658812_850215.html
- Una primicia frustrada
http://elpais.com/diario/1986/01/05/opinion/505263613_850215.html
- El 'caso Zabalza' y la bestia negra
http://elpais.com/diario/1986/01/12/opinion/505868409_850215.html
- Publicidad de armas
http://elpais.com/diario/1986/01/12/opinion/505868409_850215.html
- El asombro de los jesuitas
http://elpais.com/diario/1986/01/26/opinion/507078008_850215.html

- Los morteros de Esperanza y Cía, SA
http://elpais.com/diario/1986/02/02/opinion/507682812_850215.html
- El muerto vive, o historia de una falsa esquela
http://elpais.com/diario/1986/02/09/opinion/508287609_850215.html
- Errores en la programación de TVE
http://elpais.com/diario/1986/02/16/opinion/508892413_850215.html
- Otan: la credibilidad de *El País* y la fiebre de las firmas
- http://elpais.com/diario/1986/02/23/opinion/509497213_850215.html
- Toros si, toros no, y cómo
http://elpais.com/diario/1986/03/02/opinion/510102007_850215.html
- Intoxicación informativa en torno a la colza
http://elpais.com/diario/1986/03/09/opinion/510706815_850215.html
- Correcciones, incorrecciones y demás disgustos
http://elpais.com/diario/1986/03/16/opinion/511311608_850215.html
- Errores que se asumen y acusaciones que se aclaran
- http://elpais.com/diario/1986/03/23/opinion/511916407_850215.html
- López Muñoz, Ismael, La entrevista sí realizada con Di Benedetto
http://elpais.com/diario/1986/04/06/opinion/513122410_850215.html
- La Unión de Agencias de Viajes y el IVA
http://elpais.com/diario/1986/04/13/opinion/513727211_850215.html
- De libros, de Libia y demás
http://elpais.com/diario/1986/04/20/opinion/514332012_850215.html
- La justicia y el 'caso FASA-Del Burgo'
http://elpais.com/diario/1986/04/27/opinion/514936809_850215.html
- Astano denuncia "enchufismo laboral" a favor de UGT
http://elpais.com/diario/1986/05/11/opinion/516146406_850215.html
- Un anuncio, una promesa y la centralita bloqueada
http://elpais.com/diario/1986/05/25/opinion/517356012_850215.html
- Una deuda olímpica
http://elpais.com/diario/1986/06/01/opinion/517960808_850215.html
- ¿Qué pasa en Santillana?
http://elpais.com/diario/1986/06/08/opinion/518565610_850215.html

- Los portes latinoamericanos de Felipe González
http://elpais.com/diario/1986/06/15/opinion/519170409_850215.html
- La lucha subterránea de Lugo
http://elpais.com/diario/1986/06/22/opinion/519775202_850215.html
- Informar desde Melilla es peligroso
http://elpais.com/diario/1986/06/29/opinion/520380007_850215.html
- La culpa, siempre al entrenador
http://elpais.com/diario/1986/07/06/opinion/520984806_850215.html
- Un sermón mal entendido
http://elpais.com/diario/1986/07/13/opinion/521589610_850215.html
- Las víctimas de la guerra civil
http://elpais.com/diario/1986/07/20/opinion/522194412_850215.html
- Gazapos, errores y confusiones en *El País* / 1
http://elpais.com/diario/1986/07/27/opinion/522799212_850215.html
- Gazapos, errores y confusiones en *El País* / 2, ,
http://elpais.com/diario/1986/08/03/opinion/523404008_850215.html
- ¿Quién se engorda además del pollo?
http://elpais.com/diario/1986/09/14/opinion/527032809_850215.html
- Terrorismo epistolar
http://elpais.com/diario/1986/09/21/opinion/527637609_850215.html
- La ocultación de incompatibilidades médicas
http://elpais.com/diario/1986/09/28/opinion/528242413_850215.html
- Quejas de los lectores sobre las ediciones de Andalucía y Madrid
http://elpais.com/diario/1986/10/05/opinion/528850810_850215.html
- Carlos Marx ¿era judío?
http://elpais.com/diario/1986/10/19/opinion/530060402_850215.html
- No son tantos los hijos no deseados
http://elpais.com/diario/1986/10/26/opinion/530665202_850215.html
- La sensibilidad de los lectores pone a prueba a *El País*,
http://elpais.com/diario/1986/11/02/opinion/531270012_850215.html
- La publicidad engañosa de unos gemelos
http://elpais.com/diario/1986/11/09/opinion/531874809_850215.html

- Los huebos del 'Cantar de Mío Cid'
http://elpais.com/diario/1986/11/16/opinion/532479607_850215.html
- Los coletazos del III Festival de Otoño de Madrid
http://elpais.com/diario/1986/11/23/opinion/533084410_850215.html
- Las informaciones de *EL PAÍS* sobre Nicaragua
http://elpais.com/diario/1986/11/30/opinion/533689207_850215.html
- El aguinaldo de los periodistas
http://elpais.com/diario/1986/12/07/opinion/534294008_850215.html
- Los conciertos que nunca existieron
http://elpais.com/diario/1986/12/14/opinion/534898807_850215.html
- Las torturas a los animales
http://elpais.com/diario/1986/12/21/opinion/535503605_850215.html
- Protesta estudiantil sevillana
http://elpais.com/diario/1986/12/28/opinion/536108410_850215.html
- El uso de la sinécdoque y las segundas intenciones
http://elpais.com/diario/1987/01/04/opinion/536713211_850215.html
- 'La última trashumancia', un reportaje que se quedó cojo
http://elpais.com/diario/1987/01/18/opinion/537922807_850215.html
- Protagonismo y susceptibilidades de los estudiantes
http://elpais.com/diario/1987/02/01/opinion/539132409_850215.html
- El párrafo de la discordia
http://elpais.com/diario/1987/02/08/opinion/539737207_850215.html
- La información de bolsa de *El País*, obsoleta
http://elpais.com/diario/1987/02/15/opinion/540342010_850215.html
- Ortografía incorrecta de las lenguas del Estado
http://elpais.com/diario/1987/02/22/opinion/540946807_850215.html
- La Casa Real española no obstaculiza un programa de TVE sobre 'Las monarquías'
http://elpais.com/diario/1987/03/01/espana/541551605_850215.html
- Cajón de sastre con los reparos de los lectores
http://elpais.com/diario/1987/03/08/opinion/542156410_850215.html

- El erotismo gratuito de 'El País Semanal'
http://elpais.com/diario/1987/03/15/opinion/542761211_850215.html
- Los puntos suspensivos de Norma Duval
http://elpais.com/diario/1987/03/22/opinion/543366007_850215.html
- Rueda de corresponsales
http://elpais.com/diario/1987/03/29/opinion/543970808_850215.html
- Los gallegos y los alimentos preparados para gatos
http://elpais.com/diario/1987/04/05/opinion/544572010_850215.html
- Información discutible sobre los programas deportivos de TVE-Cataluña
http://elpais.com/diario/1987/04/12/opinion/545176810_850215.html
- Información sesgada sobre la Facultad de Derecho
http://elpais.com/diario/1987/04/19/opinion/545781609_850215.html
- ¿Quién atiende las noticias en este periódico?
http://elpais.com/diario/1987/04/26/opinion/546386408_850215.html
- Los testigos de la colza
http://elpais.com/diario/1987/05/03/opinion/546991210_850215.html
- CC OO, a la greña con las informaciones de *El País*
http://elpais.com/diario/1987/05/10/opinion/547596008_850215.html
- Cosas que, al parecer, interesan a los lectores
http://elpais.com/diario/1987/05/24/opinion/548805608_850215.html
- Alabanza y demérito de Juan Marsé por culpa del pubis de Maribel Verdú
http://elpais.com/diario/1987/05/31/opinion/549410409_850215.html
- Informes reservados de la policía
http://elpais.com/diario/1987/06/07/opinion/550015213_850215.html
- la información sobre el síndrome tóxico
http://elpais.com/diario/1987/06/14/opinion/550620009_850215.html
- La función de los mercados origen
http://elpais.com/diario/1987/06/21/opinion/551224810_850215.html
- Políticos y periodistas
http://elpais.com/diario/1987/06/28/opinion/551829607_850215.html

- El conflicto sanitario
http://elpais.com/diario/1987/07/05/opinion/552434411_850215.html
- Las dolencias del verano
http://elpais.com/diario/1987/07/12/opinion/553039211_850215.html
- No hay fotos anónimas
http://elpais.com/diario/1987/07/19/opinion/553644009_850215.html
- La clínica de la Concepción y Alcalá
http://elpais.com/diario/1987/07/26/opinion/554248813_850215.html
- Infanta sí; no princesa
http://elpais.com/diario/1987/09/06/opinion/557877610_850215.html
- No olvidar nunca las fuentes
http://elpais.com/diario/1987/09/13/opinion/558482411_850215.html
- Deontología de los odontólogos
http://elpais.com/diario/1987/09/20/opinion/559087210_850215.html
- La caridad hacia un hermano jesuita
http://elpais.com/diario/1987/09/27/opinion/559692015_850215.html
- Cómo lo hace el Gobierno de la Generalitat
http://elpais.com/diario/1987/10/04/opinion/560300407_850215.html
- Tiempo al tiempo
http://elpais.com/diario/1987/10/11/opinion/560905213_850215.html
- El jubilado puntilloso
http://elpais.com/diario/1987/10/18/opinion/561510016_850215.html
- Cartas al Director
http://elpais.com/diario/1987/10/25/opinion/562114811_850215.html
- Huelga en el museo
http://elpais.com/diario/1987/11/01/opinion/562719610_850215.html

Etapa de Jesús de la Serna (noviembre 1985 – mayo 1989)

- El 'gran' problema
http://elpais.com/diario/1987/11/29/opinion/565138812_850215.html
- Quien dice que, cuándo y por qué lo dice
http://elpais.com/diario/1987/12/06/opinion/565743610_850215.html
- Voces incomprensibles
http://elpais.com/diario/1987/12/13/opinion/566348413_850215.html
- Fusilamiento gráfico
http://elpais.com/diario/1987/12/20/opinion/566953211_850215.html
- Mentís de profesores y padres de alumnos
http://elpais.com/diario/1987/12/27/opinion/567558012_850215.html
- Películas aptas para menores
http://elpais.com/diario/1988/01/03/opinion/568162809_850215.html
- La soprano que no cantó
http://elpais.com/diario/1988/01/17/opinion/569372409_850215.html
- Los independientes ante el convenio de las cajas de ahorro
http://elpais.com/diario/1988/01/24/opinion/569977208_850215.html
- Al pie de la letra
http://elpais.com/diario/1988/01/31/opinion/570582011_850215.html
- Más que una fe de errores
http://elpais.com/diario/1988/02/07/opinion/571186804_850215.html
- Cuotas e incoherencia
http://elpais.com/diario/1988/02/14/opinion/571791607_850215.html
- Traductores ignorados
http://elpais.com/diario/1988/02/21/opinion/572396408_850215.html
- La lengua catalana, patrimonio español
http://elpais.com/diario/1988/02/28/opinion/573001209_850215.html
- Episodios gallegos
http://elpais.com/diario/1988/03/06/opinion/573606010_850215.html

- Recuperar la fertilidad
http://elpais.com/diario/1988/03/13/opinion/574210807_850215.html
- Soledad no escribió la carta
http://elpais.com/diario/1988/03/20/opinion/574815609_850215.html
- Forenses y farmacéuticos
http://elpais.com/diario/1988/03/27/opinion/575420409_850215.html
- Luz sobre la iluminación
http://elpais.com/diario/1988/04/10/opinion/576626412_850215.html
- Conquistas engañosas
http://elpais.com/diario/1988/04/17/opinion/577231211_850215.html
- Un anuncio en lugar improcedente
http://elpais.com/diario/1988/04/24/opinion/577836012_850215.html
- No hubo vertidos ácidos en Aranjuez
http://elpais.com/diario/1988/05/01/opinion/578440811_850215.html
- Euskadiko Ezkerra y los fondos de pensiones
http://elpais.com/diario/1988/05/08/opinion/579045613_850215.html
- Faltó rigor profesional
http://elpais.com/diario/1988/05/15/opinion/579650407_850215.html
- Libro de familia
http://elpais.com/diario/1988/05/22/opinion/580255207_850215.html
- Por si acaso, no coma 'Gyromitra esculenta'
http://elpais.com/diario/1988/05/29/opinion/580860012_850215.html
- El error de Leganés
http://elpais.com/diario/1988/06/05/opinion/581464807_850215.html
- Sin terquedad, mejor
http://elpais.com/diario/1988/06/12/opinion/582069608_850215.html
- El vértigo y la gramática
http://elpais.com/diario/1988/06/19/opinion/582674409_850215.html
- Conservadores, progresistas y moderados
http://elpais.com/diario/1988/06/26/opinion/583279213_850215.html
- Cinco estrellas
http://elpais.com/diario/1988/07/03/opinion/583884012_850215.html

- "Todo lo que encontraron a mano"
http://elpais.com/diario/1988/07/10/opinion/584488812_850215.html
- Cerca de millón y medio de envíos postales
http://elpais.com/diario/1988/07/17/opinion/585093612_850215.html
- La Cruz Roja sí estaba en la playa de Medellín
http://elpais.com/diario/1988/07/24/opinion/585698411_850215.html
- La soja y el asma
http://elpais.com/diario/1988/07/31/opinion/586303209_850215.html
- Los aceites y el colesterol
http://elpais.com/diario/1988/08/07/opinion/586908008_850215.html
- Barbacid y la guerra contra el cáncer
http://elpais.com/diario/1988/09/18/opinion/590536808_850215.html
- El mayor crucigrama de España
http://elpais.com/diario/1988/09/25/opinion/591141612_850215.html
- En defensa de Astérix
http://elpais.com/diario/1988/10/02/opinion/591750005_850215.html
- Traspies, 'lapsus' y 'hachazos'
http://elpais.com/diario/1988/10/09/opinion/592354812_850215.html
- Los 'esponsorizadores' y la lengua castellana
http://elpais.com/diario/1988/10/23/opinion/593564406_850215.html
- No más 'últimos latidos'
http://elpais.com/diario/1988/10/23/opinion/593564406_850215.html
- La cuna del descubrimiento
http://elpais.com/diario/1988/10/30/opinion/594169210_850215.html
- Cervantes, Shakespeare y la visita de Isabel II
http://elpais.com/diario/1988/11/06/opinion/594774011_850215.html
- España está en Europa
http://elpais.com/diario/1988/11/13/opinion/595378811_850215.html
- Un vino que repite
http://elpais.com/diario/1988/11/20/opinion/595983611_850215.html
- Titulación equívoca
http://elpais.com/diario/1988/11/27/opinion/596588410_850215.html

- Un fallo sin paliativos
http://elpais.com/diario/1988/12/04/opinion/597193208_850215.html
- Una quiebra inexistente
http://elpais.com/diario/1988/12/11/opinion/597798012_850215.html
- Dos cartuchos en el cargador y uno la recámara
http://elpais.com/diario/1988/12/18/opinion/598402809_850215.html
- Cartas 'a pecho descubierto'
http://elpais.com/diario/1989/01/08/opinion/600217205_850215.html
- Un artículo que se publicó dos veces
http://elpais.com/diario/1989/01/15/opinion/600822007_850215.html
- Fuentes de inspiración
http://elpais.com/diario/1989/01/22/opinion/601426810_850215.html
- 'Cambio' de velocidad
http://elpais.com/diario/1989/01/29/opinion/602031611_850215.html
- Música en la Universidad
http://elpais.com/diario/1989/02/05/opinion/602636412_850215.html
- Danza de ediciones
http://elpais.com/diario/1989/02/12/opinion/603241207_850215.html
- Explicación que no exculpa
http://elpais.com/diario/1989/02/19/opinion/603846012_850215.html
- Otro artículo mutilado
http://elpais.com/diario/1989/02/26/opinion/604450808_850215.html
- 'No hubo amenazas ni advertencia de sanciones'
http://elpais.com/diario/1989/03/05/opinion/605055611_850215.html
- 'Muchos menos 'ilegales'
http://elpais.com/diario/1989/03/12/opinion/605660410_850215.html
- Nombres en vascuence
http://elpais.com/diario/1989/03/19/opinion/606265210_850215.html
- Pifias
http://elpais.com/diario/1989/04/02/opinion/607471210_850215.html
- Hay que escuchar siempre a las dos partes
http://elpais.com/diario/1989/04/09/opinion/608076009_850215.html

- Productos lácteos, titulares y fallo en el telefax
http://elpais.com/diario/1989/04/16/opinion/608680813_850215.html
- Retribuciones militares
http://elpais.com/diario/1989/04/23/opinion/609285606_850215.html
- Los rumores no son noticia
http://elpais.com/diario/1989/04/30/opinion/609890411_850215.html
- Titulares que confunden
http://elpais.com/diario/1989/05/07/opinion/610495211_850215.html
- La ciudad de Alcalá de Henares y la villa de Madrid
http://elpais.com/diario/1989/05/14/opinion/611100011_850215.html
- Carrera, parque nacional
http://elpais.com/diario/1989/05/21/opinion/611704807_850215.html

José Miguel Larraya

(mayo 1989 – noviembre 1991)

- Anuncios inquietantes
http://elpais.com/diario/1989/05/28/opinion/612309610_850215.html
- El caso de los huevos inmovilizados
http://elpais.com/diario/1989/06/04/opinion/612914405_850215.html
- Aviso del 'ombudsman'
http://elpais.com/diario/1989/06/11/opinion/613519207_850215.html
- Indignados y ofendidos
http://elpais.com/diario/1989/06/11/opinion/613519206_850215.html
- Información y barbarie
http://elpais.com/diario/1989/06/18/opinion/614124009_850215.html
- Políticos y periodistas
http://elpais.com/diario/1989/06/25/opinion/614728809_850215.html
- ¿De quién son las noticias?
http://elpais.com/diario/1989/07/02/opinion/615333607_850215.html
- El capote de San Fermín
http://elpais.com/diario/1989/07/09/opinion/615938407_850215.html
- Víctimas y verdugos
http://elpais.com/diario/1989/07/16/opinion/616543210_850215.html
- El silencio
http://elpais.com/diario/1989/07/23/opinion/617148009_850215.html
- Temperatura relativa
http://elpais.com/diario/1989/07/30/opinion/617752809_850215.html
- Una polémica de verano
http://elpais.com/diario/1989/09/17/opinion/621986407_850215.html
- Una amistad que nunca existió
http://elpais.com/diario/1989/10/01/opinion/623199607_850215.html
- Médicos
http://elpais.com/diario/1989/10/15/opinion/624409207_850215.html

- La pasión nacional
http://elpais.com/diario/1989/10/29/opinion/625618809_850215.html
- Misterios de Oriente
http://elpais.com/diario/1989/11/05/opinion/626223609_850215.html
- Una comparación improcedente
http://elpais.com/diario/1989/11/12/opinion/626828407_850215.html
- Anticlericalismo
http://elpais.com/diario/1989/11/26/opinion/628038009_850215.html
- La guerra de Nicaragua
http://elpais.com/diario/1989/12/03/opinion/628642808_850215.html
- El periodismo verosímil
http://elpais.com/diario/1989/12/10/opinion/629247609_850215.html
- Las caras de la policía
http://elpais.com/diario/1989/12/17/opinion/629852410_850215.html
- No maten al mensajero
http://elpais.com/diario/1990/01/07/opinion/631666810_850215.html
- Erratas y errores
http://elpais.com/diario/1990/01/28/opinion/633481210_850215.html
- Ausencia injustificada
http://elpais.com/diario/1990/02/11/opinion/634690806_850215.html
- Crónica de un suceso
http://elpais.com/diario/1990/02/25/opinion/635900408_850215.html
- Acudir a las dos partes
http://elpais.com/diario/1990/03/04/opinion/636505206_850215.html
- Cartas al director
http://elpais.com/diario/1990/03/18/opinion/637714810_850215.html
- Miguelito y la fiebre amarilla
http://elpais.com/diario/1990/03/25/opinion/638319607_850215.html
- El 'bloque constitucional'
http://elpais.com/diario/1990/04/08/opinion/639525610_850215.html
- 'El basurero nacional'
http://elpais.com/diario/1990/04/22/opinion/640735207_850215.html

- Las reglas del juego
http://elpais.com/diario/1990/04/29/opinion/641340012_850215.html
- Un chiste de catalanes
http://elpais.com/diario/1990/05/13/opinion/642549614_850215.html
- La minifalda y el 'Libro de estilo'
http://elpais.com/diario/1990/05/27/opinion/643759211_850215.html
- Cataluña y los toros
http://elpais.com/diario/1990/06/10/opinion/644968811_850215.html
- El filo de las palabras
http://elpais.com/diario/1990/06/24/opinion/646178413_850215.html
- Cuando falta la noticia
http://elpais.com/diario/1990/07/15/opinion/647992813_850215.html
- Realidad y ficción
http://elpais.com/diario/1990/07/29/opinion/649202409_850215.html
- Información y opinión
http://elpais.com/diario/1990/09/16/opinion/653436013_850215.html
- Bajo sospecha
http://elpais.com/diario/1990/09/30/opinion/654645610_850215.html
- Una fotografía protestada
http://elpais.com/diario/1990/10/07/opinion/655254009_850215.html
- Fotos, sondeos y lectores
http://elpais.com/diario/1990/10/21/opinion/656463612_850215.html
- Las fuentes
http://elpais.com/diario/1990/11/04/opinion/657673202_850215.html
- De la cáscara amarga
http://elpais.com/diario/1990/11/11/opinion/658278002_850215.html
- Atentos lectores
http://elpais.com/diario/1990/12/02/opinion/660092401_850215.html
- Lo que nunca muere
http://elpais.com/diario/1990/12/09/opinion/660697202_850215.html
- Judíos
http://elpais.com/diario/1990/12/23/opinion/661906801_850215.html

- ¿Refrito o documentación?
http://elpais.com/diario/1991/01/06/opinion/663116402_850215.html
- Rasgos étnicos
http://elpais.com/diario/1991/01/13/opinion/663721201_850215.html
- Un programa de gobierno
http://elpais.com/diario/1991/02/03/opinion/665535601_850215.html
- El privilegio de las iniciales
http://elpais.com/diario/1991/02/17/opinion/666745201_850215.html
- Adiós, Vietnam
http://elpais.com/diario/1991/03/03/opinion/667954801_850215.html
- Los presuntos
http://elpais.com/diario/1991/03/24/opinion/669769202_850215.html
- Una ambigüedad calculada
http://elpais.com/diario/1991/04/07/opinion/670975212_850215.html
- Esto no es un chollo
http://elpais.com/diario/1991/04/28/opinion/672789601_850215.html
- Movimientos sin éxito
http://elpais.com/diario/1991/05/19/opinion/674604002_850215.html

Jesús de la Serna

(octubre 1991 – octubre 1993)

- En el pellejo del pirómano
http://elpais.com/diario/1991/10/06/opinion/686703601_850215.html
- Cartografía e historia
http://elpais.com/diario/1991/10/13/opinion/687308402_850215.html
- Holanda, capital Ámsterdam
http://elpais.com/diario/1991/10/20/opinion/687913201_850215.html
- Motivo de equívocos
http://elpais.com/diario/1991/10/27/opinion/688518001_850215.html
- Un 'romance anónimo' que tiene autor conocido
http://elpais.com/diario/1991/11/10/opinion/689727601_850215.html
- ¿Hubo sensacionalismo y tendenciosidad?
http://elpais.com/diario/1991/11/17/opinion/690332401_850215.html
- A vueltas con los mapas
http://elpais.com/diario/1991/11/24/opinion/690937202_850215.html
- "Una decisión poco afortunada"
http://elpais.com/diario/1991/12/15/opinion/692751601_850215.html
- El más grande del mundo
http://elpais.com/diario/1991/12/22/opinion/693356403_850215.html
- Gitanos y payos
http://elpais.com/diario/1992/01/05/opinion/694566001_850215.html
- Derechos humanos
http://elpais.com/diario/1992/01/12/opinion/695170802_850215.html
- Algunos titulares
http://elpais.com/diario/1992/01/19/opinion/695775601_850215.html
- Historia
http://elpais.com/diario/1992/01/26/opinion/696380402_850215.html
- El consuelo del lamento
http://elpais.com/diario/1992/02/02/opinion/696985203_850215.html

- Expresiones malsonantes
http://elpais.com/diario/1992/02/09/opinion/697590001_850215.html
- Respuesta equivocada
http://elpais.com/diario/1992/02/16/opinion/698194801_850215.html
- "Increíble"
http://elpais.com/diario/1992/02/23/opinion/698799602_850215.html
- "El estandarte sangriento"
http://elpais.com/diario/1992/03/01/opinion/699404402_850215.html
- Un anuncio recusable
http://elpais.com/diario/1992/03/08/opinion/700009201_850215.html
- Publicidad
http://elpais.com/diario/1992/03/15/opinion/700614003_850215.html
- Gibraltar, en España
http://elpais.com/diario/1992/03/22/opinion/701218803_850215.html
- Faltó una opinión
http://elpais.com/diario/1992/03/29/opinion/701823601_850215.html
- No hay "purga"
http://elpais.com/diario/1992/04/12/opinion/703029601_850215.html
- Inocentada
http://elpais.com/diario/1992/04/26/opinion/704239202_850215.html
- Sentimientos racistas
http://elpais.com/diario/1992/05/03/opinion/704844002_850215.html
- El buen gusto, maltratado en ocasiones
http://elpais.com/diario/1992/05/17/opinion/706053601_850215.html
- Querrela y controversia
http://elpais.com/diario/1992/05/24/opinion/706658402_850215.html
- El beneficio de la duda
http://elpais.com/diario/1992/05/31/opinion/707263202_850215.html
- Suiza y la CE
http://elpais.com/diario/1992/06/07/opinion/707868001_850215.html
- Asistentes al mitin socialista de Sevilla
http://elpais.com/diario/1992/06/14/opinion/708472801_850215.html

- Presente histórico
http://elpais.com/diario/1992/06/28/opinion/709682402_850215.html
- En la guía faltó Goya
http://elpais.com/diario/1992/07/05/opinion/710287201_850215.html
- Tratamiento gráfico
http://elpais.com/diario/1992/07/12/opinion/710892001_850215.html
- Macedonia
http://elpais.com/diario/1992/07/26/opinion/712101601_850215.html
- Multas por correo
http://elpais.com/diario/1992/08/02/opinion/712706402_850215.html
- Gaeta, no ETA
http://elpais.com/diario/1992/09/13/opinion/716335209_850215.html
- El Juego más difícil
http://elpais.com/diario/1992/09/20/opinion/716940009_850215.html
- Cesar
http://elpais.com/diario/1992/09/27/opinion/717544801_850215.html
- Sin intención de ofender
http://elpais.com/diario/1992/10/11/opinion/718758002_850215.html
- El nombre del informante
http://elpais.com/diario/1992/10/18/opinion/719362801_850215.html
- Concurso de méritos
http://elpais.com/diario/1992/10/25/opinion/719967601_850215.html
- Titulares
http://elpais.com/diario/1992/12/06/opinion/723596402_850215.html
- Escuchar a las dos partes
http://elpais.com/diario/1992/12/27/opinion/725410801_850215.html
- Criterios confrontados
http://elpais.com/diario/1993/01/10/opinion/726620403_850215.html
- El morro del AVE
http://elpais.com/diario/1993/01/24/opinion/727830001_850215.html
- Caso conflictivo
http://elpais.com/diario/1993/02/07/opinion/729039601_850215.html

- Falta de neutralidad
http://elpais.com/diario/1993/02/21/opinion/730249201_850215.html
- Falsa creencia
http://elpais.com/diario/1993/02/28/opinion/730854001_850215.html
- Defensores de la lengua
http://elpais.com/diario/1993/03/14/opinion/732063603_850215.html
- Novedades en el DRAE
http://elpais.com/diario/1993/03/28/opinion/733273203_850215.html
- No era un millar, sino un centenar
http://elpais.com/diario/1993/04/04/opinion/733874401_850215.html
- Omisión de la fuente
http://elpais.com/diario/1993/04/25/opinion/735688801_850215.html
- Titular ofensivo
http://elpais.com/diario/1993/05/02/opinion/736293602_850215.html
- Carta cambiada
http://elpais.com/diario/1993/05/16/opinion/737503203_850215.html
- Frase desmentida
http://elpais.com/diario/1993/06/06/opinion/739317602_850215.html
- Presidencia colegiada
http://elpais.com/diario/1993/06/27/opinion/741132005_850215.html
- La cesta de la compra
http://elpais.com/diario/1993/07/11/opinion/742341602_850215.html
- El aerosol WD-40 no daña la capa de ozono
http://elpais.com/diario/1993/08/01/opinion/744156001_850215.html
- tecnicismos
http://elpais.com/diario/1993/09/12/opinion/747784802_850215.html
- Una forma equivoca
http://elpais.com/diario/1993/09/26/opinion/748994404_850215.html
- Fotografías
http://elpais.com/diario/1993/10/10/opinion/750207603_850215.html
- Más sobre fotografías
http://elpais.com/diario/1993/10/17/opinion/750812401_850215.html

- Titular engañoso

http://elpais.com/diario/1993/10/31/opinion/752022001_850215.html

Soledad Gallego (diciembre 1993 – octubre 1994).

La primera defensora y el cambio de nombre

- Hemos incumplido la ley
http://elpais.com/diario/1993/12/05/opinion/755046011_850215.html
- Gracias, pero no
http://elpais.com/diario/1993/12/12/opinion/755650801_850215.html
- Una caricatura brutal
http://elpais.com/diario/1993/12/19/opinion/756255601_850215.html
- Las películas de Canal + y los correctores polivalentes
http://elpais.com/diario/1994/01/16/opinion/758674801_850215.html
- Opino que..., pero no des mi nombre
http://elpais.com/diario/1994/01/23/opinion/759279601_850215.html
- Parados y engañados
http://elpais.com/diario/1994/01/30/opinion/759884401_850215.html
- ... Y sabrán de qué somos capaces
http://elpais.com/diario/1994/02/06/opinion/760489201_850215.html
- ¿Hay algo peor que una entradilla aburrida?
http://elpais.com/diario/1994/02/13/opinion/761094001_850215.html
- Una huelga que fue general y un sondeo que fue correcto
http://elpais.com/diario/1994/02/20/opinion/761698802_850215.html
- No hay sitio para Góngora o pistas para escribir al Director
http://elpais.com/diario/1994/02/27/opinion/762303602_850215.html
- ¿Como le sentaría a usted?
http://elpais.com/diario/1994/03/06/opinion/762908410_850215.html
- ¿Soy asmática o tengo asma?
http://elpais.com/diario/1994/03/13/opinion/763513201_850215.html
- ¿Pequeño y matón?
http://elpais.com/diario/1994/03/27/opinion/764722802_850215.html
- Y usted, ¿de qué se queja?
http://elpais.com/diario/1994/04/03/opinion/765324001_850215.html

- Proteger al débil, ofender al poderoso
http://elpais.com/diario/1994/04/10/opinion/765928801_850215.html
- Parte de guerra: sus quejas aparecerán en 'la papela'
http://elpais.com/diario/1994/04/24/opinion/767138401_850215.html
- Mejoras técnicas o retoques desgraciados
http://elpais.com/diario/1994/05/01/opinion/767743201_850215.html
- Una propuesta americana: códigos éticos públicos
http://elpais.com/diario/1994/05/22/opinion/769557601_850215.html
- La reputación es planta delicada
http://elpais.com/diario/1994/05/29/opinion/770162401_850215.html
- Del deber de ser exactos o de cómo *EL PAÍS* debe una cena
http://elpais.com/diario/1994/06/05/opinion/770767201_850215.html
- El diario de un psicópata
http://elpais.com/diario/1994/06/19/opinion/771976802_850215.html
- Tener o no tener
http://elpais.com/diario/1994/06/26/opinion/772581602_850215.html
- Periodismo de declaraciones
http://elpais.com/diario/1994/07/03/opinion/773186402_850215.html
- De espaldas con tacones
http://elpais.com/diario/1994/07/10/opinion/773791202_850215.html
- Críticos criticados o cómo comentar 4.000 películas
http://elpais.com/diario/1994/07/17/opinion/774396001_850215.html
- El consuelo de tener razón, reaparece el revoltigrama
http://elpais.com/diario/1994/09/11/opinion/779234407_850215.html
- Opinión e información: una frontera problemática
http://elpais.com/diario/1994/09/18/opinion/779839201_850215.html
- Cuchillo de palo
http://elpais.com/diario/1994/09/25/opinion/780444002_850215.html
- ¿Quiere ver noticias sobre' su empresa en *EL PAÍS*?
http://elpais.com/diario/1994/10/02/opinion/781052401_850215.html
- De cómo ser laico y respetar el sentimiento religioso
http://elpais.com/diario/1994/10/16/opinion/782262001_850215.html

- Oiga, ¿son ustedes independientes?

http://elpais.com/diario/1994/10/30/opinion/783471601_850215.html

Juan Arias

(noviembre 1994 – octubre 1996)

- Pero ¿cree que va a servir para algo?
http://elpais.com/diario/1994/11/13/opinion/784681202_850215.html
- La última página
http://elpais.com/diario/1994/11/20/opinion/785286004_850215.html
- ¿Se puede insultar en la prensa?
http://elpais.com/diario/1994/11/27/opinion/785890802_850215.html
- Tres crónicas desafortunadas
http://elpais.com/diario/1994/12/04/opinion/786495601_850215.html
- Pues algo si que se consigue
http://elpais.com/diario/1994/12/11/opinion/787100401_850215.html
- Una foto polémica
http://elpais.com/diario/1994/12/18/opinion/787705202_850215.html
- ¿Hubo de verdad falta de rigor informativo?
http://elpais.com/diario/1994/12/24/opinion/788223604_850215.html
- ¿Qué piden los lectores?
http://elpais.com/diario/1994/12/31/opinion/788828402_850215.html
- ¿Sólo las malas noticias son noticias?
http://elpais.com/diario/1995/01/08/opinion/789519601_850215.html
- ¿Es el diario *EL PAÍS* demasiado feminista?
http://elpais.com/diario/1995/01/15/opinion/790124401_850215.html
- Cuatro lectores dolidos
http://elpais.com/diario/1995/01/22/opinion/790729201_850215.html
- "Constrúyanme un universo interesante"
http://elpais.com/diario/1995/01/29/opinion/791334001_850215.html
- El difícil manejo de las fotos
http://elpais.com/diario/1995/02/05/opinion/791938803_850215.html
- ¿No le faltará al periodismo diálogo con los lectores?
http://elpais.com/diario/1995/02/12/opinion/792543604_850215.html

- ¿Desconoce la revista 'Tranvía' el vocablo terrorismo?
http://elpais.com/diario/1995/02/19/opinion/793148401_850215.html
- ¿Hay que profundizar más la información criminal?
http://elpais.com/diario/1995/02/26/opinion/793753201_850215.html
- ¿Defendemos bien a las víctimas de la justicia?
http://elpais.com/diario/1995/03/05/opinion/794358002_850215.html
- ¿Existen 'disminuidos' físicos o psíquicos?
http://elpais.com/diario/1995/03/12/opinion/794962801_850215.html
- ¿Hubo "injusticia ramplona" contra la Casa de la Moneda?
http://elpais.com/diario/1995/03/19/opinion/795567603_850215.html
- ¿Cómo se explican tantos errores de ortografía?
http://elpais.com/diario/1995/03/26/opinion/796172402_850215.html
- ¿Es bueno que tantos jóvenes quieran ser periodistas?
http://elpais.com/diario/1995/04/02/opinion/796773601_850215.html
- Los lectores piden más y mejor información científica
http://elpais.com/diario/1995/04/09/opinion/797378401_850215.html
- ¿Tienen espejo los baños del hotel San Gil de Sevilla?
http://elpais.com/diario/1995/04/16/opinion/797983201_850215.html
- ¿Por que recordar siempre que Karadzic es psiquiatra?
http://elpais.com/diario/1995/04/23/opinion/798588001_850215.html
- Nunca se quiso equiparar a ETA con los GAL
http://elpais.com/diario/1995/04/30/opinion/799192804_850215.html
- "Que el periódico sea respetuoso con todos"
http://elpais.com/diario/1995/05/07/opinion/799797601_850215.html
- Provocación lingüística
http://elpais.com/diario/1995/05/14/opinion/800402402_850215.html
- "De niño entrevistaba con una alcachofa en la mano"
http://elpais.com/diario/1995/05/21/opinion/801007201_850215.html
- La "provocación lingüística", vista por los lectores
http://elpais.com/diario/1995/05/28/opinion/801612002_850215.html
- "¡La ha hecho usted buena!"
http://elpais.com/diario/1995/06/04/opinion/802216801_850215.html

- Los lectores observan falta de sensibilidad y de calidad
http://elpais.com/diario/1995/06/11/opinion/802821601_850215.html
- ¿Se informó mal sobre la prueba Madrid en Bici 95?
http://elpais.com/diario/1995/06/18/opinion/803426401_850215.html
- ¿Por qué traducimos tan mal los vocablos ingleses?
http://elpais.com/diario/1995/06/25/opinion/804031202_850215.html
- ¿Cobran un salario Médicos del Mundo?
http://elpais.com/diario/1995/07/02/opinion/804636001_850215.html
- Quejas veraniegas
http://elpais.com/diario/1995/08/13/opinion/808264801_850215.html
- Un periódico no puede ser un cuento de hadas
http://elpais.com/diario/1995/08/20/opinion/808869606_850215.html
- "El diario *EL PAÍS* se escribe en castellano"
http://elpais.com/diario/1995/08/27/opinion/809474401_850215.html
- ¿Somos buitres de la información?
http://elpais.com/diario/1995/09/03/opinion/810079202_850215.html
- Sin ética no hay buen periodismo
http://elpais.com/diario/1995/09/10/opinion/810684001_850215.html
- La gaviota del logotipo del PP vuela hacia arriba
http://elpais.com/diario/1995/09/17/opinion/811288801_850215.html
- 'El juego', doblemente difícil
http://elpais.com/diario/1995/09/24/opinion/811893601_850215.html
- ¿Ha causado daño *EL PAÍS* a la imagen de Greenpeace?
http://elpais.com/diario/1995/10/01/opinion/812502001_850215.html
- ¿Fue justo titular 'un jurado de mayoría negra' ?"
http://elpais.com/diario/1995/10/08/opinion/813106801_850215.html
- Hemodiálisis rápida
http://elpais.com/diario/1995/10/09/sociedad/813193211_850215.html
- ¿Publicidad engañosa?
http://elpais.com/diario/1995/10/15/opinion/813711601_850215.html
- Polémica sobre las semillas
http://elpais.com/diario/1995/10/22/opinion/814316401_850215.html

- Perdón a las monjas jerónimas de Cáceres
http://elpais.com/diario/1995/10/29/opinion/814921201_850215.html
- Ante todo, contar la verdad
http://elpais.com/diario/1995/11/05/opinion/815526001_850215.html
- La policía local, dolida
http://elpais.com/diario/1995/11/12/opinion/816130801_850215.html
- Un año después
http://elpais.com/diario/1995/11/19/opinion/816735602_850215.html
- Dos jóvenes periodistas auscultan a *EL PAÍS*
http://elpais.com/diario/1995/11/26/opinion/817340402_850215.html
- Cafre
http://elpais.com/diario/1995/12/03/opinion/817945201_850215.html
- ¿Latinoamerica o Hispanoamerica?
http://elpais.com/diario/1995/12/10/opinion/818550001_850215.html
- Pradera y Álvarez Cascos
http://elpais.com/diario/1995/12/17/opinion/819154801_850215.html
- ¿Por qué "Babelia" olvida los libros de religión?
http://elpais.com/diario/1995/12/24/opinion/819759601_850215.html
- ¿Hay menos errores que antes en *EL PAÍS*?
http://elpais.com/diario/1995/12/31/opinion/820364402_850215.html
- La viñeta navideña de Romeu, repetida
http://elpais.com/diario/1996/01/07/opinion/820969201_850215.html
- ¡Ay, los pies de fotos!
http://elpais.com/diario/1996/01/14/opinion/821574001_850215.html
- No era el "Cerro del Sol", sino el "Cerro del Oro"
http://elpais.com/diario/1996/01/21/opinion/822178801_850215.html
- Las mayúsculas en 'Babelia'
http://elpais.com/diario/1996/01/28/opinion/822783601_850215.html
- 'El Mundo' y *EL PAÍS*
http://elpais.com/diario/1996/01/28/opinion/822783601_850215.html
- Un aprendiz de Periodista y un corresponsal veterano
http://elpais.com/diario/1996/02/18/opinion/824598001_850215.html

- ¿Se dice "buscar 'tres' o 'cinco' pies al gato?"
http://elpais.com/diario/1996/02/25/opinion/825202801_850215.html
- Dar la noticia antes que nadie
http://elpais.com/diario/1996/03/03/opinion/825807603_850215.html
- ¿Victoria "pírrica" o insuficiente?
http://elpais.com/diario/1996/03/10/opinion/826412401_850215.html
- ¿Calificar a los árbitros?
http://elpais.com/diario/1996/03/17/opinion/827017202_850215.html
- ¿Se puede llamar suicidio a la eutanasia?
http://elpais.com/diario/1996/03/24/opinion/827622001_850215.html
- ¿Es Guadalix de la Sierra el Pueblo mas feo de la OTAN?
http://elpais.com/diario/1996/03/31/opinion/828226801_850215.html
- ¿Hubo intimidación por parte de *EL PAÍS*?
http://elpais.com/diario/1996/04/14/opinion/829432801_850215.html
- Los lectores nos corrigen
http://elpais.com/diario/1996/04/21/opinion/830037601_850215.html
- La fiesta de *EL PAÍS* es sobre todo, de los lectores
http://elpais.com/diario/1996/05/05/opinion/831247201_850215.html
- Las perplejidades de una joven periodista
http://elpais.com/diario/1996/05/12/opinion/831852002_850215.html
- Una foto ambigua
http://elpais.com/diario/1996/05/19/opinion/832456801_850215.html
- La foto del médico con el futbolista era auténtica
http://elpais.com/diario/1996/05/26/opinion/833061601_850215.html
- El 'Libro de estilo' y los lectores
http://elpais.com/diario/1996/06/02/opinion/833666401_850215.html
- A Logroño le quedan aún muchos caramelos
http://elpais.com/diario/1996/06/09/opinion/834271201_850215.html
- El esquema del coche bomba contra Aznar
http://elpais.com/diario/1996/06/16/opinion/834876001_850215.html
- "¿Pegas a tu mujer?"
http://elpais.com/diario/1996/06/23/opinion/835480802_850215.html

- ¿Más espacios para los lectores?
http://elpais.com/diario/1996/06/30/opinion/836085601_850215.html
- Hay sectas y sectas
http://elpais.com/diario/1996/07/07/opinion/836690401_850215.html
- ¿Quién llevaba razón, *EL PAÍS* o 'El Mundo'?
http://elpais.com/diario/1996/07/14/opinion/837295201_850215.html
- El polémico anuncio de Philip Morris
http://elpais.com/diario/1996/07/21/opinion/837900001_850215.html
- ¿Ulster o Irlanda del Norte?
http://elpais.com/diario/1996/07/28/opinion/838504801_850215.html
- La dificultad de los titulares
http://elpais.com/diario/1996/08/04/opinion/839109601_850215.html
- ¿Existe verdadera libertad de información?
http://elpais.com/diario/1996/08/11/opinion/839714401_850215.html
- ¿Qué fue lo que dijo el antropólogo Paul Koegel?
http://elpais.com/diario/1996/08/18/opinion/840319201_850215.html
- Se intentó siete veces en una misma tarde
http://elpais.com/diario/1996/08/25/opinion/840924001_850215.html
- Otra vez la polémica sobre Irlanda del Norte
http://elpais.com/diario/1996/09/01/opinion/841528801_850215.html
- ¿Por qué es tan difícil contar los hechos sin facciosidad?
http://elpais.com/diario/1996/09/22/opinion/843343201_850215.html
- La polémica información sobre temas de sanidad
http://elpais.com/diario/1996/09/29/opinion/843948008_850215.html
- ¿Por qué sólo fotos de palestinos disparando?
http://elpais.com/diario/1996/10/06/opinion/844552801_850215.html
- Cómo presentar en la prensa como actual lo que no lo es
http://elpais.com/diario/1996/10/13/opinion/845157601_850215.html
- Un gracias a los lectores
http://elpais.com/diario/1996/10/27/opinion/846367201_850215.html

Francisco Gor

(noviembre 1996 – noviembre 1998)

- La importancia de ser lector
http://elpais.com/diario/1996/11/10/opinion/847580401_850215.html
- Más que mil palabras
http://elpais.com/diario/1996/11/17/opinion/848185201_850215.html
- Defensor al cien por cien
http://elpais.com/diario/1996/11/24/opinion/848790002_850215.html
- ¿Era avaro el judío que compró el Coloso de Rodas?
http://elpais.com/diario/1996/12/01/opinion/849394802_850215.html
- El lenguaje matemático de los periódicos
http://elpais.com/diario/1996/12/08/opinion/849999601_850215.html
- Delincuentes y víctimas
http://elpais.com/diario/1996/12/15/opinion/850604401_850215.html
- La prensa y la tragedia de los Grandes Lagos
http://elpais.com/diario/1996/12/22/opinion/851209201_850215.html
- Campo de minas
http://elpais.com/diario/1996/12/29/opinion/851814001_850215.html
- Las cosas por su nombre
http://elpais.com/diario/1997/01/12/opinion/853023604_850215.html
- La crítica ante el lector
http://elpais.com/diario/1997/01/19/opinion/853628403_850215.html
- Información frente a superstición
http://elpais.com/diario/1997/01/26/opinion/854233209_850215.html
- La foto de la ministra orante
http://elpais.com/diario/1997/02/02/opinion/854838004_850215.html
- La tentación sensacionalista
http://elpais.com/diario/1997/02/09/opinion/855442804_850215.html
- Terror, aquí y en Lima
http://elpais.com/diario/1997/02/16/opinion/856047604_850215.html

- ¿Por qué Lleida y no Ourense?
http://elpais.com/diario/1997/02/23/opinion/856652407_850215.html
- ¿Sócrates y Platón en el Liceo de Aristóteles?
http://elpais.com/diario/1997/03/02/opinion/857257204_850215.html
- Un 'okupa' que niega serlo
http://elpais.com/diario/1997/03/09/opinion/857862004_850215.html
- Escuchar a las partes
http://elpais.com/diario/1997/03/16/opinion/858466804_850215.html
- El PP y el 'Libro de estilo'
http://elpais.com/diario/1997/03/23/opinion/859071604_850215.html
- El caso del profesor y el alumno fantasma
http://elpais.com/diario/1997/03/30/opinion/859676404_850215.html
- Ser y deber ser
http://elpais.com/diario/1997/04/06/opinion/860277601_850215.html
- En defensa de los animales
http://elpais.com/diario/1997/04/13/opinion/860882401_850215.html
- Críticas; no crípticas
http://elpais.com/diario/1997/04/20/opinion/861487201_850215.html
- Popular, populista, "pepero"
http://elpais.com/diario/1997/04/27/opinion/862092001_850215.html
- En clave de humor
http://elpais.com/diario/1997/05/04/opinion/862696803_850215.html
- Una bella foto imprudente
http://elpais.com/diario/1997/05/11/opinion/863301604_850215.html
- El síndrome de 'te pillé'
http://elpais.com/diario/1997/05/18/opinion/863906404_850215.html
- ¿Por qué boxeo no y toros sí?
http://elpais.com/diario/1997/05/25/opinion/864511206_850215.html
- *EL PAÍS* no publica cualquier anuncio
http://elpais.com/diario/1997/06/01/opinion/865116004_850215.html
- Entretener sin herir
http://elpais.com/diario/1997/06/08/opinion/865720804_850215.html

- ¿Una opinión interesada?
http://elpais.com/diario/1997/06/15/opinion/866325604_850215.html
- Un columnista para "hombres sencillitos"
http://elpais.com/diario/1997/06/22/opinion/866930404_850215.html
- Un nudista en el Camp Nou
http://elpais.com/diario/1997/06/29/opinion/867535205_850215.html
- Informar sobre IU
http://elpais.com/diario/1997/07/06/opinion/868140001_850215.html
- Un silencio elocuente
http://elpais.com/diario/1997/07/13/opinion/868744801_850215.html
- ¿Cómo informar del terrorismo?
http://elpais.com/diario/1997/07/20/opinion/869349604_850215.html
- Tercer Milenio
http://elpais.com/diario/1997/07/27/opinion/869954404_850215.html
- Las fotos del absurdo
http://elpais.com/diario/1997/09/07/opinion/873583209_850215.html
- Internet y ETA
http://elpais.com/diario/1997/09/14/opinion/874188011_850215.html
- ¿Artículos interesantes o simplemente frívolos?
http://elpais.com/diario/1997/09/21/opinion/874792801_850215.html
- La maldición de las erratas
http://elpais.com/diario/1997/09/28/opinion/875397610_850215.html
- Una noticia cercana
http://elpais.com/diario/1997/10/05/opinion/876002411_850215.html
- Entre Israel y Palestina
http://elpais.com/diario/1997/10/12/opinion/876607210_850215.html
- Las caras de la noticia
http://elpais.com/diario/1997/10/19/opinion/877212006_850215.html
- Sectas y religiones
http://elpais.com/diario/1997/10/26/opinion/877816804_850215.html
- Un anuncio preventivo de Greenpeace
http://elpais.com/diario/1997/11/02/opinion/878425205_850215.html

- ¿Un intento fallido de perdón?
http://elpais.com/diario/1997/11/16/opinion/879634801_850215.html
- Cultura del espectáculo
http://elpais.com/diario/1997/11/23/opinion/880239601_850215.html
- La prensa después de Diana
http://elpais.com/diario/1997/11/30/opinion/880844401_850215.html
- El concepto de información veraz
http://elpais.com/diario/1997/12/07/opinion/881449207_850215.html
- La hache de Kohl
http://elpais.com/diario/1997/12/14/opinion/882054006_850215.html
- Bilbao, mayo del 37
http://elpais.com/diario/1997/12/21/opinion/882658811_850215.html
- La fotografía de la comediente desnuda
http://elpais.com/diario/1997/12/28/opinion/883263611_850215.html
- La verdad de las encuestas
http://elpais.com/diario/1998/01/04/opinion/883868404_850215.html
- Parados del mundo...
http://elpais.com/diario/1998/01/18/opinion/885078004_850215.html
- Los hechos y su explicación
http://elpais.com/diario/1998/01/25/opinion/885682805_850215.html
- Un buen titular incorrecto
http://elpais.com/diario/1998/02/01/opinion/886287604_850215.html
- ¿Manipulación?
http://elpais.com/diario/1998/02/08/opinion/886892404_850215.html
- La decana y la columnista
http://elpais.com/diario/1998/02/15/opinion/887497204_850215.html
- Israel, ¿capital?
http://elpais.com/diario/1998/02/22/opinion/888102004_850215.html
- ¡Albricias! ¿Menos errores?
http://elpais.com/diario/1998/03/01/opinion/888706806_850215.html
- No basta el color de la piel
http://elpais.com/diario/1998/03/08/opinion/889311604_850215.html

- Noticias de interés
http://elpais.com/diario/1998/03/15/opinion/889916404_850215.html
- ¿Presunto? Mejor, supuesto
http://elpais.com/diario/1998/03/22/opinion/890521204_850215.html
- Ecología y cultura
http://elpais.com/diario/1998/03/29/opinion/891126007_850215.html
- Las razones de una foto
http://elpais.com/diario/1998/04/05/opinion/891727206_850215.html
- El modelo de jornada escolar
http://elpais.com/diario/1998/04/12/opinion/892332006_850215.html
- Las primarias del PSOE
http://elpais.com/diario/1998/04/19/opinion/892936803_850215.html
- La ö de Schröder
http://elpais.com/diario/1998/04/26/opinion/893541602_850215.html
- Deliciosa coincidencia
http://elpais.com/diario/1998/05/03/opinion/894146403_850215.html
- A este lado de la Verja
http://elpais.com/diario/1998/05/10/opinion/894751202_850215.html
- ¿Una prensa fiable?
http://elpais.com/diario/1998/05/24/opinion/895960803_850215.html
- ¿Por qué Lleida y no London?
http://elpais.com/diario/1998/05/31/opinion/896565603_850215.html
- China, reto informativo
http://elpais.com/diario/1998/06/07/opinion/897170403_850215.html
- Información provisional
http://elpais.com/diario/1998/06/14/opinion/897775203_850215.html
- ¿Qué defensor?
http://elpais.com/diario/1998/06/21/opinion/898380003_850215.html
- Sobre el "caso Marey"
http://elpais.com/diario/1998/06/28/opinion/898984804_850215.html
- En el límite
http://elpais.com/diario/1998/07/05/opinion/899589604_850215.html

- Las 35 horas
http://elpais.com/diario/1998/07/12/opinion/900194404_850215.html
- ¿Silencio informativo?
http://elpais.com/diario/1998/07/26/opinion/901404002_850215.html
- Ni London ni Lleida
http://elpais.com/diario/1998/08/02/opinion/902008802_850215.html
- El periodista ante el dolor
http://elpais.com/diario/1998/08/02/opinion/902008802_850215.html
- El fallo del "caso Marey"
http://elpais.com/diario/1998/09/13/opinion/905637602_850215.html
- Noticias inacabadas
http://elpais.com/diario/1998/09/20/opinion/906242403_850215.html
- ¿Es eso información?
http://elpais.com/diario/1998/09/20/opinion/906242403_850215.html
- La oferta del domingo
http://elpais.com/diario/1998/09/27/opinion/906847203_850215.html
- Una cuestión gramatical
http://elpais.com/diario/1998/10/11/opinion/908056803_850215.html
- Derechos personales
http://elpais.com/diario/1998/10/18/opinion/908661601_850215.html
- ¿Ciencia o pseudociencia?
http://elpais.com/diario/1998/10/25/opinion/909266402_850215.html
- Defensa del idioma
http://elpais.com/diario/1998/11/01/opinion/909874803_850215.html
- Singular mapa de España
http://elpais.com/diario/1998/11/08/opinion/910479602_850215.html
- Titulares
http://elpais.com/diario/1998/11/15/opinion/911084402_850215.html
- Fin de mandato
http://elpais.com/diario/1998/11/29/opinion/912294003_850215.html

Camilo Valdecantos

(enero 1999 – enero 2003)

- Los labios de las gallinas
http://elpais.com/diario/1999/01/24/opinion/917132403_850215.html
- Ciberterrorismo
http://elpais.com/diario/1999/01/31/opinion/917737203_850215.html
- El negro que pasaba por allí
http://elpais.com/diario/1999/02/07/opinion/918342003_850215.html
- Periodismo de "bla, bla, bla"
http://elpais.com/diario/1999/02/14/opinion/918946804_850215.html
- La voz siempre debida
http://elpais.com/diario/1999/02/21/opinion/919551603_850215.html
- Sexo, sólo sexo
http://elpais.com/diario/1999/03/07/opinion/920761203_850215.html
- Periodismo de infarto
http://elpais.com/diario/1999/03/14/opinion/921366003_850215.html
- Flacas peligrosas
http://elpais.com/diario/1999/03/21/opinion/921970804_850215.html
- Putas, políticos, policías...
http://elpais.com/diario/1999/03/28/opinion/922575603_850215.html
- Tormenta de azúcar
http://elpais.com/diario/1999/04/18/opinion/924386404_850215.html
- Mayores... con reparos
http://elpais.com/diario/1999/04/25/opinion/924991204_850215.html
- El cormorán no vuela en el Danubio
http://elpais.com/diario/1999/05/02/opinion/925596004_850215.html
- Y ustedes, ¿de qué se quejan?
http://elpais.com/diario/1999/05/23/opinion/927410403_850215.html
- ¿Se manipula la guerra?
http://elpais.com/diario/1999/05/30/opinion/928015202_850215.html

- Cosas de "la misma cosa"
http://elpais.com/diario/1999/06/13/opinion/929224803_850215.html
- Mr. Pesc, ¿nos rendimos?
http://elpais.com/diario/1999/06/13/opinion/929224803_850215.html
- De copas con 50 intelectuales
http://elpais.com/diario/1999/06/27/opinion/930434401_850215.html
- La diferencia es noticia
http://elpais.com/diario/1999/07/11/opinion/931644004_850215.html
- ¡Haga algo!, algo, algo...
http://elpais.com/diario/1999/07/18/opinion/932248804_850215.html
- Playa, niños y alcohol
http://elpais.com/diario/1999/07/25/opinion/932853603_850215.html
- Se acerca el fin
http://elpais.com/diario/1999/09/05/opinion/936482406_850215.html
- Aromas de vulgaridad
http://elpais.com/diario/1999/09/19/opinion/937692005_850215.html
- La sensibilidad ¿anestesiada?
http://elpais.com/diario/1999/09/26/opinion/938296806_850215.html
- La teta científica
http://elpais.com/diario/1999/10/03/opinion/938901606_850215.html
- Traducir y cantar la gallina
http://elpais.com/diario/1999/10/10/opinion/939506405_850215.html
- Carné de antifascistas
http://elpais.com/diario/1999/10/24/opinion/940716003_850215.html
- En favor de la opinión
http://elpais.com/diario/1999/10/31/opinion/941320803_850215.html
- Anticolonizadores
http://elpais.com/diario/1999/11/07/opinion/941929206_850215.html
- Y esto, ¿para qué sirve?
http://elpais.com/diario/1999/11/21/opinion/943138804_850215.html
- Pacíficos y pacifistas
http://elpais.com/diario/1999/11/28/opinion/943743603_850215.html

- Ni siglo, ni milenio
http://elpais.com/diario/1999/12/05/opinion/944348404_850215.html
- Reinas por un día
http://elpais.com/diario/1999/12/12/opinion/944953203_850215.html
- Más barato que robar
http://elpais.com/diario/1999/12/19/opinion/945558005_850215.html
- El 2000 entre Aries y Piscis
http://elpais.com/diario/2000/01/09/opinion/947372404_850215.html
- El porro, el peso y el cáncer
http://elpais.com/diario/2000/01/23/opinion/948582004_850215.html
- ¿Gigantes o molinos?
http://elpais.com/diario/2000/01/30/opinion/949186803_850215.html
- La edad de los famosos
http://elpais.com/diario/2000/02/13/opinion/950396404_850215.html
- ¿Claridad o purismo?
http://elpais.com/diario/2000/02/20/opinion/951001202_850215.html
- No tomar la ciencia en vano
http://elpais.com/diario/2000/02/27/opinion/951606002_850215.html
- Independencia y neutralidad
http://elpais.com/diario/2000/03/19/opinion/953420409_850215.html
- ¿Nos lavamos las manos?
http://elpais.com/diario/2000/04/02/opinion/954626404_850215.html
- ¿'Borroka' o terrorismo?
http://elpais.com/diario/2000/04/16/opinion/955836002_850215.html
- El hermano menor
http://elpais.com/diario/2000/05/07/opinion/957650405_850215.html
- Levantar ronchas
http://elpais.com/diario/2000/05/21/opinion/958860002_850215.html
- Inmigrantes virtuales
http://elpais.com/diario/2000/06/04/opinion/960069605_850215.html
- Noticia y opinión
http://elpais.com/diario/2000/06/18/opinion/961279206_850215.html

- Vascos, gallegos, catalanes...
http://elpais.com/diario/2000/06/25/opinion/961884005_850215.html
- Titulares tramposos
http://elpais.com/diario/2000/07/09/opinion/963093609_850215.html
- El periodista no estuvo allí
http://elpais.com/diario/2000/07/16/opinion/963698410_850215.html
- Demasiado explícito
http://elpais.com/diario/2000/07/23/opinion/964303208_850215.html
- Wen Hoo Lee y Jesús Gil
- http://elpais.com/autor/camilo_valdecantos/a/61
- Seguidismo y autocensura
http://elpais.com/diario/2000/10/15/opinion/971560809_850215.html
- Irritante
http://elpais.com/diario/2000/10/29/opinion/972770409_850215.html
- ¿Advertimos demasiado?
http://elpais.com/diario/2000/12/03/opinion/975798009_850215.html
- Periodismo subacuático
http://elpais.com/diario/2000/12/10/opinion/976402809_850215.html
- Una frontera difusa
http://elpais.com/diario/2000/12/24/opinion/977612412_850215.html
- Rasgos inquietantes
http://elpais.com/diario/2001/01/07/opinion/978822012_850215.html
- “28 de diciembre-1 de abril”
http://elpais.com/diario/2001/01/21/opinion/980031609_850215.html
- ¡No nos cuenten el final!
http://elpais.com/diario/2001/02/04/opinion/981241212_850215.html
- Fuentes muy contaminantes
http://elpais.com/diario/2001/02/18/opinion/982450808_850215.html
- Periodismo de ricos
http://elpais.com/diario/2001/03/04/opinion/983660413_850215.html
- Un cura dice que le dijeron
http://elpais.com/diario/2001/03/18/opinion/984870008_850215.html

- Celo misionero
http://elpais.com/diario/2001/04/01/opinion/986076010_850215.html
- El barco y la bruma
http://elpais.com/diario/2001/04/22/opinion/987890409_850215.html
- Los de entonces
http://elpais.com/diario/2001/05/06/opinion/989100011_850215.html
- El Damero y otras sorpresas
http://elpais.com/diario/2001/05/13/opinion/989704809_850215.html
- Misterio electoral
http://elpais.com/diario/2001/05/27/opinion/990914409_850215.html
- ¿Quién bebió, Fuentes o Gala?
http://elpais.com/diario/2001/06/03/opinion/991519211_850215.html
- Turbulencias desde Argentina
http://elpais.com/diario/2001/06/17/opinion/992728812_850215.html
- Perversa realidad
http://elpais.com/diario/2001/06/24/opinion/993333610_850215.html
- Placer y piedad por el toro
http://elpais.com/diario/2001/07/08/opinion/994543209_850215.html
- Ugetistas desaparecidos
http://elpais.com/diario/2001/07/15/opinion/995148014_850215.html
- Editar
http://elpais.com/diario/2001/07/29/opinion/996357614_850215.html
- Maltratar al verbo haber
http://elpais.com/diario/2001/09/09/opinion/999986410_850215.html
- El cementerio sin cadáveres
http://elpais.com/diario/2001/09/16/opinion/1000591207_850215.html
- Los talibán y sus alrededores
http://elpais.com/diario/2001/09/23/opinion/1001196010_850215.html
- ¿Plagio?
http://elpais.com/diario/2001/10/14/opinion/1003010413_850215.html
- Las palabras en la trinchera
http://elpais.com/diario/2001/10/21/opinion/1003615210_850215.html

- A la búlgara...
http://elpais.com/diario/2001/11/04/opinion/1004828412_850215.html
- Masculino... y femenino
http://elpais.com/diario/2001/11/11/opinion/1005433209_850215.html
- Pasatiempos e información
http://elpais.com/diario/2001/11/25/opinion/1006642808_850215.html
- Hazañas alcohólicas
http://elpais.com/diario/2001/12/02/opinion/1007247611_850215.html
- ¿Androfobia?
http://elpais.com/diario/2001/12/09/opinion/1007852409_850215.html
- Terrorismo e información
http://elpais.com/diario/2001/12/16/opinion/1008457209_850215.html
- El lenguaje malsonante
http://elpais.com/diario/2001/12/23/opinion/1009062010_850215.html
- Libros... ni una broma
http://elpais.com/diario/2002/01/13/opinion/1010876412_850215.html
- Melilla: un lamentable error
http://elpais.com/diario/2002/01/20/opinion/1011481208_850215.html
- Lo que Bush no dijo
http://elpais.com/diario/2002/02/03/opinion/1012690812_850215.html
- ¿Excesivo triunfo?
http://elpais.com/diario/2002/02/17/opinion/1013900410_850215.html
- Lógica elemental
http://elpais.com/diario/2002/03/03/opinion/1015110013_850215.html
- Matar, abatir, asesinar...
http://elpais.com/diario/2002/03/17/opinion/1016319608_850215.html
- Las dos partes
http://elpais.com/diario/2002/03/24/opinion/1016924409_850215.html
- Censura militar
http://elpais.com/diario/2002/04/07/opinion/1018130411_850215.html
- Indefensos
http://elpais.com/diario/2002/04/14/opinion/1018735208_850215.html



- ¿Progolpistas?
http://elpais.com/diario/2002/04/21/opinion/1019340009_850215.html
- Fe de errores
http://elpais.com/diario/2002/04/28/opinion/1019944810_850215.html
- Un blanco, detenido
http://elpais.com/diario/2002/05/12/opinion/1021154409_850215.html
- Pasión por la fiesta
http://elpais.com/diario/2002/05/26/opinion/1022364010_850215.html
- El hijo del cura
http://elpais.com/diario/2002/06/02/opinion/1022968814_850215.html
- Fútbol-nación
http://elpais.com/diario/2002/06/09/opinion/1023573611_850215.html
- El periodismo imposible
http://elpais.com/diario/2002/06/23/opinion/1024783207_850215.html
- Tutankamón, a secas
http://elpais.com/diario/2002/07/07/opinion/1025992808_850215.html
- Aznar no bate al guepardo
http://elpais.com/diario/2002/07/14/opinion/1026597612_850215.html
- Insistan, por favor
http://elpais.com/diario/2002/07/21/opinion/1027202409_850215.html
- Memorial de agravios
http://elpais.com/diario/2002/09/01/opinion/1030831210_850215.html
- América, ¿desorbitada?
http://elpais.com/diario/2002/09/15/opinion/1032040809_850215.html
- Sexo... siempre que sea posible
http://elpais.com/diario/2002/09/22/opinion/1032645611_850215.html
- La realidad y el libro
http://elpais.com/diario/2002/09/29/opinion/1033250410_850215.html
- 'Spanglish'
http://elpais.com/diario/2002/10/06/opinion/1033855211_850215.html
- Pulmonía policial
http://elpais.com/diario/2002/10/27/opinion/1035669611_850215.html

- Turquía y el 'Libro de estilo'
http://elpais.com/diario/2002/11/10/opinion/1036882808_850215.html
- En el metro y en la intimidad
http://elpais.com/diario/2002/11/17/opinion/1037487609_850215.html
- Aunque sean terroristas
http://elpais.com/diario/2002/11/24/opinion/1038092408_850215.html
- Demasiados humos
http://elpais.com/diario/2002/12/08/opinion/1039302009_850215.html
- Así nos lo han contado
http://elpais.com/diario/2002/12/22/opinion/1040511608_850215.html
- Protagonistas
http://elpais.com/diario/2003/01/05/opinion/1041721208_850215.html
- Final de Etapa
http://elpais.com/diario/2003/01/12/opinion/1042326010_850215.html

Malen Aznárez (enero 2003 – enero 2005)

- Sorprendentes necrológicas
http://elpais.com/diario/2003/01/26/opinion/1043535608_850215.html
- ¿Exceso de religión católica?
http://elpais.com/diario/2003/02/02/opinion/1044140407_850215.html
- El silencio de los republicanos
http://elpais.com/diario/2003/02/09/opinion/1044745209_850215.html
- Lectores indignados
http://elpais.com/diario/2003/02/16/opinion/1045350007_850215.html
- Publicidad impropia
http://elpais.com/diario/2003/02/23/opinion/1045954807_850215.html
- Inundaciones y trasvase
http://elpais.com/diario/2003/03/02/opinion/1046559608_850215.html
- Lenguaje sexista
http://elpais.com/diario/2003/03/09/opinion/1047164411_850215.html
- ¿Quién traduce en *EL PAÍS*?
http://elpais.com/diario/2003/03/16/opinion/1047769209_850215.html
- Periodismo y guerra
http://elpais.com/diario/2003/03/23/opinion/1048374008_850215.html
- Guerra, imágenes y jerga militar
http://elpais.com/diario/2003/03/30/opinion/1048978806_850215.html
- ¿Hazañas bélicas?
http://elpais.com/diario/2003/04/06/opinion/1049580010_850215.html
- Opinar sobre la opinión
http://elpais.com/diario/2003/04/13/opinion/1050184807_850215.html
- De errores y gazapos
http://elpais.com/diario/2003/04/27/opinion/1051394407_850215.html
- Cartas al Director, una diana disputada
http://elpais.com/diario/2003/05/04/opinion/1051999208_850215.html

- Titular bien no es fácil
http://elpais.com/diario/2003/05/11/opinion/1052604007_850215.html
- Un poco más de sensibilidad
http://elpais.com/diario/2003/05/18/opinion/1053208808_850215.html
- Disparates, paradojas y milagros
http://elpais.com/diario/2003/06/01/opinion/1054418407_850215.html
- Humor y pasatiempos
http://elpais.com/diario/2003/06/15/opinion/1055628009_850215.html
- Salpicaduras de los tráfugos
http://elpais.com/diario/2003/06/29/opinion/1056837608_850215.html
- Fotos de portada
http://elpais.com/diario/2003/07/06/opinion/1057442411_850215.html
- ¡Vuelvan al colegio!
http://elpais.com/diario/2003/07/13/opinion/1058047209_850215.html
- ¿Un torturador se convierte en ex torturador?
http://elpais.com/diario/2003/07/27/opinion/1059256808_850215.html
- Crónicas por televisión
http://elpais.com/diario/2003/09/21/opinion/1064095208_850215.html
- Rectificar es de serios
http://elpais.com/diario/2003/09/28/opinion/1064700009_850215.html
- Estereotipos anticuados
http://elpais.com/diario/2003/10/12/opinion/1065909607_850215.html
- Mujer y publicidad
http://elpais.com/diario/2003/10/19/opinion/1066514407_850215.html
- ¿Demasiados anglicismos?
http://elpais.com/diario/2003/10/26/opinion/1067119207_850215.html
- Portugal, tan cerca, tan lejos
http://elpais.com/diario/2003/11/02/opinion/1067727608_850215.html
- Titulares desafortunados
http://elpais.com/diario/2003/11/09/opinion/1068332410_850215.html
- Textos surrealistas, o la locura del corrector automático
http://elpais.com/diario/2003/11/16/opinion/1068937209_850215.html

- Fuentes anónimas
http://elpais.com/diario/2003/11/30/opinion/1070146808_850215.html
- El muro de la vergüenza
http://elpais.com/diario/2003/12/07/opinion/1070751608_850215.html
- ¿Velo o pañuelo?
http://elpais.com/diario/2003/12/21/opinion/1071961210_850215.html
- Y usted ¿de qué se queja?
http://elpais.com/diario/2004/01/11/opinion/1073775609_850215.html
- Muertes en carretera, ¿faltaban datos?
http://elpais.com/diario/2004/01/18/opinion/1074380410_850215.html
- ¿Violencia de género o violencia machista?
http://elpais.com/diario/2004/02/01/opinion/1075590009_850215.html
- Ruedas de prensa sin preguntas
http://elpais.com/diario/2004/02/08/opinion/1076194808_850215.html
- Inmigrantes y delitos, las apariencias engañan
http://elpais.com/diario/2004/02/22/opinion/1077404406_850215.html
- Dos y dos no siempre son cuatro
http://elpais.com/diario/2004/03/07/opinion/1078614006_850215.html
- Informar en medio de la confusión
http://elpais.com/diario/2004/03/14/opinion/1079218814_850215.html
- La resaca
http://elpais.com/diario/2004/03/21/opinion/1079823606_850215.html
- ¿Terrorismo islamista?
http://elpais.com/diario/2004/03/28/opinion/1080428407_850215.html
- Flecos del 11-M
http://elpais.com/diario/2004/04/04/opinion/1081029607_850215.html
- Ojo con las palabras
http://elpais.com/diario/2004/04/25/opinion/1082844007_850215.html
- Cámaras en el Supremo
http://elpais.com/diario/2004/05/02/opinion/1083448807_850215.html
- Periodismo y guerra (2)
http://elpais.com/diario/2004/05/09/opinion/1084053608_850215.html

- Cada día más desolados
http://elpais.com/diario/2004/05/30/opinion/1085868009_850215.html
- Los muertos del 11-M fueron 190, no 192
http://elpais.com/diario/2004/06/06/opinion/1086472810_850215.html
- Cultura islámica y titulares
http://elpais.com/diario/2004/06/13/opinion/1087077606_850215.html
- Apalea y matar a un perro sí es un acto violento
http://elpais.com/diario/2004/06/20/opinion/1087682409_850215.html
- Sexo y discriminación
http://elpais.com/diario/2004/06/13/opinion/1087077606_850215.html
- Mejor no interpretemos los sucesos
http://elpais.com/diario/2004/07/11/opinion/1089496808_850215.html
- Con buen humor
http://elpais.com/diario/2004/07/25/opinion/1090706406_850215.html
- Errores y credibilidad
http://elpais.com/diario/2004/09/12/opinion/1094940009_850215.html
- Publicidad demencial
http://elpais.com/diario/2004/09/19/opinion/1095544807_850215.html
- Aznar y Bin Laden
http://elpais.com/diario/2004/09/26/opinion/1096149608_850215.html
- Farruquito
http://elpais.com/diario/2004/10/03/opinion/1096754408_850215.html
- Lenguaje conflictivo
http://elpais.com/diario/2004/10/10/opinion/1097359208_850215.html
- Más que camisetas y hamburguesas
http://elpais.com/diario/2004/10/24/opinion/1098568809_850215.html
- Feliz, y exigente, 10.000
http://elpais.com/diario/2004/10/31/opinion/1099173608_850215.html
- Una portada precipitada
http://elpais.com/diario/2004/11/07/opinion/1099782008_850215.html
- Mestizaje y anglicismos
http://elpais.com/diario/2004/11/21/opinion/1100991609_850215.html



- A vueltas con los titulares
http://elpais.com/diario/2004/11/28/opinion/1101596407_850215.html
- Memoria y publicidad
http://elpais.com/diario/2004/12/12/opinion/1102806007_850215.html
- El 'caso Echevarría'
http://elpais.com/diario/2004/12/19/opinion/1103410808_850215.html
- Año nuevo, errores viejos
http://elpais.com/diario/2005/01/16/opinion/1105830008_850215.html
- Despedida
http://elpais.com/diario/2005/01/23/opinion/1106434808_850215.html

Sebastián Serrano

(febrero 2005 – junio 2006)

- Cuestión de credibilidad
http://elpais.com/diario/2005/02/06/opinion/1107644407_850215.html
- Personas con autismo
http://elpais.com/diario/2005/02/13/opinion/1108249210_850215.html
- Restricciones a la información
http://elpais.com/diario/2005/02/20/opinion/1108854011_850215.html
- Extras y publicidad
http://elpais.com/diario/2005/03/06/opinion/1110063607_850215.html
- Los astrónomos protestan
http://elpais.com/diario/2005/03/13/opinion/1110668409_850215.html
- Nombres de más
http://elpais.com/diario/2005/03/20/opinion/1111273208_850215.html
- Dolor en directo
http://elpais.com/diario/2005/04/03/opinion/1112479206_850215.html
- Personalidad suplantada
http://elpais.com/diario/2005/04/10/opinion/1113084010_850215.html
- Monedas romanas
http://elpais.com/diario/2005/04/17/opinion/1113688808_850215.html
- Benedicto o Benito
http://elpais.com/diario/2005/04/24/opinion/1114293609_850215.html
- Imparcialidad cuestionada
http://elpais.com/diario/2005/05/01/opinion/1114898408_850215.html
- Olor, loor y asolar
http://elpais.com/diario/2005/05/08/opinion/1115503210_850215.html
- Problemas de física
http://elpais.com/diario/2005/05/15/opinion/1116108008_850215.html
- La prueba de Villaverde
http://elpais.com/diario/2005/05/22/opinion/1116712809_850215.html

- Protesta fulminantes
http://elpais.com/diario/2005/06/05/opinion/1117922410_850215.html
- Titular sobre evolución
http://elpais.com/diario/2005/06/12/opinion/1118527210_850215.html
- Fuentes confidenciales
http://elpais.com/diario/2005/06/19/opinion/1119132008_850215.html
- Cálculo de manifestantes
http://elpais.com/diario/2005/06/26/opinion/1119736808_850215.html
- La imagen de los niños
http://elpais.com/diario/2005/07/03/opinion/1120341609_850215.html
- Periodista encarcelada
http://elpais.com/diario/2005/07/10/opinion/1120946410_850215.html
- Cinco veces menos
http://elpais.com/diario/2005/07/17/opinion/1121551212_850215.html
- Un crimen inexistente
http://elpais.com/diario/2005/09/04/opinion/1125784809_850215.html
- Apariencias
http://elpais.com/diario/2005/09/11/opinion/1126389611_850215.html
- Anuncio cuestionado
http://elpais.com/diario/2005/09/25/opinion/1127599209_850215.html
- Esmoquin, ¿cáterin?
http://elpais.com/diario/2005/10/02/opinion/1128204009_850215.html
- El corsé del titular
http://elpais.com/diario/2005/10/09/opinion/1128808806_850215.html
- Criminal, no loco
http://elpais.com/diario/2005/10/16/opinion/1129413610_850215.html
- Víctimas y presuntos
http://elpais.com/diario/2005/10/30/opinion/1130623210_850215.html
- Derecho de acceso
http://elpais.com/diario/2005/11/06/opinion/1131231608_850215.html
- Un artilugio peligroso
http://elpais.com/diario/2005/11/13/opinion/1131836409_850215.html

- Comentarios vejatorios
http://elpais.com/diario/2005/11/20/opinion/1132441207_850215.html
- Diccionario de dudas
http://elpais.com/diario/2005/12/04/opinion/1133650808_850215.html
- La América cercana
http://elpais.com/diario/2005/12/11/opinion/1134255610_850215.html
- Delito y nacionalidad
http://elpais.com/diario/2005/12/18/opinion/1134860408_850215.html
- Parches milagrosos
http://elpais.com/diario/2006/01/08/opinion/1136674810_850215.html
- Porcentajes de doble filo
http://elpais.com/diario/2006/01/15/opinion/1137279608_850215.html
- Indio e indígena
http://elpais.com/diario/2006/01/22/opinion/1137884409_850215.html
- Una niña gitana y gordita
http://elpais.com/diario/2006/01/29/opinion/1138489209_850215.html
- Las imágenes de Mahoma
http://elpais.com/diario/2006/02/05/opinion/1139094006_850215.html
- La excepción religiosa
http://elpais.com/diario/2006/02/12/opinion/1139698808_850215.html
- Pedrito y las palomas
http://elpais.com/diario/2006/02/19/opinion/1140303609_850215.html
- Cambios en el diario
http://elpais.com/diario/2006/02/26/opinion/1140908404_850215.html
- Error de cálculo
http://elpais.com/diario/2006/03/05/opinion/1141513204_850215.html
- Trato desigual
http://elpais.com/diario/2006/03/12/opinion/1142118004_850215.html
- Sarcasmo tecnológico
http://elpais.com/diario/2006/03/19/opinion/1142722804_850215.html
- Niños invisibles
http://elpais.com/diario/2006/03/26/opinion/1143327604_850215.html

- Fidel y Newton
http://elpais.com/diario/2006/04/09/opinion/1144533603_850215.html
- Foto trucada
http://elpais.com/diario/2006/04/16/opinion/1145138404_850215.html
- Los seudónimos del Foro
http://elpais.com/diario/2006/04/30/opinion/1146348004_850215.html
- Números y cifras
http://elpais.com/diario/2006/05/14/opinion/1147557604_850215.html
- Cohn-Bendit y el fiscal
http://elpais.com/diario/2006/05/21/opinion/1148162404_850215.html
- El señuelo de volar de pie
http://elpais.com/diario/2006/05/28/opinion/1148767204_850215.html
- Menos inmigrantes muertos
http://elpais.com/diario/2006/06/04/opinion/1149372004_850215.html
- En el límite
http://elpais.com/diario/2006/06/18/opinion/1150581604_850215.html

José Miguel Larraya**(octubre 2006 – octubre 2008)**

- Entre el ruido y la furia
http://elpais.com/diario/2006/10/08/opinion/1160258404_850215.html
- ¡Cuántos fascistas!
http://elpais.com/diario/2006/10/22/opinion/1161468004_850215.html
- Figurantes
http://elpais.com/diario/2006/10/29/opinion/1162072804_850215.html
- El caso Ciudadans
http://elpais.com/diario/2006/11/12/opinion/1163286003_850215.html
- Semántica creativa
http://elpais.com/diario/2006/11/19/opinion/1163890804_850215.html
- Los jueces y sus familias
http://elpais.com/diario/2006/12/10/opinion/1165705203_850215.html
- La verdad está ahí fuera
http://elpais.com/diario/2006/12/24/opinion/1166914804_850215.html
- Del error al horror
http://elpais.com/diario/2007/01/14/opinion/1168729204_850215.html
- Rebeldes y anónimos
http://elpais.com/diario/2007/01/28/opinion/1169938803_850215.html
- La gaviota, la serpiente y el conejo
http://elpais.com/diario/2007/02/11/opinion/1171148403_850215.html
- Mandíbula de cristal
http://elpais.com/diario/2007/02/25/opinion/1172358004_850215.html
- Humor se escribe con H
http://elpais.com/diario/2007/03/11/opinion/1173567603_850215.html
- Un relente de fanatismo
http://elpais.com/diario/2007/03/18/opinion/1174172404_850215.html
- Neutralidad e independencia
http://elpais.com/diario/2007/04/01/opinion/1175378404_850215.html

- La reputación de las ONG
http://elpais.com/diario/2007/04/15/opinion/1176588004_850215.html
- De Góngora a Mozart
http://elpais.com/diario/2007/04/22/opinion/1177192803_850215.html
- Los lectores quieren más
http://elpais.com/diario/2007/05/20/opinion/1179612004_850215.html
- Correspondencia
http://elpais.com/diario/2007/06/10/opinion/1181426404_850215.html
- La presunción de inocencia
http://elpais.com/diario/2007/06/24/opinion/1182636003_850215.html
- La fiesta nacional
http://elpais.com/diario/2007/08/26/opinion/1188079203_850215.html
- El 'thriller' como modelo
http://elpais.com/diario/2007/09/16/opinion/1189893604_850215.html
- Autocrítica
http://elpais.com/diario/2007/10/07/opinion/1191708003_850215.html
- Che
http://elpais.com/diario/2007/10/14/opinion/1192312804_850215.html
- La patada
http://elpais.com/diario/2007/10/28/opinion/1193522405_850215.html
- Lo que más interesa
http://elpais.com/diario/2007/11/11/opinion/1194735605_850215.html
- Comentarios sobre el cambio
http://elpais.com/diario/2007/11/25/opinion/1195945205_850215.html
- De sectas y cuentos
http://elpais.com/diario/2007/12/16/opinion/1197759605_850215.html
- Fe de errores
http://elpais.com/diario/2008/02/03/opinion/1201993205_850215.html
- Una visita a Fleet Street
http://elpais.com/diario/2008/02/17/opinion/1203202805_850215.html
- Fuentes, gatos y liebres
http://elpais.com/diario/2008/03/02/opinion/1204412405_850215.html

- A vueltas con la Seguridad Social
http://elpais.com/diario/2008/03/16/opinion/1205622005_850215.html
- Cuando las fuentes son tóxicas
http://elpais.com/diario/2008/04/13/opinion/1208037605_850215.html
- Algo más que erratas
http://elpais.com/diario/2008/04/27/opinion/1209247205_850215.html
- Noticia Bomba
http://elpais.com/diario/2008/05/18/opinion/1211061605_850215.html
- Líneas de sombra
http://elpais.com/diario/2008/06/08/opinion/1212876005_850215.html
- La conversación
http://elpais.com/diario/2008/06/15/opinion/1213480805_850215.html
- En busca de la corrección política
http://elpais.com/diario/2008/06/29/opinion/1214690405_850215.html
- Un virulento desmentido
http://elpais.com/diario/2008/07/13/opinion/1215900005_850215.html
- Correspondencia de agosto
http://elpais.com/diario/2008/09/07/opinion/1220738405_850215.html
- Errores que alimentan polémicas
http://elpais.com/diario/2008/09/21/opinion/1221948005_850215.html
- Dos años después
http://elpais.com/diario/2008/10/05/opinion/1223157605_850215.html

Milagros Pérez Oliva

(marzo 2009 – noviembre 2010)

- Periodismo de calidad en tiempos de crisis
http://elpais.com/diario/2009/03/08/opinion/1236466805_850215.html
- Desnudez y muerte en una foto de riesgo
http://elpais.com/diario/2009/03/15/opinion/1237071605_850215.html
- Condenados a permanecer en la Red
http://elpais.com/diario/2009/03/22/opinion/1237676405_850215.html
- ¿Es antisemita criticar al Gobierno israelí?
http://elpais.com/diario/2009/04/05/opinion/1238882405_850215.html
- Cartas, censura y misteriosa desaparición
http://elpais.com/diario/2009/04/12/opinion/1239487205_850215.html
- Adiós al 'Pequeño País': una espina y algo más
http://elpais.com/diario/2009/04/19/opinion/1240092005_850215.html
- Carla Bruni, la princesa Letizia y la fiebre rosa
http://elpais.com/diario/2009/05/03/opinion/1241301605_850215.html
- Atrapados en la espiral de la gripe
http://elpais.com/diario/2009/05/10/opinion/1241906405_850215.html
- Prostitución, una esclavitud no tan invisible
http://elpais.com/diario/2009/05/24/opinion/1243116005_850215.html
- Choque de culturas en la crítica de cine
http://elpais.com/diario/2009/05/31/opinion/1243720805_850215.html
- El interés público de las fiestas de Berlusconi
http://elpais.com/diario/2009/06/14/opinion/1244930405_850215.html
- La eutanasia filmada que nunca existió
http://elpais.com/diario/2009/06/21/opinion/1245535205_850215.html
- Metáforas que hieren, ladrillos que duelen
http://elpais.com/diario/2009/06/28/opinion/1246140005_850215.html
- La batalla de las palabras en un golpe de estado
http://elpais.com/diario/2009/07/05/opinion/1246744805_850215.html

- Falsedades, inventos y refritos en la aldea global
http://elpais.com/diario/2009/07/12/opinion/1247349605_850215.html
- Las incertidumbres de la prensa escrita
http://elpais.com/diario/2009/07/26/opinion/1248559205_850215.html
- Fotos de sexo: cuando los límites se mueven
http://elpais.com/diario/2009/09/06/opinion/1252188005_850215.html
- *EL PAÍS* y Zapatero: una crítica incómoda
http://elpais.com/diario/2009/09/20/opinion/1253397605_850215.html
- Empresa y periodismo, una cuestión de lealtad
http://elpais.com/diario/2009/09/27/opinion/1254002405_850215.html
- Los agravios territoriales de *EL PAÍS*
http://elpais.com/diario/2009/10/11/opinion/1255212005_850215.html
- Políticos que no aman a los periodistas
http://elpais.com/diario/2009/10/18/opinion/1255816805_850215.html
- Cerrojazo informativo
http://elpais.com/diario/2009/11/01/opinion/1257030005_850215.html
- La monja y las teorías de la conspiración
http://elpais.com/diario/2009/11/08/opinion/1257634805_850215.html
- ¿Quién teme al feminismo?
http://elpais.com/diario/2009/11/22/opinion/1258844405_850215.html
- Informar sobre la violencia machista
http://elpais.com/diario/2009/11/29/opinion/1259449205_850215.html
- El 'efecto villano' del sensacionalismo
http://elpais.com/diario/2009/11/29/opinion/1259449205_850215.html
- Comentarios muy poco edificantes
http://elpais.com/diario/2009/12/20/opinion/1261263605_850215.html
- Avances médicos con intereses ocultos
http://elpais.com/diario/2010/01/17/opinion/1263682805_850215.html
- Las duras imágenes de una tragedia
http://elpais.com/diario/2010/01/24/opinion/1264287605_850215.html
- Historias de plagios y autoplágios
http://elpais.com/diario/2010/02/07/opinion/1265497205_850215.html

- La invisibilidad de los partidos pequeños
http://elpais.com/diario/2010/02/14/opinion/1266102005_850215.html
- Por la pendiente resbaladiza de los tópicos
http://elpais.com/diario/2010/03/07/opinion/1267916405_850215.html
- Homeopatía, de la creencia a la evidencia
http://elpais.com/diario/2010/03/14/opinion/1268521205_850215.html
- Pequeños detalles que dañan la imagen
http://elpais.com/diario/2010/03/28/opinion/1269730806_850215.html
- A Zaplana lo que es de Zaplana
http://elpais.com/diario/2010/04/11/opinion/1270936806_850215.html
- Atados a la fuente policial
http://elpais.com/diario/2010/04/18/opinion/1271541605_850215.html
- Periodismo de refrito y composición
http://elpais.com/diario/2010/05/02/opinion/1272751205_850215.html
- Pederastia y papafobia
http://elpais.com/diario/2010/05/09/opinion/1273356005_850215.html
- Jueces bajo sospecha
http://elpais.com/diario/2010/05/16/opinion/1273960805_850215.html
- Una cornada espeluznante
http://elpais.com/diario/2010/05/30/opinion/1275170405_850215.html
- Israel y Palestina: el poder de la opinión
http://elpais.com/diario/2010/06/13/opinion/1276380005_850215.html
- Atracción por lo negativo
http://elpais.com/diario/2010/06/27/opinion/1277589605_850215.html
- Cuando se incumple la propia norma
http://elpais.com/diario/2010/07/04/opinion/1278194405_850215.html
- De 56.000 a 1,5 millones de manifestantes
http://elpais.com/diario/2010/07/18/opinion/1279404005_850215.html
- Los protaurinos ganan en Cultura
http://elpais.com/diario/2010/08/01/opinion/1280613605_850215.html
- Errores que alimentan prejuicios
http://elpais.com/diario/2010/09/12/opinion/1284242405_850215.html

- Demasiadas fuentes anónimas
http://elpais.com/diario/2010/09/26/opinion/1285452005_850215.html
- Tirar la piedra y esconder la mano
http://elpais.com/diario/2010/10/03/opinion/1286056805_850215.html
- (Pre)parados para salir a flote
http://elpais.com/diario/2010/10/10/opinion/1286661605_850215.html
- Intercambio de cromos y otros vicios
http://elpais.com/diario/2010/10/24/opinion/1287871205_850215.html
- Quejas por ausencia u omisión
http://elpais.com/diario/2010/11/07/opinion/1289084405_850215.html
- Cuando el lenguaje nos traiciona
http://elpais.com/diario/2010/11/21/opinion/1290294005_850215.html
- Lo que va de Haití a la novia de Ronaldo
- http://elpais.com/diario/2010/11/28/opinion/1290898805_850215.html

ANEXO 2

CUADRO DE LAS POSICIONES QUE MANTIENEN LOS DEFENSORES CON RESPECTO A LAS QUEJAS

Fecha	Defensor	Título	Epígrafe - 1	Epígrafe - 2	Epígrafe - 3	Epígrafe - 4
24/11/1985	ILM	Historia de un error	Afirmativo	Negativo	Afirmativo	Ambiguo
01/12/1985	ILM	El oso de peluche	Afirmativo	Afirmativo	Ambiguo	
08/12/1985	ILM	Crónica anticipada de una manifestación	Afirmativo	Afirmativo		
15/12/1985	ILM	El acento de <i>El País</i>	Ambiguo	Ambiguo	Ambiguo	Afirmativo
22/12/1985	ILM	El testimonio fotográfico	Negativo	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
29/12/1985	ILM	Quién vigila al vigilante	Ambiguo	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
05/01/1986	ILM	Una primicia frustrada	Afirmativo	Negativo		
12/01/1986	ILM	El 'caso Zabalza' y la bestia negra	Ambiguo	Ambiguo		
19/01/1986	ILM	Publicidad de armas	Ambiguo	Afirmativo		
26/01/1986	ILM	El asombro de los jesuitas	Negativo	Afirmativo	Afirmativo	
02/02/1986	ILM	Los morteros de Esperanza y Cía, SA	Ambiguo	Afirmativo	Negativo	Afirmativo
09/02/1986	ILM	El muerto vive, o historia de una falsa esquela	Afirmativo	Negativo	Negativo	
16/02/1986	ILM	Errores en la programación de TVE	Ambiguo	Ambiguo	Negativo	Afirmativo
23/02/1986	ILM	OTAN: la credibilidad de <i>El País</i> y la fiebre de las firmas	Ambiguo	Negativo		
02/03/1986	ILM	Toros si, toros no, y cómo	Ambiguo	Negativo	Ambiguo	
09/03/1986	ILM	Intoxicación informativa en torno a la colza	Ambiguo	Afirmativo	Ambiguo	
16/03/1986	ILM	Correcciones, incorrecciones y demás disgustos	Afirmativo	Negativo	Ambiguo	
23/03/1986	ILM	Errores que se asumen y acusaciones que se aclaran	Afirmativo	Ambiguo	Afirmativo	
06/04/1986	ILM	La entrevista sí realizada con Di Benedetto	Negativo	Negativo		
13/04/1986	ILM	La Unión de Agencias de Viajes y el IVA	Ambiguo	Ambiguo	Afirmativo	

20/04/1986	ILM	De libros, de Libia y demás	Negativo	Ambiguo	Afirmativo	
27/04/1986	ILM	La justicia y el 'caso FASA-Del Burgo'	Negativo	Afirmativo	Negativo	
11/05/1986	ILM	Astano denuncia "enchufismo laboral" a favor de U	Ambiguo	Negativo		
25/05/1986	ILM	Un anuncio, una promesa y la centralita bloqueada	Negativo			
01/06/1986	ILM	Una deuda olímpica	Negativo	Negativo		
08/06/1986	ILM	¿Qué pasa en Santillana?	Ambiguo	Afirmativo		
15/06/1986	ILM	Los portes latinoamericanos de Felipe González	Ambiguo	Afirmativo		
22/06/1986	ILM	La lucha subterránea de Lugo	Negativo	Ambiguo		
29/06/1986	ILM	Informar desde Melilla es peligroso	Ambiguo	Afirmativo		
06/07/1986	ILM	La culpa, siempre al entrenador	Afirmativo	Negativo		
13/07/1986	ILM	Un sermón mal entendido	Ambiguo	Afirmativo		
20/07/1986	ILM	Las víctimas de la guerra civil	Ambiguo	Ambiguo		
27/07/1986	ILM	Gazapos, errores y confusiones en <i>El País</i> / 1	Afirmativo			
03/08/1986	ILM	Gazapos, errores y confusiones en <i>El País</i> / y 2	Afirmativo			
14/09/1986	ILM	¿Quién se engorda además del pollo?	Ambiguo	Afirmativo	Afirmativo	
21/09/1986	ILM	Terrorismo epistolar	Afirmativo			
28/09/1986	ILM	La ocultación de incompatibilidades médicas	Afirmativo	Afirmativo		
05/10/1986	ILM	Quejas de los lectores sobre las ediciones de Andalucía y Madrid	Afirmativo	Afirmativo		
12/10/1986	ILM	La 'loto' y la violación del derecho a la propia imagen	Ambiguo			
19/10/1986	ILM	Carlos Marx ¿era judío?	Negativo	Afirmativo	Afirmativo	
26/10/1986	ILM	No son tantos los hijos no deseados	Ambiguo	Afirmativo		
02/11/1986	ILM	La sensibilidad de los lectores pone a prueba a EL PAÍS	Negativo	Afirmativo		
09/11/1986	ILM	La publicidad engañosa de unos gemelos	Afirmativo	Ambiguo		
16/11/1986	ILM	Los huebos del 'Cantar de Mío Cid'	Afirmativo	Afirmativo	Negativo	Afirmativo
23/11/1986	ILM	Los coletazos del III Festival de Otoño de Madrid	Ambiguo	Ambiguo	Afirmativo	
30/11/1986	ILM	Las informaciones de <i>El País</i> sobre Nicaragua	Afirmativo	Negativo	Ambiguo	

07/12/1986	ILM	El aguinaldo de los periodistas	Negativo			
14/12/1986	ILM	Los conciertos que nunca existieron	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
21/12/1986	ILM	Las torturas a los animales	Ambiguo			
28/12/1986	ILM	Protesta estudiantil sevillana	Negativo	Afirmativo		
04/01/1987	ILM	El uso de la sinécdoque y las segundas intenciones	Negativo	Ambiguo	Afirmativo	
18/01/1987	ILM	'La última trashumancia', un reportaje que se quedó cojo	Afirmativo	Afirmativo	Negativo	
01/02/1987	ILM	Protagonismo y susceptibilidades de los estudiantes	Ambiguo	Negativo	Afirmativo	
08/02/1987	ILM	El párrafo de la discordia	Afirmativo	Afirmativo		
15/02/1987	ILM	La información de bolsa de <i>El País</i> , obsoleta	Negativo	Negativo	Negativo	
22/02/1987	ILM	Ortografía incorrecta de las lenguas del Estado	Afirmativo			
01/03/1987	ILM	La Casa Real española no obstaculiza un programa de TVE sobre 'Las monarquías'	Negativo	Afirmativo	Ambiguo	
08/03/1987	ILM	Cajón de sastre con los reparos de los lectores	Ambiguo			
15/03/1987	ILM	El erotismo gratuito de 'El País Semanal'	Ambiguo	Ambiguo	Ambiguo	Ambiguo
22/03/1987	ILM	Los puntos suspensivos de Norma Duval	Afirmativo			
29/03/1987	ILM	Rueda de corresponsales	Negativo	Afirmativo	Afirmativo	
05/04/1987	ILM	Los gallegos y los alimentos preparados para gatos	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
12/04/1987	ILM	Información discutible sobre los programas deportivos de TVE-Cataluña	Ambiguo	Ambiguo	Ambiguo	
19/04/1987	ILM	Información sesgada sobre la Facultad de Derecho	Afirmativo			
26/04/1987	ILM	¿Quién atiende las noticias en este periódico?	Ambiguo	Afirmativo	Afirmativo	
03/05/1987	ILM	Los testigos de la colza	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
10/05/1987	ILM	CC OO, a la greña con las informaciones de <i>El País</i>	Ambiguo	Ambiguo	Ambiguo	
24/05/1987	ILM	Cosas que, al parecer, interesan a los lectores	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
31/05/1987	ILM	Alabanza y demérito de Juan Marsé por culpa del pubis de Maribel Verdú	Afirmativo			
07/06/1987	ILM	Informes reservados de la policía	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	

14/06/1987	ILM	la información sobre el síndrome tóxico.	Negativo	Afirmativo	Ambiguo	
21/06/1987	ILM	La función de los mercados origen	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
28/06/1987	ILM	Políticos y periodistas	Ambiguo			
05/07/1987	ILM	El conflicto sanitario	Negativo			
12/07/1987	ILM	Las dolencias del verano	Ambiguo	Afirmativo	Afirmativo	
19/07/1987	ILM	No hay fotos anónimas	Afirmativo	Ambiguo		
26/07/1987	ILM	La clínica de la Concepción y Alcalá	Negativo	Negativo	Negativo	
06/09/1987	ILM	Infanta sí; no princesa	Afirmativo	Negativo	Afirmativo	
13/09/1987	ILM	No olvidar nunca las fuentes	Afirmativo	Negativo	Afirmativo	
20/09/1987	ILM	Deontología de los odontólogos	Ambiguo	Negativo	Afirmativo	
27/09/1987	ILM	La caridad hacia un hermano jesuita	Ambiguo	Afirmativo	Afirmativo	
04/10/1987	ILM	Cómo lo hace el Gobierno de la Generalitat	Negativo	Ambiguo		
11/10/1987	ILM	Tiempo al tiempo	Negativo			
18/10/1987	ILM	El jubilado puntilloso	Ambiguo	Ambiguo		
25/10/1987	ILM	Cartas al Director	Afirmativo	Afirmativo		
01/11/1987	ILM	Huelga en el museo	Ambiguo	Afirmativo	Afirmativo	
29/11/1987	JDLS-1	El 'gran' problema	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
06/12/1987	JDLS-1	Quien dice que, cuándo y por qué lo dice	Ambiguo	Afirmativo		
13/12/1987	JDLS-1	Voces incomprensibles	Ambiguo	Ambiguo	Afirmativo	
20/12/1987	JDLS-1	Fusilamiento gráfico	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
27/12/1987	JDLS-1	Mentís de profesores y padres de alumnos	Ambiguo	Afirmativo		
03/01/1988	JDLS-1	Películas aptas para menores	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
17/01/1988	JDLS-1	La soprano que no cantó	Afirmativo	Negativo	Afirmativo	Negativo
24/01/1988	JDLS-1	Los independientes ante el convenio de las cajas de ahorro	Afirmativo	Ambiguo	Afirmativo	
31/01/1988	JDLS-1	Al pie de la letra	Afirmativo	Ambiguo	Negativo	
07/02/1988	JDLS-1	Más que una fe de errores	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	Negativo
14/02/1988	JDLS-1	Cuotas e incoherencia	Ambiguo			
21/02/1988	JDLS-1	Traductores ignorados	Afirmativo	Ambiguo		
28/02/1988	JDLS-1	La lengua catalana, patrimonio español	Negativo	Afirmativo		
06/03/1988	JDLS-1	Episodios gallegos	Afirmativo	Ambiguo	Afirmativo	

13/03/1988	JDLS-1	Recuperar la fertilidad	Afirmativo	Afirmativo	Negativo
20/03/1988	JDLS-1	Soledad no escribió la carta	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
27/03/1988	JDLS-1	Forenses y farmacéuticos	Ambiguo	Afirmativo	
10/04/1988	JDLS-1	Luz sobre la iluminación	Afirmativo	Afirmativo	Negativo
17/04/1988	JDLS-1	Conquistas engañosas	Ambiguo	Afirmativo	
24/04/1988	JDLS-1	Un anuncio en lugar impropio	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
01/05/1988	JDLS-1	No hubo vertidos ácidos en Aranjuez	Afirmativo	Negativo	
08/05/1988	JDLS-1	Euskadiko Ezkerra y los fondos de pensiones	Afirmativo	Afirmativo	
15/05/1988	JDLS-1	Faltó rigor profesional	Afirmativo		
22/05/1988	JDLS-1	Libro de Familia	Afirmativo	Afirmativo	
29/05/1988	JDLS-1	Por si acaso, no coma 'Gyromitra esculenta'	Afirmativo		
05/06/1988	JDLS-1	El error de Leganés	Afirmativo	Ambiguo	
12/06/1988	JDLS-1	Sin terquedad, mejor	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
19/06/1988	JDLS-1	El vértigo y la gramática	Afirmativo	Afirmativo	
26/06/1988	JDLS-1	Conservadores, progresistas y moderados	Ambiguo		
03/07/1988	JDLS-1	Cinco estrellas	Afirmativo		
10/07/1988	JDLS-1	"Todo lo que encontraron a mano"	Afirmativo	Ambiguo	
17/07/1988	JDLS-1	Cerca de millón y medio de envíos postales	Afirmativo	Afirmativo	
24/07/1988	JDLS-1	la Cruz Roja sí estaba en la playa de Medellín	Afirmativo	Afirmativo	
31/07/1988	JDLS-1	La soja y el asma	Negativo	Afirmativo	
07/08/1988	JDLS-1	Los aceites y el colesterol	Negativo	Afirmativo	
18/09/1988	JDLS-1	Barbacid y la guerra contra el cáncer	Afirmativo	Afirmativo	
25/09/1988	JDLS-1	El mayor crucigrama de España	Negativo	Afirmativo	Afirmativo
02/10/1988	JDLS-1	En defensa de Astérix	Ambiguo		
09/10/1988	JDLS-1	Traspiés, 'lapsus' y 'hachazos'	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
16/10/1988	JDLS-1	Los 'esponsorizadores' y la lengua castellana	Afirmativo		
23/10/1988	JDLS-1	No más 'últimos latidos'	Ambiguo	Afirmativo	
30/10/1988	JDLS-1	La cuna del descubrimiento	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
06/11/1988	JDLS-1	Cervantes, Shakespeare y la visita de Isabel II	Afirmativo	Afirmativo	

13/11/1988	JDLS-1	España está en Europa	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
20/11/1988	JDLS-1	Un vino que repite	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
27/11/1988	JDLS-1	Titulación equívoca	Afirmativo	Ambiguo	Afirmativo	
04/12/1988	JDLS-1	Un fallo sin paliativos	Afirmativo	Afirmativo	Ambiguo	Ambiguo
11/12/1988	JDLS-1	Una quiebra inexistente	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
18/12/1988	JDLS-1	Dos cartuchos en el cargador y uno la recámara	Afirmativo	Afirmativo		
08/01/1989	JDLS-1	Cartas 'a pecho descubierto'	Negativo	Afirmativo		
15/01/1989	JDLS-1	Un artículo que se publicó dos veces	Afirmativo	Afirmativo		
22/01/1989	JDLS-1	Fuentes de inspiración	Ambiguo	Afirmativo		
29/01/1989	JDLS-1	'Cambio' de velocidad	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
05/02/1989	JDLS-1	Música en la Universidad	Negativo			
12/02/1989	JDLS-1	Danza de ediciones	Afirmativo	Afirmativo		
19/02/1989	JDLS-1	Explicación que no exculpa	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
26/02/1989	JDLS-1	Otro artículo mutilado	Afirmativo			
05/03/1989	JDLS-1	'No hubo amenazas ni advertencia de sanciones	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
12/03/1989	JDLS-1	'Muchos menos 'ilegales'	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
19/03/1989	JDLS-1	Nombres en vascuence	Afirmativo	Afirmativo		
02/04/1989	JDLS-1	Pifias	Afirmativo			
09/04/1989	JDLS-1	Hay que escuchar siempre a las dos partes	Afirmativo	Afirmativo		
16/04/1989	JDLS-1	Productos lácteos, titulares y fallo en el telefax	Ambiguo	Afirmativo		
23/04/1989	JDLS-1	Retribuciones militares	Afirmativo	Negativo		
30/04/1989	JDLS-1	Los rumores no son noticia	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
07/05/1989	JDLS-1	Titulares que confunden	Afirmativo			
14/05/1989	JDLS-1	La ciudad de Alcalá de Henares y la villa de Madrid	Ambiguo	Ambiguo	Afirmativo	
21/05/1989	JDLS-1	Carrera, parque nacional	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
28/05/1989	JMLR-1	Anuncios inquietantes	Afirmativo	Ambiguo		
04/06/1989	JMLR-1	El caso de los huevos inmovilizados	Afirmativo	Afirmativo		
11/06/1989	JMLR-1	Aviso del 'ombudsman'	Afirmativo			
11/06/1989	JMLR-1	Indignados y ofendidos	Afirmativo	Ambiguo	Afirmativo	
18/06/1989	JMLR-1	Información y barbarie	Negativo	Negativo	Afirmativo	
25/06/1989	JMLR-1	Políticos y periodistas	Negativo	Afirmativo	Afirmativo	

02/07/1989	JMLR-1	¿De quién son las noticias?	Afirmativo	Afirmativo	Negativo	
09/07/1989	JMLR-1	El capote de San Fermín	Negativo	Negativo		
16/07/1989	JMLR-1	Víctimas y verdugos	Ambiguo	Afirmativo		
23/07/1989	JMLR-1	El silencio	Negativo	Ambiguo		
30/07/1989	JMLR-1	Temperatura relativa	Negativo	Negativo	Negativo	
17/09/1989	JMLR-1	Una polémica de verano	Negativo			
01/10/1989	JMLR-1	Una amistad que nunca existió	Negativo	Afirmativo		
15/10/1989	JMLR-1	Médicos	Afirmativo	Afirmativo		
29/10/1989	JMLR-1	La pasión nacional	Negativo	Afirmativo		
05/11/1989	JMLR-1	Misterios de Oriente	Afirmativo	Afirmativo		
12/11/1989	JMLR-1	Una comparación impropia	Afirmativo	Afirmativo		
26/11/1989	JMLR-1	Anticlericalismo	Negativo	Negativo	Ambiguo	
03/12/1989	JMLR-1	La guerra de Nicaragua	Negativo	Afirmativo		
10/12/1989	JMLR-1	El periodismo verosímil	Afirmativo	Negativo	Ambiguo	
17/12/1989	JMLR-1	Las caras de la policía	Negativo			
07/01/1990	JMLR-1	No maten al mensajero	Negativo	Afirmativo		
28/01/1990	JMLR-1	Erratas y errores	Afirmativo			
11/02/1990	JMLR-1	Ausencia injustificada	Afirmativo	Afirmativo	Ambiguo	
25/02/1990	JMLR-1	Crónica de un suceso	Ambiguo	Afirmativo	Afirmativo	
04/03/1990	JMLR-1	Acudir a las dos partes	Afirmativo	Afirmativo		
18/03/1990	JMLR-1	Cartas al director	Negativo	Afirmativo	Afirmativo	
25/03/1990	JMLR-1	Miguelito y la fiebre amarilla	Afirmativo	Afirmativo		
08/04/1990	JMLR-1	El 'bloque constitucional'	Afirmativo	Afirmativo		
22/04/1990	JMLR-1	'El basurero nacional'	Negativo	Afirmativo		
29/04/1990	JMLR-1	Las reglas del juego	Ambiguo			
13/05/1990	JMLR-1	Un chiste de catalanes	Afirmativo			
27/05/1990	JMLR-1	La minifalda y el 'Libro de estilo'	Afirmativo	Ambiguo	Afirmativo	
10/06/1990	JMLR-1	Cataluña y los toros	Afirmativo	Afirmativo		
24/06/1990	JMLR-1	El filo de las palabras	Ambiguo	Afirmativo		
15/07/1990	JMLR-1	Cuando falta la noticia	Negativo	Ambiguo	Afirmativo	Afirmativo
29/07/1990	JMLR-1	Realidad y ficción	Afirmativo	Negativo		
16/09/1990	JMLR-1	Información y opinión	Afirmativo	Ambiguo		
30/09/1990	JMLR-1	Bajo sospecha	Negativo	Afirmativo		
07/10/1990	JMLR-1	Una fotografía protestada	Negativo	Afirmativo		

21/10/1990	JMLR-1	Fotos, sondeos y lectores	Afirmativo	Afirmativo	Ambiguo	
04/11/1990	JMLR-1	Las fuentes	Afirmativo	Ambiguo		
11/11/1990	JMLR-1	De la cáscara amarga	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
02/12/1990	JMLR-1	Atentos lectores	Afirmativo			
09/12/1990	JMLR-1	Lo que nunca muere	Negativo	Afirmativo		
23/12/1990	JMLR-1	Judíos	Afirmativo			
06/01/1991	JMLR-1	¿Refrito o documentación?	Afirmativo			
13/01/1991	JMLR-1	Rasgos étnicos	Negativo			
03/02/1991	JMLR-1	Un programa de gobierno	Negativo	Afirmativo		
17/02/1991	JMLR-1	El privilegio de las iniciales	Afirmativo			
03/03/1991	JMLR-1	Adiós, Vietnam	Ambiguo			
24/03/1991	JMLR-1	Los presuntos	Afirmativo	Afirmativo		
07/04/1991	JMLR-1	Una ambigüedad calculada	Afirmativo	Afirmativo	Ambiguo	Afirmativo
28/04/1991	JMLR-1	Esto no es un chollo	Ambiguo	Ambiguo		
19/05/1991	JMLR-1	Movimientos sin éxito	Ambiguo	Ambiguo		
06/10/1991	JDLS2	En el pellejo del piromano	Afirmativo	Afirmativo		
13/10/1991	JDLS2	Cartografía e historia	Afirmativo			
20/10/1991	JDLS2	Holanda, capital Amsterdam	Afirmativo			
27/10/1991	JDLS2	Motivo de equívocos	Afirmativo	Afirmativo		
10/11/1991	JDLS2	Un 'romance anónimo' que tiene autor conocido	Afirmativo	Afirmativo		
17/11/1991	JDLS2	¿Hubo sensacionalismo y tendenciosidad?	Ambiguo			
24/11/1991	JDLS2	A vueltas con los mapas	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
15/12/1991	JDLS2	"Una decisión poco afortunada"	Afirmativo	Afirmativo		
22/12/1991	JDLS2	El más grande del mundo	Afirmativo	Afirmativo		
05/01/1992	JDLS2	Gitanos y payos	Afirmativo	Afirmativo		
12/01/1992	JDLS2	Derechos humanos	Negativo			
19/01/1992	JDLS2	Algunos titulares	Ambiguo	Ambiguo		
26/01/1992	JDLS2	Historia	Afirmativo	Ambiguo		
02/02/1992	JDLS2	El consuelo del lamento	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
09/02/1992	JDLS2	Expresiones malsonantes	Afirmativo	Ambiguo	Afirmativo	
16/02/1992	JDLS2	Respuesta equivocada	Afirmativo	Ambiguo	Afirmativo	
23/02/1992	JDLS2	"Increíble "	Afirmativo	Afirmativo		
01/03/1992	JDLS2	"El estandarte sangriento"	Afirmativo	Negativo	Afirmativo	
08/03/1992	JDLS2	Un anuncio recusable	Afirmativo	Afirmativo		

15/03/1992	JDLS2	Publicidad	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
22/03/1992	JDLS2	Gibraltar, en España	Negativo			
29/03/1992	JDLS2	Faltó una opinión	Afirmativo	Negativo		
12/04/1992	JDLS2	No hay "purga"	Afirmativo	Ambiguo	Afirmativo	
26/04/1992	JDLS2	Inocentada	Afirmativo	Negativo		
03/05/1992	JDLS2	Sentimientos racistas	Negativo	Afirmativo		
17/05/1992	JDLS2	El buen gusto, maltratado en ocasiones	Ambiguo			
24/05/1992	JDLS2	Querrela y controversia	Afirmativo			
31/05/1992	JDLS2	El beneficio de la duda	Ambiguo			
07/06/1992	JDLS2	Suiza y la CE	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
14/06/1992	JDLS2	Asistentes al mitin socialista de Sevilla	Afirmativo	Afirmativo		
28/06/1992	JDLS2	Presente histórico	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
05/07/1992	JDLS2	En la guía faltó Goya	Afirmativo	Afirmativo		
12/07/1992	JDLS2	Tratamiento gráfico	Ambiguo	Afirmativo		
26/07/1992	JDLS2	Macedonia	Afirmativo			
02/08/1992	JDLS2	Multas por correo	Afirmativo	Afirmativo	Ambiguo	
13/09/1992	JDLS2	Gaeta, no ETA	Afirmativo			
20/09/1992	JDLS2	El Juego más difícil	Ambiguo			
27/09/1992	JDLS2	Cesar	Afirmativo	Afirmativo		
11/10/1992	JDLS2	Sin intención de ofender	Afirmativo	Ambiguo		
18/10/1992	JDLS2	El nombre del informante	Afirmativo	Afirmativo		
25/10/1992	JDLS2	Concurso de méritos	Ambiguo			
06/12/1992	JDLS2	Titulares	Ambiguo	Ambiguo		
27/12/1992	JDLS2	Escuchar a las dos partes	Afirmativo			
10/01/1993	JDLS2	Criterios confrontados	Ambiguo			
24/01/1993	JDLS2	El morro del AVE	Afirmativo	Afirmativo		
07/02/1993	JDLS2	Caso conflictivo	Afirmativo	Negativo		
21/02/1993	JDLS2	Falta de neutralidad	Afirmativo	Afirmativo		
28/02/1993	JDLS2	Falsa creencia	Afirmativo	Afirmativo		
14/03/1993	JDLS2	Defensores de la lengua	Afirmativo	Afirmativo	Ambiguo	
28/03/1993	JDLS2	Novedades en el DRAE	Ambiguo	Afirmativo		
04/04/1993	JDLS2	No era un millar, sino un centenar	Afirmativo	Afirmativo		
25/04/1993	JDLS2	Titular ofensivo	Afirmativo			

25/04/1993	JDLS2	Omisión de la fuente	Afirmativo	Afirmativo	
16/05/1993	JDLS2	Carta cambiada	Ambiguo	Afirmativo	
06/06/1993	JDLS2	Frase desmentida	Afirmativo	Negativo	
27/06/1993	JDLS2	Presidencia colegiada	Afirmativo	Ambiguo	
11/07/1993	JDLS2	La cesta de la compra	Ambiguo		
01/08/1993	JDLS2	El aerosol WD-40 no daña la capa de ozono	Ambiguo	Negativo	
12/09/1993	JDLS2	Tecnicismos	Ambiguo	Afirmativo	
26/09/1993	JDLS2	Una forma equívoca	Ambiguo	Ambiguo	Afirmativo
10/10/1993	JDLS2	Fotografías	Afirmativo	Afirmativo	
17/10/1993	JDLS2	Más sobre fotografías	Afirmativo	Afirmativo	
31/10/1993	JDLS2	Titular engañoso	Afirmativo	Afirmativo	
05/12/1993	SGD	Hemos incumplido la ley	Afirmativo	Afirmativo	Ambiguo
12/12/1993	SGD	Gracias, pero no	Afirmativo		
19/12/1993	SGD	Una caricatura brutal	Afirmativo		
16/01/1994	SGD	Las películas de Canal + y los correctores polivalentes	Negativo	Afirmativo	
23/01/1994	SGD	Opino que..., pero no des mi nombre	Afirmativo		
30/01/1994	SGD	Parados y engañados	Afirmativo		
06/02/1994	SGD	... Y sabrán de qué somos capaces	Afirmativo		
13/02/1994	SGD	¿Hay algo peor que una entrada aburrida?	Afirmativo		
20/02/1994	SGD	Una huelga que fue general y un sondeo que fue correcto	Ambiguo	Afirmativo	
27/02/1994	SGD	No hay sitio para Góngora o pistas para escribir al Director	Ambiguo	Ambiguo	
06/03/1994	SGD	¿Como le sentaría a usted?	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
13/03/1994	SGD	¿Soy asmática o tengo asma?	Ambiguo		
27/03/1994	SGD	¿Pequeño y matón?	Afirmativo		
03/04/1994	SGD	Y usted, ¿de qué se queja?	Ambiguo		
10/04/1994	SGD	Proteger al débil, ofender al poderoso	Afirmativo		
24/04/1994	SGD	Parte de guerra: sus quejas aparecerán en 'la papela'	Afirmativo	Afirmativo	
01/05/1994	SGD	Mejoras técnicas o retoques desgraciados	Ambiguo		
22/05/1994	SGD	Una propuesta americana: códigos éticos públicos	Ambiguo	Afirmativo	

29/05/1994	SGD	La reputación es planta delicada	Afirmativo	Afirmativo		
05/06/1994	SGD	Del deber de ser exactos o de cómo EL PAÍS debe una cena	Afirmativo	Afirmativo		
19/06/1994	SGD	El diario de un psicópata	Afirmativo			
26/06/1994	SGD	Tener o no tener	Afirmativo	Afirmativo	Ambiguo	
03/07/1994	SGD	Periodismo de declaraciones	Ambiguo			
10/07/1994	SGD	De espaldas con tacones	Afirmativo			
17/07/1994	SGD	Críticos criticados o cómo comentar 4.000 películas	Afirmativo	Afirmativo		
11/09/1994	SGD	El consuelo de tener razón, reaparece el revoltigrama	Afirmativo	Afirmativo		
18/09/1994	SGD	Opinión e información: una frontera problemática	Ambiguo			
25/09/1994	SGD	Cuchillo de palo	Ambiguo	Afirmativo		
02/10/1994	SGD	¿Quiere ver noticias sobre' su empresa en EL PAÍS?	Afirmativo	Afirmativo	Ambiguo	
16/10/1994	SGD	De cómo ser laico y respetar el sentimiento religioso	Afirmativo			
30/10/1994	SGD	Oiga, ¿son ustedes independientes?	Ambiguo			
13/11/1994	JAR	Pero ¿cree que va a servir para algo?	Ambiguo			
20/11/1994	JAR	La última página	Ambiguo			
27/11/1994	JAR	¿Se puede insultar en la prensa?	Ambiguo			
04/12/1994	JAR	Tres crónicas desafortunadas	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
11/12/1994	JAR	Pues algo si que se consigue	Afirmativo			
18/12/1994	JAR	Una foto polémica	Ambiguo			
24/12/1994	JAR	¿Hubo de verdad falta de rigor informativo?	Negativo			
31/12/1994	JAR	¿Qué piden los lectores?	Ambiguo			
08/01/1995	JAR	¿Sólo las malas noticias son noticias?	Ambiguo			
15/01/1995	JAR	¿Es el diario EL PAÍS demasiado feminista?	Ambiguo			
22/01/1995	JAR	Cuatro lectores dolidos	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
29/01/1995	JAR	"Constrúyanme un universo interesante"	Ambiguo			
05/02/1995	JAR	El difícil manejo de las fotos	Afirmativo	Afirmativo		
12/02/1995	JAR	¿No le faltará al periodismo diálogo con los lectores?	Ambiguo			
19/02/1995	JAR	¿Desconoce la revista 'Tranvía'	Ambiguo			

		el vocablo terrorismo?			
26/02/1995	JAR	¿Hay que profundizar más la información criminal?	Ambiguo		
05/03/1995	JAR	¿Defendemos bien a las víctimas de la justicia?	Ambiguo		
12/03/1995	JAR	¿Existen 'disminuidos' físicos o psíquicos?	Ambiguo		
19/03/1995	JAR	¿Hubo "injusticia ramplona" contra la Casa de la Moneda?	Negativo		
26/03/1995	JAR	¿Cómo se explican tantos errores de ortografía?	Afirmativo		
02/04/1995	JAR	¿Es bueno que tantos jóvenes quieran ser periodistas?	Ambiguo		
09/04/1995	JAR	Los lectores piden más y mejor información científica	Ambiguo		
16/04/1995	JAR	¿Tienen espejo los baños del hotel San Gil de Sevilla?	Afirmativo		
23/04/1995	JAR	¿Por que recordar siempre que Karadzic es psiquiatra?	Negativo		
30/04/1995	JAR	Nunca se quiso equiparar a ETA con los GAL	Ambiguo	Ambiguo	
07/05/1995	JAR	"Que el periódico sea respetuoso con todos"	Negativo		
14/05/1995	JAR	Provocación lingüística	Ambiguo		
21/05/1995	JAR	"De niño entrevistaba con una alcachofa en la mano"	Ambiguo	Ambiguo	
28/05/1995	JAR	La "provocación lingüística", vista por los lectores	Ambiguo		
04/06/1995	JAR	"¡La ha hecho usted buena!"	Afirmativo	Negativo	
11/06/1995	JAR	Los lectores observan falta de sensibilidad y de calidad	Ambiguo		
18/06/1995	JAR	¿Se informó mal sobre la prueba Madrid en Bici 95?	Ambiguo		
25/06/1995	JAR	¿Por qué traducimos tan mal los vocablos ingleses?	Afirmativo	Negativo	Afirmativo
02/07/1995	JAR	¿Cobran un salario Médicos del Mundo?	Ambiguo		
13/08/1995	JAR	Quejas veraniegas	Ambiguo		
20/08/1995	JAR	Un periódico no puede ser un cuento de hadas	Afirmativo	Ambiguo	
27/08/1995	JAR	"El diario EL PAÍS se escribe en castellano"	Negativo		
03/09/1995	JAR	¿Somos buitres de la información?	Negativo		
10/09/1995	JAR	Sin ética no hay buen	Ambiguo		

periodismo

17/09/1995	JAR	La gaviota del logotipo del PP vuela hacia arriba	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
24/09/1995	JAR	'El juego', doblemente difícil	Afirmativo		
01/10/1995	JAR	¿Ha causado daño EL PAÍS a la imagen de Greenpeace?	Negativo		
08/10/1995	JAR	¿Fue justo titular 'un jurado de mayoría negra' ?"	Ambiguo		
15/10/1995	JAR	¿Publicidad engañosa?	Afirmativo	Ambiguo	
22/10/1995	JAR	Polémica sobre las semillas	Negativo		
29/10/1995	JAR	Perdón a las monjas jerónimas de Cáceres	Afirmativo		
05/11/1995	JAR	Ante todo, contar la verdad	Ambiguo		
12/11/1995	JAR	La policía local, dolida	Ambiguo	Negativo	
19/11/1995	JAR	Un año después	Ambiguo		
26/11/1995	JAR	Dos jóvenes periodistas auscultan a EL PAÍS	Ambiguo	Afirmativo	
03/12/1995	JAR	Cafre	Negativo		
10/12/1995	JAR	¿Latinoamérica o Hispanoamérica?	Negativo		
17/12/1995	JAR	Pradera y Álvarez Cascos	Ambiguo		
24/12/1995	JAR	¿Por qué "Babelia" olvida los libros de religión?	Ambiguo		
31/12/1995	JAR	¿Hay menos errores que antes en EL PAÍS?	Ambiguo		
07/01/1996	JAR	La viñeta navideña de Romeu, repetida	Afirmativo	Afirmativo	
14/01/1996	JAR	¡Ay, los pies de fotos!	Afirmativo		
21/01/1996	JAR	No era el "Cerro del Sol", sino el "Cerro del Oro"	Afirmativo	Afirmativo	
28/01/1996	JAR	Las mayúsculas en 'Babelia'	Ambiguo	Ambiguo	
04/02/1996	JAR	<i>El Mundo y El País</i>	Negativo		
18/02/1996	JAR	Un aprendiz de Periodista y un corresponsal veterano	Ambiguo		
25/02/1996	JAR	¿Se dice "buscar 'tres' o 'cinco' pies al gato?	Ambiguo	Afirmativo	Ambiguo
03/03/1996	JAR	Dar la noticia antes que nadie	Ambiguo		
10/03/1996	JAR	¿Victoria "pírrica" o insuficiente?	Afirmativo		
17/03/1996	JAR	¿Calificar a los árbitros?	Ambiguo	Afirmativo	Afirmativo
24/03/1996	JAR	¿Se puede llamar suicidio a la eutanasia?	Ambiguo	Afirmativo	Afirmativo

31/03/1996	JAR	¿Es Guadalix de la Sierra el Pueblo mas feo de la OTAN?	Afirmativo	Ambiguo		
14/04/1996	JAR	¿Huho intimidación por parte de <i>El País</i> ?	Ambiguo			
21/04/1996	JAR	Los lectores nos corrigen	Afirmativo			
05/05/1996	JAR	La fiesta de <i>El País</i> es sobre todo, de los lectores	Ambiguo			
12/05/1996	JAR	Las perplejidades de una joven periodista	Ambiguo			
19/05/1996	JAR	Una foto ambigua	Afirmativo			
26/05/1996	JAR	La foto del médico con el futbolista era auténtica	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
02/06/1996	JAR	El 'Libro de estilo' y los lectores	Ambiguo	Afirmativo		
09/06/1996	JAR	A Logroño le quedan aún muchos caramelos	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
16/06/1996	JAR	El esquema del coche bomba contra Aznar	Ambiguo	Afirmativo		
23/06/1996	JAR	"¿Pegas a tu mujer?"	Ambiguo			
30/06/1996	JAR	¿Más espacios para los lectores?	Afirmativo	Afirmativo		
07/07/1996	JAR	Hay sectas y sectas	Negativo			
14/07/1996	JAR	¿Quién llevaba razón, <i>El País</i> o <i>El Mundo</i> ?	Negativo			
21/07/1996	JAR	El polémico anuncio de Philip Morris	Negativo			
28/07/1996	JAR	¿Ulster o Irlanda del Norte?	Negativo			
04/08/1996	JAR	La dificultad de los titulares	Ambiguo			
11/08/1996	JAR	¿Existe verdadera libertad de información?	Ambiguo			
18/08/1996	JAR	¿Qué fue lo que dijo el antropólogo Paul Koegel?	Afirmativo			
25/08/1996	JAR	Se intentó siete veces en una misma tarde	Negativo			
01/09/1996	JAR	Otra vez la polémica sobre Irlanda del Norte	Ambiguo	Ambiguo		
22/09/1996	JAR	¿Por qué es tan difícil contar los hechos sin facciosidad?	Ambiguo			
29/09/1996	JAR	La polémica información sobre temas de sanidad	Negativo			
06/10/1996	JAR	¿Por qué sólo fotos de palestinos disparando?	Negativo			
13/10/1996	JAR	Cómo presentar en la prensa como actual lo que no lo es	Ambiguo			
27/10/1996	JAR	Un gracias a los lectores	Ambiguo			

10/11/1996	FGOR	La importancia de ser lector	Ambiguo	Negativo	
17/11/1996	FGOR	Más que mil palabras	Ambiguo	Afirmativo	
24/11/1996	FGOR	Defensor al cien por cien	Ambiguo	Afirmativo	Afirmativo
01/12/1996	FGOR	¿Era avaro el judío que compró el Coloso de Rodas?	Afirmativo	Ambiguo	
08/12/1996	FGOR	El lenguaje matemático de los periódicos	Afirmativo		
15/12/1996	FGOR	Delincuentes y víctimas	Negativo		
22/12/1996	FGOR	La prensa y la tragedia de los Grandes Lagos	Ambiguo		
29/12/1996	FGOR	Campo de minas	Afirmativo		
12/01/1997	FGOR	Las cosas por su nombre	Afirmativo	Negativo	
19/01/1997	FGOR	La crítica ante el lector	Ambiguo		
26/01/1997	FGOR	Información frente a superstición	Ambiguo		
02/02/1997	FGOR	La foto de la ministra orante	Negativo		
09/02/1997	FGOR	La tentación sensacionalista	Afirmativo	Negativo	
16/02/1997	FGOR	Terror, aquí y en Lima	Ambiguo		
23/02/1997		¿Por qué Lleida y no Ourense?	Negativo		
02/03/1997	FGOR	¿Sócrates y Platón en el Liceo de Aristóteles?	Afirmativo	Negativo	
09/03/1997	FGOR	Un 'okupa' que niega serlo	Ambiguo		
16/03/1997	FGOR	Escuchar a las partes	Afirmativo	Afirmativo	Negativo
23/03/1997	FGOR	El PP y el 'Libro de estilo'	Negativo		
30/03/1997	FGOR	El caso del profesor y el alumno fantasma	Afirmativo		
06/04/1997	FGOR	Ser y deber ser	Ambiguo		
13/04/1997	FGOR	En defensa de los animales	Ambiguo	Afirmativo	
20/04/1997	FGOR	Críticas; no cripticas	Afirmativo		
27/04/1997	FGOR	Popular, populista, "pepero"	Ambiguo	Afirmativo	
04/05/1997	FGOR	En clave de humor	Negativo		
11/05/1997	FGOR	Una bella foto imprudente	Afirmativo	Ambiguo	
18/05/1997	FGOR	El síndrome de 'te pillé'	Afirmativo		
25/05/1997	FGOR	¿Por qué boxeo no y toros sí?	Negativo	Ambiguo	
01/06/1997	FGOR	EL PAÍS no publica cualquier anuncio	Ambiguo	Afirmativo	
08/06/1997	FGOR	Entretener sin herir	Afirmativo	Afirmativo	Ambiguo
15/06/1997	FGOR	¿Una opinión interesada?	Negativo		
22/06/1997	FGOR	Un columnista para "hombres"	Negativo	Negativo	

sencillos"					
29/06/1997	FGOR	Un nudista en el Camp Nou	Negativo	Negativo	
06/07/1997	FGOR	Informar sobre IU	Negativo	Negativo	
13/07/1997	FGOR	Un silencio elocuente	Negativo		
20/07/1997	FGOR	¿Cómo informar del terrorismo?	Negativo		
27/07/1997	FGOR	Tercer Milenio	Negativo	Afirmativo	Ambiguo
07/09/1997	FGOR	Las fotos del absurdo	Afirmativo		
14/09/1997	FGOR	Internet y ETA	Afirmativo		
21/09/1997	FGOR	¿Artículos interesantes o simplemente frívolos?	Afirmativo	Ambiguo	
28/09/1997	FGOR	La maldición de las erratas	Afirmativo		
05/10/1997	FGOR	Una noticia cercana	Negativo	Negativo	
12/10/1997	FGOR	Un error lamentable	Afirmativo		
19/10/1997	FGOR	Las caras de la noticia	Afirmativo	Afirmativo	
26/10/1997	FGOR	Sectas y religiones	Afirmativo	Negativo	
02/11/1997	FGOR	Un anuncio preventivo de Greenpeace	Ambiguo		
16/11/1997	FGOR	¿Un intento fallido de perdón?	Ambiguo	Negativo	
23/11/1997	FGOR	Cultura del espectáculo	Ambiguo	Ambiguo	
30/11/1997	FGOR	La prensa después de Diana	Ambiguo		
07/12/1997	FGOR	El concepto de información veraz	Negativo	Afirmativo	
14/12/1997	FGOR	La hache de Kohl	Afirmativo	Afirmativo	
21/12/1997	FGOR	Bilbao, mayo del 37	Afirmativo		
28/12/1997	FGOR	La fotografía de la comedianta desnuda	Ambiguo		
04/01/1998	FGOR	La verdad de las encuestas	Ambiguo	Afirmativo	
18/01/1998	FGOR	Parados del mundo...	Afirmativo	Afirmativo	
25/01/1998	FGOR	Los hechos y su explicación	Ambiguo		
01/02/1998	FGOR	Un buen titular incorrecto	Afirmativo	Afirmativo	
08/02/1998	FGOR	¿Manipulación?	Negativo		
15/02/1998	FGOR	La decana y la columnista	Negativo		
22/02/1998	FGOR	Israel, ¿capital?	Negativo	Ambiguo	
01/03/1998	FGOR	¡Albricias! ¿Menos errores?	Afirmativo	Negativo	
08/03/1998	FGOR	No basta el color de la piel	Afirmativo	Ambiguo	
15/03/1998	FGOR	Noticias de interés	Ambiguo	Negativo	
22/03/1998	FGOR	¿Presunto? Mejor, supuesto	Afirmativo		

29/03/1998	FGOR	Ecología y cultura	Negativo	Ambiguo	
05/04/1998	FGOR	Las razones de una foto	Negativo	Ambiguo	
12/04/1998	FGOR	El modelo de jornada escolar	Negativo		
19/04/1998	FGOR	Las primarias del PSOE	Ambiguo	Afirmativo	
26/04/1998	FGOR	La ò de Schröder	Afirmativo	Ambiguo	
03/05/1998	FGOR	Deliciosa coincidencia	Afirmativo	Afirmativo	
10/05/1998	FGOR	A este lado de la Verja	Afirmativo		
24/05/1998	FGOR	¿Una prensa fiable?	Ambiguo		
31/05/1998	FGOR	¿Por qué Lleida y no London?	Negativo		
07/06/1998	FGOR	China, reto informativo	Afirmativo	Afirmativo	
14/06/1998	FGOR	Información provisional	Negativo	Ambiguo	
21/06/1998	FGOR	¿Qué defensor?	Negativo		
28/06/1998	FGOR	Sobre el "caso Marey"	Negativo		
05/07/1998	FGOR	En el límite	Afirmativo		
12/07/1998	FGOR	Las 35 horas	Afirmativo	Afirmativo	
26/07/1998	FGOR	¿Silencio informativo?	Ambiguo		
02/08/1998	FGOR	Ni London ni Lleida	Ambiguo		
06/09/1998	FGOR	El periodista ante el dolor	Ambiguo		
13/09/1998	FGOR	El fallo del "caso Marey"	Afirmativo		
20/09/1998	FGOR	Noticias inacabadas	Afirmativo		
27/09/1998	FGOR	¿Es eso información?	Negativo		
04/10/1998	FGOR	La oferta del domingo	Ambiguo		
11/10/1998	FGOR	Una cuestión gramatical	Ambiguo		
18/10/1998	FGOR	Derechos personales	Afirmativo		
25/10/1998	FGOR	¿Ciencia o pseudociencia?	Afirmativo		
01/11/1998	FGOR	Defensa del idioma	Afirmativo		
08/11/1998	FGOR	Singular mapa de España	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
15/11/1998	FGOR	Titulares	Afirmativo		
29/11/1998	FGOR	Fin de mandato	Afirmativo		
24/01/1999	CVDC	Los labios de las gallinas	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
31/01/1999	CVDC	Ciberterrorismo	Negativo	Afirmativo	
07/02/1999	CVDC	El negro que pasaba por allí	Afirmativo	Afirmativo	
14/02/1999	CVDC	Periodismo de "bla, bla, bla"	Afirmativo	Afirmativo	
21/02/1999	CVDC	La voz siempre debida	Ambiguo		

07/03/1999	CVDC	Sexo, sólo sexo	Afirmativo		
14/03/1999	CVDC	Periodismo de infarto	Ambiguo	Ambiguo	Afirmativo
21/03/1999	CVDC	Flacas peligrosas	Ambiguo		
28/03/1999	CVDC	Putas, políticos, policías...	Afirmativo	Afirmativo	
18/04/1999	CVDC	Tormenta de azúcar	Afirmativo	Afirmativo	
25/04/1999	CVDC	Mayores... con reparos	Ambiguo	Afirmativo	
02/05/1999	CVDC	El cormorán no vuela en el Danubio	Negativo		
23/05/1999	CVDC	Y ustedes, ¿de qué se quejan?	Ambiguo		
30/05/1999	CVDC	¿Se manipula la guerra?	Negativo	Afirmativo	Afirmativo
13/06/1999	CVDC	Cosas de "la misma cosa"	Afirmativo		
20/06/1999	CVDC	Mr. Pesc, ¿nos rendimos?	Afirmativo	Afirmativo	
27/06/1999	CVDC	De copas con 50 intelectuales	Afirmativo	Negativo	
11/07/1999	CVDC	La diferencia es noticia	Negativo	Afirmativo	
18/07/1999	CVDC	¡Haga algo!, algo, algo...	Afirmativo		
25/07/1999	CVDC	Playa, niños y alcohol	Afirmativo	Afirmativo	
05/09/1999	CVDC	Se acerca el fin	Ambiguo	Ambiguo	
19/09/1999	CVDC	Aromas de vulgaridad	Afirmativo	Afirmativo	
26/09/1999	CVDC	La sensibilidad ¿anestesiada?	Afirmativo		
03/10/1999	CVDC	La teta científica	Afirmativo		
10/10/1999	CVDC	Traducir y cantar la gallina	Ambiguo		
24/10/1999	CVDC	Carné de antifascistas	Afirmativo		
31/10/1999	CVDC	En favor de la opinión	Ambiguo	Afirmativo	
07/11/1999	CVDC	Anticolonizadores	Afirmativo	Ambiguo	
21/11/1999	CVDC	Y esto, ¿para qué sirve?	Afirmativo		
28/11/1999	CVDC	Pacíficos y pacifistas	Negativo		
05/12/1999	CVDC	Ni siglo, ni milenio	Ambiguo	Negativo	
12/12/1999	CVDC	Reinas por un día	Afirmativo	Negativo	
19/12/1999	CVDC	Más barato que robar	Negativo	Negativo	Afirmativo
09/01/2000	CVDC	El 2000 entre Aries y Piscis	Negativo	Ambiguo	
23/01/2000	CVDC	El porro, el peso y el cáncer	Ambiguo		
30/01/2000	CVDC	¿Gigantes o molinos?	Ambiguo		
13/02/2000	CVDC	La edad de los famosos	Negativo		
20/02/2000	CVDC	¿Claridad o purismo?	Afirmativo		
27/02/2000	CVDC	No tomar la ciencia en vano	Afirmativo	Ambiguo	

19/03/2000	CVDC	Independencia y neutralidad	Ambiguo				
02/04/2000	CVDC	¿Nos lavamos las manos?	Afirmativo				
16/04/2000	CVDC	¿'Borroka' o terrorismo?	Afirmativo				
07/05/2000	CVDC	El hermano menor	Ambiguo	Afirmativo			
21/05/2000	CVDC	Levantar ronchas	Negativo	Afirmativo			
04/06/2000	CVDC	Inmigrantes virtuales	Afirmativo				
18/06/2000	CVDC	Noticia y opinión	Afirmativo				
25/06/2000	CVDC	Vascos, gallegos, catalanes...	Afirmativo	Afirmativo			
09/07/2000	CVDC	Titulares tramposos	Ambiguo				
16/07/2000	CVDC	El periodista no estuvo allí	Afirmativo				
23/07/2000	CVDC	Demasiado explícito	Afirmativo	Afirmativo			
01/10/2000	CVDC	Wen Hoo Lee y Jesús Gil	Afirmativo				
15/10/2000	CVDC	Seguidismo y autocensura	Afirmativo				
29/10/2000	CVDC	Irritante	Afirmativo				
03/12/2000	CVDC	¿Advertimos demasiado?	Ambiguo				
10/12/2000	CVDC	Periodismo subacuático	Ambiguo				
24/12/2000	CVDC	Una frontera difusa	Ambiguo				
07/01/2001	CVDC	Rasgos inquietantes	Afirmativo	Afirmativo			
21/01/2001	CVDC	"28 de diciembre-1 de abril"	Afirmativo				
04/02/2001	CVDC	¡No nos cuenten el final!	Afirmativo	Ambiguo			
18/02/2001	CVDC	Fuentes muy contaminantes	Afirmativo				
04/03/2001	CVDC	Periodismo de ricos	Ambiguo	Afirmativo			
18/03/2001	CVDC	Un cura dice que le dijeron	Afirmativo				
01/04/2001	CVDC	Celo misionero	Ambiguo				
22/04/2001	CVDC	El barco y la bruma	Afirmativo	Afirmativo			
06/05/2001	CVDC	Los de entonces	Afirmativo				
13/05/2001	CVDC	El Damero y otras sorpresas	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
27/05/2001	CVDC	Misterio electoral	Afirmativo	Ambiguo			
03/06/2001	CVDC	¿Quién bebió, Fuentes o Gala?	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo		
17/06/2001	CVDC	Turbulencias desde Argentina	Ambiguo	Afirmativo			
24/06/2001	CVDC	Perversa realidad	Afirmativo	Ambiguo			
08/07/2001	CVDC	Placer y piedad por el toro	Ambiguo	Afirmativo			
15/07/2001	CVDC	Ugetistas desaparecidos	Afirmativo				
29/07/2001	CVDC	Editar.	Negativo	Afirmativo			

09/09/2001	CVDC	Maltratar al verbo haber	Afirmativo	Afirmativo	Ambiguo
16/09/2001	CVDC	El cementerio sin cadáveres	Ambiguo	Ambiguo	
23/09/2001	CVDC	Los talibán y sus alrededores	Ambiguo	Ambiguo	Afirmativo
14/10/2001	CVDC	¿Plagio?	Ambiguo	Ambiguo	
21/10/2001	CVDC	Las palabras en la trinchera	Ambiguo	Ambiguo	
04/11/2001	CVDC	A la búlgara...	Ambiguo	Afirmativo	Afirmativo
11/11/2001	CVDC	Masculino... y femenino	Afirmativo	Ambiguo	
25/11/2001	CVDC	Pasatiempos e información	Ambiguo	Afirmativo	
02/12/2001	CVDC	Hazañas alcohólicas	Ambiguo	Afirmativo	
09/12/2001	CVDC	¿Androfobia?	Ambiguo	Afirmativo	
16/12/2001	CVDC	Terrorismo e información	Afirmativo		
23/12/2001	CVDC	El lenguaje malsonante	Afirmativo		
13/01/2002	CVDC	Libros... ni una broma	Afirmativo	Ambiguo	
20/01/2002	CVDC	Melilla: un lamentable error	Afirmativo	Afirmativo	
03/02/2002	CVDC	Lo que Bush no dijo	Ambiguo	Afirmativo	
17/02/2002	CVDC	¿Excesivo triunfo?	Negativo	Afirmativo	Afirmativo
03/03/2002	CVDC	Lógica elemental	Afirmativo		
17/03/2002	CVDC	Matar, abatir, asesinar...	Ambiguo		
24/03/2002	CVDC	Las dos partes	Afirmativo	Ambiguo	
07/04/2002	CVDC	Censura militar.	Afirmativo	Afirmativo	
14/04/2002	CVDC	Indefensos	Ambiguo		
21/04/2002	CVDC	¿Progolpistas?	Ambiguo		
28/04/2002	CVDC	Fe de errores	Afirmativo	Afirmativo	
12/05/2002	CVDC	Un blanco, detenido	Afirmativo	Ambiguo	
26/05/2002	CVDC	Pasión por la fiesta	Negativo	Afirmativo	
02/06/2002	CVDC	El hijo del cura	Afirmativo	Afirmativo	
09/06/2002	CVDC	Fútbol-nación	Ambiguo	Afirmativo	
23/06/2002	CVDC	El periodismo imposible	Ambiguo		
07/07/2002	CVDC	Tutankamón, a secas	Afirmativo	Afirmativo	Ambiguo
14/07/2002	CVDC	Aznar no bate al guepardo	Afirmativo	Afirmativo	
21/07/2002	CVDC	Insistan, por favor	Afirmativo		
01/09/2002	CVDC	Memorial de agravios	Afirmativo	Afirmativo	
15/09/2002	CVDC	América, ¿desorbitada?	Ambiguo	Ambiguo	
22/09/2002	CVDC	Sexo... siempre que sea posible	Afirmativo	Ambiguo	

29/09/2002	CVDC	La realidad y el libro	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	
06/10/2002	CVDC	'Spanglish'	Afirmativo	Ambiguo	Ambiguo	Afirmativo
27/10/2002	CVDC	Pulmonía policial	Afirmativo	Afirmativo	Ambiguo	
10/11/2002	CVDC	Turquía y el 'Libro de estilo'	Ambiguo	Afirmativo		
17/11/2002	CVDC	En el metro y en la intimidad	Ambiguo	Afirmativo		
24/11/2002	CVDC	Aunque sean terroristas	Afirmativo	Afirmativo		
08/12/2002	CVDC	Demasiados humos	Afirmativo	Afirmativo		
22/12/2002	CVDC	Así nos lo han contado	Afirmativo			
05/01/2003	CVDC	Protagonistas	Afirmativo	Afirmativo		
12/01/2003	CVDC	Final de Etapa	Ambiguo	Afirmativo		
26/01/2003	MAZN	Sorprendentes necrológicas	Afirmativo			
02/02/2003	MAZN	¿Exceso de religión católica?	Ambiguo			
09/02/2003	MAZN	El silencio de los republicanos	Afirmativo			
16/02/2003	MAZN	Lectores indignados	Ambiguo	Afirmativo		
23/02/2003	MAZN	Publicidad impropia	Afirmativo	Afirmativo		
02/03/2003	MAZN	Inundaciones y trasvase	Afirmativo			
09/03/2003	MAZN	Lenguaje sexista	Afirmativo			
16/03/2003	MAZN	¿Quién traduce en EL PAÍS?	Afirmativo	Ambiguo		
23/03/2003	MAZN	Periodismo y guerra	Afirmativo			
30/03/2003	MAZN	Guerra, imágenes y jerga militar	Ambiguo	Afirmativo		
06/04/2003	MAZN	¿Hazañas bélicas?	Ambiguo	Negativo		
13/04/2003	MAZN	Opinar sobre la opinión	Negativo	Ambiguo	Negativo	
27/04/2003	MAZN	De errores y gazapos	Afirmativo			
04/05/2003	MAZN	Cartas al Director, una diana disputada	Ambiguo			
11/05/2003	MAZN	Titular bien no es fácil	Ambiguo	Ambiguo	Ambiguo	Ambiguo
18/05/2003	MAZN	Un poco más de sensibilidad	Afirmativo			
01/06/2003	MAZN	Disparates, paradojas y milagros	Afirmativo	Ambiguo		
15/06/2003	MAZN	Humor y pasatiempos	Ambiguo	Afirmativo	Afirmativo	
29/06/2003	MAZN	Salpicaduras de los tróficos	Ambiguo	Afirmativo	Afirmativo	
06/07/2003	MAZN	Fotos de portada	Negativo	Afirmativo		
13/07/2003	MAZN	¡Vuelvan al colegio!	Afirmativo			
27/07/2003	MAZN	¿Un torturador se convierte en ex torturador?	Ambiguo	Negativo		
21/09/2003	MAZN	Crónicas por televisión	Ambiguo			

28/09/2003	MAZN	Rectificar es de serios	Afirmativo		
12/10/2003	MAZN	Estereotipos anticuados	Afirmativo		
19/10/2003	MAZN	Mujer y publicidad	Afirmativo		
26/10/2003	MAZN	¿Demasiados anglicismos?	Afirmativo		
02/11/2003	MAZN	Portugal, tan cerca, tan lejos	Afirmativo		
09/11/2003	MAZN	Titulares desafortunados	Afirmativo		
16/11/2003	MAZN	Textos surrealistas, o la locura del corrector automático	Afirmativo		
30/11/2003	MAZN	Fuentes anónimas	Ambiguo	Afirmativo	
07/12/2003	MAZN	El muro de la vergüenza	Afirmativo	Afirmativo	Negativo
21/12/2003	MAZN	¿Velo o pañuelo?	Ambiguo	Ambiguo	
11/01/2004	MAZN	Y usted ¿de qué se queja?	Ambiguo		
18/01/2004	MAZN	Muertes en carretera, ¿faltaban datos?	Ambiguo		
01/02/2004	MAZN	¿Violencia de género o violencia machista?	Afirmativo		
08/02/2004	MAZN	Ruedas de prensa sin preguntas	Afirmativo		
22/02/2004	MAZN	Inmigrantes y delitos, las apariencias engañan	Afirmativo		
07/03/2004	MAZN	Dos y dos no siempre son cuatro	Afirmativo		
14/03/2004	MAZN	Informar en medio de la confusión	Ambiguo		
21/03/2004	MAZN	La resaca	Ambiguo	Afirmativo	
28/03/2004	MAZN	¿Terrorismo islamista?	Ambiguo		
04/04/2004	MAZN	Flecos del 11-M	Ambiguo	Afirmativo	Afirmativo
25/04/2004	MAZN	Ojo con las palabras	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
02/05/2004	MAZN	Cámaras en el Supremo	Afirmativo		
09/05/2004	MAZN	Periodismo y guerra (2)	Ambiguo		
30/05/2004	MAZN	Cada día más desolados	Afirmativo		
06/06/2004	MAZN	Los muertos del 11-M fueron 190, no 192	Negativo		
13/06/2004	MAZN	Cultura islámica y titulares	Afirmativo	Negativo	Afirmativo
20/06/2004	MAZN	Apalea y matar a un perro sí es un acto violento	Ambiguo	Afirmativo	
04/07/2004	MAZN	Sexo y discriminación	Ambiguo	Afirmativo	
11/07/2004	MAZN	Mejor no interpretemos los sucesos	Afirmativo	Afirmativo	
25/07/2004	MAZN	Con buen humor	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo

12/09/2004	MAZN	Errores y credibilidad	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
19/09/2004	MAZN	Publicidad demencial	Afirmativo	Ambiguo	
26/09/2004	MAZN	Aznar y Bin Laden	Afirmativo		
03/10/2004	MAZN	Farruquito	Afirmativo	Afirmativo	
10/10/2004	MAZN	Lenguaje conflictivo	Ambiguo	Ambiguo	
24/10/2004	MAZN	Más que camisetas y hamburguesas	Afirmativo	Ambiguo	
31/10/2004	MAZN	Feliz, y exigente, 10.000	Ambiguo		
07/11/2004	MAZN	Una portada precipitada	Ambiguo	Afirmativo	
21/11/2004	MAZN	Mestizaje y anglicismos	Afirmativo		
28/11/2004	MAZN	A vueltas con los titulares	Afirmativo		
12/12/2004	MAZN	Memoria y publicidad	Negativo	Afirmativo	
19/12/2004	MAZN	El 'caso Echevarría'	Negativo		
16/01/2005	MAZN	Año nuevo, errores viejos	Afirmativo		
23/01/2005	MAZN	Despedida	Ambiguo		
06/02/2005	SEBSERR	Cuestión de credibilidad	Afirmativo	Afirmativo	
13/02/2005	SEBSERR	Personas con autismo	Afirmativo	Afirmativo	
20/02/2005	SEBSERR	Restricciones a la información	Afirmativo		
06/03/2005	SEBSERR	Extras y publicidad	Afirmativo		
13/03/2005	SEBSERR	Los astrónomos protestan	Afirmativo		
20/03/2005	SEBSERR	Nombres de más	Afirmativo	Afirmativo	
03/04/2005	SEBSERR	Dolor en directo	Ambiguo	Afirmativo	
10/04/2005	SEBSERR	Personalidad suplantada	Afirmativo		
17/04/2005	SEBSERR	Monedas romanas	Afirmativo		
24/04/2005	SEBSERR	Benedicto o Benito	Afirmativo		
01/05/2005	SEBSERR	Imparcialidad cuestionada	Afirmativo		
08/05/2005	SEBSERR	Olor, loor y asolar	Afirmativo		
15/05/2005	SEBSERR	Problemas de física	Afirmativo	Afirmativo	Ambiguo
22/05/2005	SEBSERR	La prueba de Villaverde	Ambiguo		
05/06/2005	SEBSERR	Protesta fulminantes	Afirmativo		
12/06/2005	SEBSERR	Titular sobre evolución	Afirmativo	Negativo	
19/06/2005	SEBSERR	Fuentes confidenciales	Afirmativo		
26/06/2005	SEBSERR	Cálculo de manifestantes	Negativo		
03/07/2005	SEBSERR	La imagen de los niños	Negativo		
10/07/2005	SEBSERR	Periodista encarcelada	Ambiguo		

17/07/2005	SEBSERR	Cinco veces menos	Ambiguo	Ambiguo		
04/09/2005	SEBSERR	Un crimen inexistente	Afirmativo			
11/09/2005	SEBSERR	Apariencias	Afirmativo	Afirmativo		
16/09/2005	SEBSERR	Criminal no loco	Afirmativo			
25/09/2005	SEBSERR	Anuncio cuestionado	Afirmativo			
02/10/2005	SEBSERR	Esmoquin, ¿cáterin?	Afirmativo			
09/10/2005	SEBSERR	El corsé del titular	Afirmativo			
30/10/2005	SEBSERR	Víctimas y presuntos	Afirmativo			
06/11/2005	SEBSERR	Derecho de acceso	Afirmativo			
13/11/2005	SEBSERR	Un artulugio peligroso	Afirmativo	Negativo		
20/11/2005	SEBSERR	Comentarios vejatorios	Ambiguo	Afirmativo		
04/12/2005	SEBSERR	Diccionario de dudas	Ambiguo			
11/12/2005	SEBSERR	La América cercana	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	Negativo
18/12/2005	SEBSERR	Delito y nacionalidad	Afirmativo	Afirmativo		
08/01/2006	SEBSERR	Parches milagrosos	Afirmativo	Ambiguo		
15/01/2006	SEBSERR	Porcentajes de doble filo	Afirmativo	Afirmativo		
22/01/2006	SEBSERR	Indio e indígena	Afirmativo			
29/01/2006	SEBSERR	Una niña gitana y gordita	Afirmativo	Afirmativo		
05/02/2006	SEBSERR	Las imágenes de Mahoma	Negativo	Afirmativo		
12/02/2006	SEBSERR	La excepción religiosa	Negativo			
19/02/2006	SEBSERR	Pedrito y las palomas	Afirmativo	Afirmativo		
26/02/2006	SEBSERR	Cambios en el diario	Ambiguo			
05/03/2006	SEBSERR	Error de cálculo	Negativo	Ambiguo		
12/03/2006	SEBSERR	Trato desigual	Afirmativo	Ambiguo		
19/03/2006	SEBSERR	Sarcasmo tecnológico	Ambiguo	Ambiguo		
26/03/2006	SEBSERR	Niños invisibles	Ambiguo			
09/04/2006	SEBSERR	Fidel y Newton	Ambiguo	Ambiguo		
16/04/2006	SEBSERR	Foto trucada	Afirmativo			
30/04/2006	SEBSERR	Los seudónimos del Foro	Ambiguo			
14/05/2006	SEBSERR	Números y cifras	Ambiguo	Ambiguo		
21/05/2006	SEBSERR	Cohn-Bendit y el fiscal	Afirmativo	Afirmativo		
28/05/2006	SEBSERR	El señuelo de volar de pie	Afirmativo			
04/06/2006	SEBSERR	Menos inmigrantes muertos	Afirmativo			
18/06/2006	SEBSERR	En el límite	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo	

08/10/2006	JMLR-2	Entre el ruido y la furia	Ambiguo				
22/10/2006	JMLR-2	¡Cuántos fascistas!	Ambiguo				
29/10/2006	JMLR-2	Figurantes	Afirmativo				
12/11/2006	JMLR-2	El caso Ciudadans	Negativo				
19/11/2006	JMLR-2	Semántica creativa	Ambiguo				
10/12/2006	JMLR-2	Los jueces y sus familias	Afirmativo				
24/12/2006	JMLR-2	La verdad está ahí fuera	Afirmativo				
14/01/2007	JMLR-2	Del error al horror	Afirmativo				
28/01/2007	JMLR-2	Rebeldes y anónimos	Afirmativo	Afirmativo			
11/02/2007	JMLR-2	La gaviota, la serpiente y el conejo	Afirmativo				
25/02/2007	JMLR-2	Mandíbula de cristal	Afirmativo				
11/03/2007	JMLR-2	Humor se escribe con H	Afirmativo				
18/03/2007	JMLR-2	Un relente de fanatismo	Afirmativo				
01/04/2007	JMLR-2	Neutralidad e independencia	Ambiguo				
15/04/2007	JMLR-2	La reputación de las ONG	Ambiguo				
22/04/2007	JMLR-2	De Góngora a Mozart	Afirmativo				
20/05/2007	JMLR-2	Los lectores quieren más	Ambiguo				
10/06/2007	JMLR-2	Correspondencia	Afirmativo	Afirmativo	Ambiguo	Ambiguo	
24/06/2007	JMLR-2	La presunción de inocencia	Afirmativo				
26/08/2007	JMLR-2	La fiesta nacional	Negativo	Ambiguo			
16/09/2007	JMLR-2	El 'thriller' como modelo	Afirmativo				
07/10/2007	JMLR-2	Autocrítica	Afirmativo				
14/10/2007	JMLR-2	Che	Ambiguo				
28/10/2007	JMLR-2	La patada	Ambiguo				
11/11/2007	JMLR-2	Lo que más interesa	Afirmativo				
25/11/2007	JMLR-2	Comentarios sobre el cambio	Ambiguo				
16/12/2007	JMLR-2	De sectas y cuentos	Afirmativo	Afirmativo			
03/02/2008	JMLR-2	Fe de errores	Ambiguo	Ambiguo			
17/02/2008	JMLR-2	Una visita a Fleet Street	Ambiguo				
02/03/2008	JMLR-2	Fuentes, gatos y liebres	Ambiguo				
16/03/2008	JMLR-2	A vueltas con la Seguridad Social	Afirmativo	Ambiguo			
13/04/2008	JMLR-2	Cuando las fuentes son tóxicas	Afirmativo				
27/04/2008	JMLR-2	Algo más que erratas	Afirmativo				

18/05/2008	JMLR-2	Noticia Bomba	Negativo		
08/06/2008	JMLR-2	Líneas de sombra	Ambiguo		
15/06/2008	JMLR-2	La conversación	Negativo		
29/06/2008	JMLR-2	En busca de la corrección política	Afirmativo		
13/07/2008	JMLR-2	Un virulento desmentido	Negativo		
07/09/2008	JMLR-2	Correspondencia de agosto	Ambiguo		
21/09/2008	JMLR-2	Errores que alimentan polémicas	Afirmativo		
05/10/2008	JMLR-2	Dos años después	Ambiguo		
08/03/2009	MPO	Periodismo de calidad en tiempos de crisis	Ambiguo		
15/03/2009	MPO	Desnudez y muerte en una foto de riesgo	Afirmativo		
22/03/2009	MPO	Condenados a permanecer en la Red	Afirmativo		
05/04/2009	MPO	¿Es antisemita criticar al Gobierno israelí?	Negativo		
12/04/2009	MPO	Cartas, censura y misteriosa desaparición	Ambiguo	Afirmativo	Ambiguo
19/04/2009	MPO	Adiós al 'Pequeño País': una espina y algo más	Afirmativo		
03/05/2009	MPO	Carla Bruni, la princesa Letizia y la fiebre rosa	Afirmativo		
10/05/2009	MPO	Atrapados en la espiral de la gripe	Ambiguo		
24/05/2009	MPO	Prostitución, una esclavitud no tan invisible	Afirmativo		
31/05/2009	MPO	Choque de culturas en la crítica de cine	Ambiguo		
14/06/2009	MPO	El interés público de las fiestas de Berlusconi	Negativo	Afirmativo	
21/06/2009	MPO	La eutanasia filmada que nunca existió	Afirmativo		
28/06/2009	MPO	Metáforas que hieren, ladrillos que duelen	Afirmativo		
05/07/2009	MPO	La batalla de las palabras en un golpe de estado	Afirmativo		
12/07/2009	MPO	Falsedades, inventos y refritos en la aldea global	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
26/07/2009	MPO	Las incertidumbres de la prensa escrita	Ambiguo		
06/09/2009	MPO	Fotos de sexo: cuando los límites se mueven	Ambiguo		

20/09/2009	MPO	EL PAÍS y Zapatero: una crítica incómoda	Ambiguo		
27/09/2009	MPO	Empresa y periodismo, una cuestión de lealtad	Ambiguo		
11/10/2009	MPO	Los agravios territoriales de EL PAÍS	Afirmativo		
18/10/2009	MPO	Políticos que no aman a los periodistas	Afirmativo		
01/11/2009	MPO	Cerrojazo informativo	Afirmativo		
08/11/2009	MPO	La monja y las teorías de la conspiración	Afirmativo		
22/11/2009	MPO	¿Quién teme al feminismo?	Ambiguo		
29/11/2009	MPO	Informar sobre la violencia machista.	Ambiguo		
06/12/2009	MPO	El 'efecto villano' del sensacionalismo	Ambiguo		
20/12/2009	MPO	Comentarios muy poco edificantes	Ambiguo		
17/01/2010	MPO	Avances médicos con intereses ocultos	Afirmativo		
24/01/2010	MPO	Las duras imágenes de una tragedia	Ambiguo		
07/02/2010	MPO	Historias de plagios y autoplagios	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
14/02/2010	MPO	La invisibilidad de los partidos pequeños	Ambiguo		
07/03/2010	MPO	Por la pendiente resbaladiza de los tópicos	Ambiguo	Afirmativo	Afirmativo
14/03/2010	MPO	Homeopatía, de la creencia a la evidencia	Afirmativo		
28/03/2010	MPO	Pequeños detalles que dañan la imagen	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
11/04/2010	MPO	A Zaplana lo que es de Zaplana	Afirmativo	Negativo	Ambiguo
18/04/2010	MPO	Atados a la fuente policial	Afirmativo		
02/05/2010	MPO	Periodismo de refrito y composición	Ambiguo	Afirmativo	Afirmativo
09/05/2010	MPO	Pederastia y papafobia	Afirmativo		
16/05/2010	MPO	Jueces bajo sospecha	Afirmativo		
30/05/2010	MPO	Una cornada espeluznante	Negativo		
13/06/2010	MPO	Israel y Palestina: el poder de la opinión	Ambiguo		
27/06/2010	MPO	Atracción por lo negativo	Ambiguo	Afirmativo	Afirmativo
04/07/2010	MPO	Cuando se incumple la propia norma	Afirmativo		

18/07/2010	MPO	De 56.000 a 1,5 millones de manifestantes	Afirmativo		
01/08/2010	MPO	Los protaurinos ganan en Cultura	Afirmativo		
12/09/2010	MPO	Errores que alimentan prejuicios	Afirmativo	Afirmativo	Afirmativo
26/09/2010	MPO	Demasiadas fuentes anónimas	Afirmativo		
03/10/2010	MPO	Tirar la piedra y esconder la mano	Afirmativo		
10/10/2010	MPO	(Pre)parados para salir a flote	Ambiguo		
24/10/2010	MPO	Intercambio de cromos y otros vicios	Afirmativo		
07/11/2010	MPO	Quejas por ausencia u omisión	Afirmativo		
21/11/2010	MPO	Cuando el lenguaje nos traiciona	Afirmativo		
28/11/2010	MPO	Lo que va de Haití a la novia de Ronaldo	Ambiguo		

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 3

ÍNDICE DE FIGURAS, TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1. La Ficha de Datos	46
Tabla 2. Número de columnas dominicales publicadas por cada defensor	138
Gráfico 1. Número de columnas publicadas por cada defensor	139
Gráfico 2. Titulares López Muñoz	154
Gráfico 3. Estilo textos López Muñoz	155
Gráfico 4. Estructura columnas López Muñoz	161
Gráfico. 5. Referencias López Muñoz	162
Tabla 3. Secciones López Muñoz	164
Gráfico 6. Secciones López Muñoz	165
Tabla 4. Causas quejas López Muñoz	165
Gráfico 7. Causas quejas López Muñoz	166
Gráfico 8. Posición de López Muñoz	171
Gráfico 9. Titulares Jesús de la Serna (noviembre 1985 – mayo 1989)	179
Gráfico 10. Estilo textos Jesús de la Serna (noviembre 1985 – mayo 1989)	181
Gráfico 11. Estructura columnas Jesús de la Serna (noviembre 1985 – mayo 1989)	186
Gráfico 12. Textos de referencia Jesús de la Serna (noviembre 1985 – mayo 1989)	188
Tabla 5. Secciones Jesús de la Serna (noviembre 1985 – mayo 1989)	189
Gráfico 13. Secciones Jesús de la Serna (noviembre 1985 – mayo 1989)	190
Tabla 6. Causas quejas Jesús de la Serna (noviembre 1985 – mayo 1989)	191
Gráfico 14. Causas quejas Jesús de la Serna (noviembre 1985 – mayo 1989)	192
Gráfico 15. Posición de Jesús de la Serna	196

(noviembre 1985 – mayo 1989)

Gráfico16. Titulares Larraya (mayo 1989 – noviembre 1991)	201
Gráfico 17. Estilo textos Larraya (mayo 1989 – noviembre 1991)	202
Gráfico 18. Estructura columnas Larraya (mayo 1989 – noviembre 1991)	207
Gráfico 19. Textos de referencia Larraya (mayo 1989 – noviembre 1991)	208
Tabla 7. Secciones Larraya (mayo 1989 – noviembre 1991)	212
Gráfico 20. Secciones Larraya (mayo 1989 – noviembre 1991)	213
Tabla 8. Causas quejas Larraya (mayo 1989 – noviembre 1991)	214
Gráfico 21. Causas quejas Larraya (mayo 1989 – noviembre 1991)	215
Gráfico 22. Posición Larraya (mayo 1989 – noviembre 1991)	218
Gráfico 23. Titulares Jesús de la Serna (octubre 1991 – octubre 1993)	222
Gráfico 24. Estilo textos Jesús de la Serna (octubre 1991 – octubre 1993)	223
Gráfico 25. Estructura columnas Jesús de la Serna (octubre 1991 – octubre 1993)	227
Gráfico 26. Textos de referencia Jesús de la Serna (octubre 1991 – octubre 1993)	228
Tabla 9. Secciones Jesús de la Serna (octubre 1991 – octubre 1993)	230
Gráfico 27. Secciones Jesús de la Serna (octubre 1991 – octubre 1993)	231
Tabla 10. Causas de las quejas Jesús de la Serna (octubre 1991 – octubre 1993)	232
Gráfico 28. Causas de las quejas Jesús de la Serna (octubre 1991 – octubre 1993)	233
Gráfico 29. Posición Jesús de la Serna (octubre 1991 – octubre 1993)	236
Gráfico 30. Titulares de Soledad Gallego	241
Gráfico 31. Estilo textos Soledad Gallego	242

Gráfico 32. Estructura columnas Soledad Gallego	245
Gráfico 33. Textos referencia Soledad Gallego	246
Tabla 11. Secciones Soledad Gallego	249
Gráfico 34. Secciones Soledad Gallego	249
Tabla 12. Causas quejas Soledad Gallego	250
Gráfico 35. Causas quejas Soledad Gallego	251
Gráfico 36. Posición de Soledad Gallego	254
Gráfico 37. Titulares de Juan Arias	256
Gráfico 38. Estilo textos Juan Arias	257
Gráfico 39. Estructura columnas Juan Arias	261
Gráfico 40. Textos referencia Juan Arias	261
Gráfico 41. Secciones Juan Arias	264
Tabla 13. Secciones Juan Arias	265
Gráfico 42. Causas quejas Juan Arias	268
Tabla 14. Causas quejas Juan Arias	268
Gráfico 43. Posición Juan Arias	269
Gráfico 44. Titulares Francisco Gor	274
Gráfico 45. Estilo Francisco Gor	275
Gráfico 46. Estructura columnas Francisco Gor	279
Gráfico 47. Textos referencia Francisco Gor	280
Tabla. 15. Secciones Francisco Gor	283
Gráfico 48. Secciones Francisco Gor	284
Tabla 16. Causas quejas Francisco Gor	285
Gráfico 49. Causas quejas Francisco Gor	285
Gráfico 50. Posición Francisco Gor	289
Gráfico 51. Titulares Camilo Valdecantos	294
Gráfico 52. Estilo textos Camilo Valdecantos	295
Gráfico 53. Estructura columnas Camilo Valdecantos	298
Gráfico 54. Textos de referencia	299
Tabla 17. Secciones Camilo Valdecantos	303
Gráfico 55. Secciones Camilo Valdecantos	304

Tabla 18. Causas quejas Camilo Valdecantos	305
Gráfico 56. Cusas de las quejas Camilo Valdecantos	306
Gráfico 57. Posición del defensor	308
Gráfico 58. Titulares Malén Aznárez	314
Gráfico 59. Estilo textos Malén Aznárez	315
Gráfico 60. Estructura columnas Malén Aznárez	318
Tabla 19. Secciones Malén Aznárez	321
Gráfico 61. Secciones Malén Aznárez	322
Tabla 20. Causas quejas Malén Aznárez	323
Gráfico 62. Causas quejas Malén Aznárez	324
Gráfico 63. Posición de la defensora	327
Gráfico 64. Titulares Sebastián Serrano	331
Gráfico 65. Estilo textos Sebastián Serrano	332
Gráfico 66. Estructura columnas Sebastián Serrano	336
Gráfico 67. Textos de referencia	337
Tabla 21. Secciones Sebastián Serrano	339
Gráfico 68. Secciones Sebastián Serrano	340
Tabla 22. Causas quejas Sebastián Serrano	342
Gráfico 69. Causas quejas Sebastián Serrano	343
Gráfico 70. Posición del defensor	344
Gráfico 71. Titulares Larraya (octubre 2006 – octubre 2008)	348
Gráfico 72. Estilo textos Larraya (octubre 2006 – octubre 2008)	350
Gráfico 73. Estructura columnas Larraya (octubre 2006 – octubre 2008)	352
Gráfico 74. Textos de referencia (octubre 2006 – octubre 2008)	353
Tabla 23. Secciones Larraya (octubre 2006 – octubre 2008)	355
Gráfico 75. Secciones Larraya (octubre 2006 – octubre 2008)	356
Tabla 23. Causas quejas Larraya (octubre 2006 – octubre 2008)	359

Gráfico 76. Causas quejas Larraya (octubre 2006 – octubre 2008)	360
Gráfico 77. Posición del defensor	361
Gráfico 78. Titulares de Pérez Oliva	365
Gráfico 79. Estilo textos Pérez Oliva	369
Gráfico 80. Estructura columnas Pérez Oliva	369
Gráfico 81. Textos de referencia	372
Tabla 25. Secciones Pérez Oliva	372
Gráfico 82. Secciones Pérez Oliva	373
Tabla 26. Causas quejas Pérez Oliva	376
Gráfico 83. Causas quejas Pérez Oliva	377
Gráfico 84. Posición de la defensora	378
Gráfico 85. Datos absolutos sobre la posición respecto a los lectores del conjunto de los defensores	384
Tabla 27. Datos absolutos sobre la posición respecto a los lectores de los defensores desde el punto de vista individual	385
Gráfico 86. Datos absolutos sobre la posición respecto a los lectores de los defensores desde el punto de vista individual	386
Gráfico 87. Datos porcentuales sobre la posición respecto a los lectores del conjunto de los defensores	387
Tabla 28. Datos porcentuales sobre la posición respecto a los lectores de cada uno de los defensores	387
Gráfico 88. Datos porcentuales sobre la posición respecto a los lectores de cada uno de los defensores	388
Gráfico 89. Titulares de los defensores en datos absolutos Visión global	388
Gráfico 90. Titulares de los defensores en porcentajes. Visión global	389
Tabla 29. Titulares de los defensores en porcentajes. Visión individual	390
Gráfico 91. Titulares de los defensores en porcentajes. Visión individual	390
Gráfico 92. Estilo de los defensores en datos absolutos. Visión global	391
Tabla 30. Estilo de los defensores en datos absolutos. Visión individual	392
Gráfico 93. Estilo de los defensores en datos absolutos. Visión individual	392
Gráfico 94. Estilo de los defensores en datos porcentuales. Visión global	393
Tabla 31. Estilo de los defensores en datos porcentuales. Visión individual	393

Gráfico 95. Estilo de los defensores en datos porcentuales. Visión individual	394
Gráfico 96. Estructura columnas defensores. Datos absolutos globales	394
Gráfico 97. Textos de referencia usados por los defensores. Datos absolutos globales	396
Tabla 32. Textos de referencia usados por los defensores. Porcentajes individuales	396
Gráfico 98. Textos de referencia usados por los defensores. Porcentajes individuales	397
Tabla 33. Secciones de las que se ocuparon los defensores en datos absolutos y globales	398
Gráfico 99. Secciones de las que se ocuparon los defensores en datos absolutos y globales	399
Tabla 34. Causas de las quejas de las que se ocuparon los defensores en datos absolutos y globales	400
Gráfico 100. Causas de las quejas de las que se ocuparon los defensores en datos absolutos y globales	402
Tabla 35. Datos porcentuales del tratamiento en número de quejas por la cuestión de género por cada defensor	404
Gráfico 101. Datos porcentuales del tratamiento en número de quejas por la cuestión de género por cada defensor	404
Tabla 35. Datos porcentuales del tratamiento en número de quejas por xenofobia por cada defensor	405
Gráfico 102. Datos porcentuales del tratamiento en número de quejas por xenofobia por cada defensor	406
Tabla 37. Datos porcentuales del tratamiento en número de quejas por homofobia por cada defensor	407
Gráfico 103. Datos porcentuales del tratamiento en número de quejas por homofobia por cada defensor	408

Fuente: Elaboración propia.