

La experiencia de Luis Ramiro Beltrán como defensor del lector

Luis Ramiro Beltrán's experience as news ombudsman

Martha Paz

Universidad Evangélica Boliviana
Santa Cruz-Bolivia
martharosapaz@hotmail.com

Recibido: 2 de mayo de 2016
Aceptado: 8 de junio de 2016

Resumen

Aquí se relata la experiencia de Luis Ramiro Beltrán como defensor del lector de ocho periódicos bolivianos entre 2003 y 2005, y se conoce las dificultades que tuvo en su labor. Fascinación, ilusión, desazón, frustración, incomodidad, satisfacción y esperanza, todo eso fue lo que él sintió.

Palabras clave: Periodismo, medios de comunicación, ombudsman de prensa, comunicación social Bolivia, Luis Ramiro Beltrán

Abstract

Here we recount the experience that Luis Ramiro Beltrán had as Press Ombudsman of eight bolivian newspapers between 2003 and 2005, and we know the obstacles he had are disclose. Fascination, illusion, uneasiness, frustration, discomfort, satisfaction and hope he felt performing this huge task.

Key words: Journalism, mass media, news ombudsman, social communication in Bolivia, Luis Ramiro Beltrán.

› Introducción

En mayo de 2003, los lectores bolivianos de periódicos tuvieron una buena noticia. Se había creado para ellos una instancia a través de la cual podían establecer una comunicación con las salas de redacción de donde emanaban las informaciones que ellos leían diariamente. Podían ahora hacer llegar sugerencias y quejas a los periodistas, o para mejorar el producto que los unía o sencillamente para reclamar por lo que ellos consideraban un error.

Esa instancia, llamada Defensoría del Lector, fue una iniciativa del Grupo de Prensa Líder, red de ocho periódicos bolivianos: El Deber (Santa Cruz de la Sierra), La Prensa (La Paz), Los Tiempos (Cochabamba), Nuevo Sur (Tarija), El Correo del Sur (Sucre), El Potosino (Potosí), El Norte (Montero) y El Alteño (El Alto), pertenecientes a dos familias tradicionales en el periodismo nacional, los Canelas, en Cochabamba, y los Rivero Jordán, en Santa Cruz. Se constituyó en una innovación periodística que fue muy bien recibida por el público y que, en términos académicos, se conoce como autorregulación profesional.

El Grupo Líder se colocaba así a la vanguardia del periodismo escrito boliviano. Su voluntad, hecha pública, de tomar en cuenta más y mejor la opinión de sus lectores, le otorgaba una gran solvencia y credibilidad en el mercado de los mass media.

Durante dos años, de mayo 2003 a mayo 2005, el defensor del lector fue el comunicólogo boliviano y premio McLuhan de la Comunicación, Luis Ramiro Beltrán. De septiembre 2005 a septiembre 2006, la defensora del lector fue la comunicadora e investigadora de periodismo, Martha Paz. Si Beltrán fue defensor de los ocho periódicos de la red, Paz lo fue sólo de El Deber, ya que, para ese entonces, siete periódicos habían desistido de continuar con la experiencia. Tuvieron que pasar casi dos años, después de terminada la gestión de Paz, para que El Deber nombrara un tercer defensor, el periodista y ex corresponsal internacional de noticias de noticias, Juan Javier Zeballos. Luis Ramiro Beltrán trabajó desde su domicilio, por lo que él mismo se puso el sobrenombre de 'defensor flotante' o 'defensor fantasma'. Martha Paz trabajó desde el mismo periódico. Juan Javier Zeballos lo hizo desde la Asociación Nacional de la Prensa (ANP), donde se desempeñaba como director ejecutivo

En este artículo se hace un recuento de la gestión de Luis Ramiro Beltrán. Él tenía esa tarea pendiente¹ De hecho, cuando Martha Paz publicó en 2007 "En los zapatos de la pulga: Relato de una experiencia de la Defensoría del Lector de Bolivia", ella decía en la presentación que Luis Ramiro Beltrán estaba preparando por su cuenta la sistematización de su gestión como defensor, porque así él se lo había comentado. En septiembre de 2014, de visita en su departamento de La Paz, Martha Paz se ofreció a escribir un artículo sobre la experiencia de Luis Ramiro Beltrán en el cargo, toda vez que él estaba concentrado en un escrito sobre su padre muerto en la Guerra del Chaco. Luis Ramiro Beltrán aceptó el ofrecimiento.

La figura

El Grupo de Prensa Líder había hecho la mejor elección al nombrar a Luis Ramiro Beltrán como defensor del lector, tanto por su trayectoria profesional como por su solvencia ética e independencia comprobadas.

Luis Ramiro Beltrán Salmón fue un comunicador que promovió que el mundo académico pero también el mundo político y el de la práctica misma de la comunicación en Bolivia, América Latina y el mundo entero, reflexionen sobre el rol de la comunicación para el desarrollo de los países y la democratización de las sociedades.

A través de libros y dos centenares de artículos de carácter científico publicados en revistas académicas nacionales e internacionales², y a través también de su trabajo profesional como asesor y consultor en comunicación para el desarrollo en organismos internacionales y entidades de varios países, él logró cuestionar, a partir de fines de la década de los sesenta, la comunicación para la dependencia que se estaba ejerciendo de Norte a Sur en desmedro de la comunicación para el desarrollo.

1 Luis Ramiro Beltrán falleció el 11 de julio de 2015.

2 Su esposa, Nohora Olaya de Beltrán, fue la encargada de actualizar permanentemente la bibliografía de Luis Ramiro Beltrán.

Por ello, es ahora considerado el padre de las Políticas Nacionales de Comunicación por un lado, y uno de los impulsores directos del Nuevo Orden Internacional de la Información y la Comunicación por otro, movimientos ambos que, en términos generales, reclamaban condiciones propicias al cambio para el desarrollo verdaderamente democrático. Eran los años '70 y estas propuestas generaron acalorados debates internacionales, especialmente entre los países no alineados que las postularon y las organizaciones privadas de medios.

Luis Ramiro Beltrán fue, pues, un ícono de lo que él mismo propugnó con su producción de conocimientos: la comunicación horizontal y alternativa que, centrada en el acceso, el diálogo y la participación, enfrentó a la comunicación clásica, vertical y dominada.

Varios intelectuales latinoamericanos, norteamericanos y europeos han señalado además que fue uno de los padres fundadores de la Escuela Crítica Latinoamericana de Investigación en Comunicación, que cuestiona el uso de premisas, objetos y métodos foráneos de investigación en temas referidos a las realidades de Latinoamérica. Para Beltrán, la investigación en comunicación debe responder a necesidades reales de los países y sociedades.

En el ámbito periodístico, sus aportes también han sido de relevancia, especialmente en lo que respecta al tratamiento ético de las informaciones y la autorregulación profesional. Varios de sus escritos en ese ámbito han trascendido las aulas y han llegado a los círculos periodísticos para su aplicación.

La literatura, el teatro y el cine no quedaron al margen de sus intervenciones.

Premio McLuhan, Premio Nacional de Periodismo, Cóndor de Los Andes.

Por eso, la presentación de Luis Ramiro Beltrán como defensor del lector de ocho periódicos bolivianos fue, entre el 11 y el 13 mayo de 2003, la noticia de portada de la prensa nacional. Se estaba abriendo un nuevo capítulo en la historia del periodismo boliviano, decían las diversas publicaciones.

En su nueva tarea

Al ser posesionado, Luis Ramiro Beltrán dejó claro, como misión de su trabajo, que él potenciaría la voz del pueblo ante los medios, al mismo tiempo que sería un consejero de buena voluntad para éstos. Dijo que la preocupación por la vigencia y la preservación de la ética en el quehacer periodístico sería el fundamento de su trabajo. Y como el derecho a la información y la democratización de la comunicación estarían consolidándose con la labor de la Defensoría del Lector -evitando el control gubernamental-, esa sería su visión.

En su primera columna, intentó definirse en su nuevo rol: “debo obrar como intermediario entre lectores y redactores para fomentar el diálogo entre ellos. Visto de otra manera, tengo que actuar como una especie de abogado del lector y, al mismo tiempo, como una suerte de fiscal en el sentido de hacer monitoreo y evaluación de las publicaciones resultantes de quejas de lectores. Pero no soy, en modo alguno, un juez que emita sentencias ni disponga sanciones. Y bueno es que también quede claro de principio que el que yo actúe en defensa del lector no me hace, de ninguna manera, adversario del redactor. Mi labor es, pues, la de agente de enlace para facilitar el entendimiento entre la prensa y su público para beneficio de ambos”.

En esas oportunidades, aclaró también que él no era empleado regular de planta del Grupo Líder ni que estaría situado en las oficinas de ninguno de los diarios, sino en su propio departamento en la ciudad de La Paz. Sería un consultor que operaría a tiempo parcial y con flexibilidad de horario, sin supervisor ni supervisando a nadie. “Esta singular condición laboral es el recurso mediante el cual el Grupo Líder asegura para mí la independencia indispensable para poder cumplir a cabalidad mis obligaciones”.dijo

Tarea titánica, la suya, pedagógica, profesional, política, en ocho periódicos y desde su propia casa.

La parte fascinante³ del trabajo inicial

Luis Ramiro Beltrán nunca ocultó su admiración porque

un grupo de periódicos haya decidido pagar a alguien para que los vigile. “Es un caso sui generis que a uno le paguen para fastidiarlo y para que sea pulga en la oreja, no para que le aplaudan (...) Ésa es la gracia de este mecanismo de autorregulación”.

Así, fascinado e ilusionado, empezó su trabajo y dedicó sus primeras cinco columnas (incluida la de presentación) a reflexionar sobre la ética, la autorregulación, el derecho a la información y comunicación, y la rectificación. Él siempre dijo que la técnica no es suficiente para el periodismo si no va acompañada de la ética, y se mostró preocupado por el deterioro marcado y acelerado de la ética periodística en Bolivia en los últimos años, tanto que temía que si los medios no optaban por la autorregulación, en cualquier momento les llegaría la regulación desde los gobiernos de turno. También insistió en que la libertad de prensa tiene su contrapeso fundamental en el derecho de información y comunicación del que es poseedora cada una de las personas y por el que cada una puede exigir mejores contenidos y ser tomada en cuenta en los medios de comunicación. Y, sobre la rectificación, Beltrán estaba convencido de que, además de constituirse en un imperativo de justicia, enaltece al medio que la practica sin esperar la exigencia del interesado, sin limitarse a solamente publicar la carta de queja del lector, sin minimizar el error cometido por el periodista y sin ahorrar espacio.

Esas cinco primeras columnas describieron una y otra vez la estructura y funcionamiento de la flamante Defensoría del Lector, que había nacido supuestamente acompañada de una Declaración de Principios, un Código de Ética y el

Estatuto del Defensor del Lector⁴. Esas cinco primeras columnas instaban a los lectores a comunicarse con los responsables de quejas de cada uno de los periódicos⁵ para hacer uso de su derecho a la información, quejándose, reclamando, aclarando.

La parte aleccionadora del trabajo

Cuatro meses después de su posesión como defensor, Luis Ramiro Beltrán sintió desazón⁶. Es que él y el Grupo de Prensa Líder tuvieron la expectativa de que, desde el principio de la disponibilidad de la Defensoría, habrían de llegar a los diarios reclamaciones en considerable número. Cuatro meses después se hizo evidente que aquella expectativa no daba señales de materializarse.

Varias podían ser las razones, como el bajo número de lectores y la poca costumbre de la gente de acudir a la prensa para quejarse, sea por simple negligencia, por evitarse posibles complicaciones o disgustos, o hasta por temor a no ser debidamente atendida y escuchada por los periodistas. Pero, para Luis Ramiro Beltrán, se trataba nada más y nada menos que de una ‘disfuncionalidad estructural’, de la que él recién se estaba apercibiendo: era imposible para el defensor trabajar dependiendo de las acciones de otros.

Como él era defensor de ocho periódicos, algo totalmente inusual, se había instituido que cada periódico nombraría un responsable de quejas para recibir y procesar los reclamos no tan problemáticos, y enviar al defensor solamente los de carácter grave. Resultó que, hasta esa fe-

3 De ‘fascinante y aleccionadora’ calificó Luis Ramiro Beltrán su experiencia como defensor del lector de ocho periódicos del Grupo de Prensa Líder, en el prólogo que escribió para el libro *En los zapatos de la pulga: Relato de una experiencia en la Defensoría del Lector en Bolivia*, publicado en 2007 por Martha Paz.

4 Juan Carlos Rivero Jordán, uno de los propietarios del periódico *El Deber*, había confeccionado, entre diciembre 2002 y mayo 2003, ese conjunto normativo para la Defensoría del Lector del Grupo Líder. Aportaron en la tarea Luis Ramiro Beltrán, como protagonista principal y asesor nacional de la experiencia, y el colombiano Javier Darío Restrepo, ex defensor del Lector de los periódicos *El Colombiano* y *El Tiempo*, y asesor internacional de la iniciativa boliviana. Beltrán insistió una y otra vez en que esos documentos sean publicados y difundidos. Ello sucedió recién al inicio de la gestión de Martha Paz, pero no como documentos propios del Grupo Líder, sino como documentos de *El Deber*.

5 Para dirigir una carta al responsable de quejas, había que rotularla a nombre del director del periódico con atención al responsable de quejas. Esa era la indicación que acompañaba a la columna del defensor del lector cada vez que ésta era publicada.

6 De desazón, frustración e incomodidad habló en las Anotaciones para evaluación: la gestión inicial -mayo a septiembre, 2003- de la Defensoría del Lector en el Grupo de Prensa Líder, que hizo al cabo de sus primeros cuatro meses de trabajo.

cha, pocos periódicos cumplieron con la nominación de los responsables de quejas y ninguno de éstos remitió a Beltrán reclamación alguna. Si no había responsables de quejas, obviamente no llegarían quejas al defensor y el defensor no tendría de qué escribir. Podían llegar las quejas directamente al director del periódico, es cierto, pero sin responsable de quejas, se perderían en el camino de ser procesadas.

El único periódico que tomó en serio su compromiso de nombrar a un responsable de quejas fue El Deber. Osman Patzi, que había iniciado el proceso autorregulatorio en El Deber en 1999 como parte de su trabajo final de grado universitario en la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra (UPSA), atendió en los primeros cuatro meses de la gestión de Beltrán una veintena de reclamaciones, las que le sirvieron al defensor para escribir su sexta columna, reclamatoria. Esta vez⁷. Tenían que ver con atribución indebida de afirmaciones, imprecisiones varias, falta de verificación de datos y falta de versión de la contraparte.

Aunque Beltrán ponderó permanentemente el trabajo de Patzi, éste no siempre se sentía satisfecho. En el I Ciclo de Autor en Comunicación organizado en 2007 por la Universidad Evangélica Boliviana (UEB) para estudiar la vida, obra y pensamiento de Luis Ramiro Beltrán, Patzi contó que las aclaraciones que él redactaba y publicaba a través de la columna “El lector tiene la palabra” eran revisadas, modificadas e incluso suspendidas, si así lo veían conveniente los jefes de Redacción e Informaciones del periódico. “En el caso de las columnas del defensor, no se les tocaba ni una sola coma. En el caso de mis columnas, eran retocadas por los responsables de la Redacción, sin siquiera consultarme (...) Si de diez quejas, dos se publicaban, era mucho; y si de esas dos, una contenía el ochenta por ciento de la queja, también era mucho (...) Nos confrontábamos permanentemente”, dijo, a modo de respuesta ante la inquietud de los estudiantes de Comunicación Social que percibieron una redacción vaga y confusa en varias de las rectificaciones. Según él, existe la tendencia entre los periodistas a “hacer aclaraciones de mala gana, sin pedir disculpas o en un espacio escondido del periódico”. Ello le provocó no pocos problemas con los jefes de la Redacción de El Deber; de hecho, le costó ‘su pega’⁸, como reconoció en el mismo Ciclo antes mencionado.

Una columna más, la octava, pudo escribir poco después

el defensor Beltrán con los casos atendidos por los responsables de quejas de algunos otros periódicos, también por reclamos de datos inexactos, falta de verificación de datos, indebida atribución de afirmaciones y falta de versión de la contraparte.

Luis Ramiro Beltrán notó, sin embargo, como en el caso de Patzi y en consonancia con las observaciones que cuatro años después harían los estudiantes de Comunicación de la UEB, que varias de esas rectificaciones se procesaban con demasiado retraso, se limitaban a la publicación de la queja del lector y eran fementidas, o sea, no admitían sincera e hidalgamente el error del periodista.

Esto es lo que él denominó la carencia de compromiso de los directores y de los jefes de redacción, a quienes él consideraba como ‘los pilotos de la nave periodística, los únicos que manejan el timón’. Según él, el defensor y los responsables de quejas eran apenas ‘oficiales de ruta o navegación, los que manejan la brújula’. Aseguraba: “Solo si los personeros directivos y jefes toman en sus manos a fondo y sin aflojar la capitanía del emprendimiento, se puede esperar que este llegue a tener éxito”.

Con un sentimiento de frustración, pidió una y otra vez al Grupo Líder que todos los periódicos tuviesen sus responsables de quejas, sus Comités de Autorregulación, su Glosario de Transgresiones Frecuentes a la Ética Periodística y su Reglamento de Sanciones. También pidió que los periódicos diseñasen y llevasen adelante estrategias de promoción de la figura de la Defensoría del Lector, mediante campañas por radio y televisión, y contactos directos con grupos directivos claves de la sociedad.

Casi nada de ello se logró durante sus dos años de gestión. Sí hubo unos cuantos responsables de quejas y sí se nombró a un coordinador de autorregulación del Grupo⁹, pero solo eso. Los responsables de quejas, a excepción de Osman Patzi, en El Deber¹⁰, seguirían trabajando con

7 Las primeras cinco columnas de Luis Ramiro Beltrán habían sido de carácter didáctico y reflexivo.

8 ‘Quedarse sin pega’ es quedarse sin trabajo.

las limitaciones antes mencionadas porque eran periodistas de planta a quienes se recargaba en su labor diaria y no trabajaban con independencia. Y el coordinador de autorregulación no podía asumir facultades ejecutivas sino solamente de estimulación, acuerdo y enlace, sin autoridad de mando sobre el conjunto del Grupo Líder porque, “antes que ser un consorcio corporativo con estatutos, directorio y personero ejecutivo, éste era una alianza cooperativa multi-empresarial basada en parte en la co-propiedad de acciones” y, por lo tanto, “dejaba libradas las decisiones finales y particulares a cada uno de dichos directores”¹¹.

Eran demasiadas las dificultades de organización y funcionamiento.

Empezaron a preocupar a Beltrán las críticas agresivas que empezó a recibir, no sólo él, sino el Grupo Líder, por la falta de evidencias efectivas de su intención autorreguladora. Un ejemplo, a continuación, publicado en “El juguete rabioso”.

“Cosas Peores

Tomás Lizárraga

¿Y el Defensor del Lector?

Realmente estamos ansiosos de ver el desempeño de Luis Ramiro Beltrán como Defensor de los Leones. O sea, de los que leen mucho, de los lectores. ¿Se animará el McLuhan a decir esta boca es mía? ¿Creerá que ese es un cargo honorífico nada más? ¿Se estará durmiendo sobre sus laureles? Bueno, señor, como lectores de los medios de

9 Juan Carlos Rivero Jordán fue nombrado coordinador de autorregulación del Grupo de Prensa Líder.

10 Cuando Luis Ramiro Beltrán cumplió un año de trabajo como defensor del lector, en su columna alusiva señaló que Patzi había atendido ya 156 casos en un año porque, “dispensado de deberes de redacción, asumió a plenitud la misión autorreguladora en contacto estrecho con el defensor”. Eran casos de imprecisiones, falta de contraste verificadorio entre fuentes, imprecisiones varias, notas no respaldadas por citas de fuentes, divulgación de rumores, comentarios no sustentados, subjetivos o tendenciosos, invasión a la intimidad, violación al Código del Niño, Niña y Adolescente, atribución indebida de declaraciones, falta de seguimiento informativo, acusación sin fundamento y descripción de procedimientos policiales cuyo conocimiento pudiera ayudar a delincuentes.

11 Es una conclusión del propio Luis Ramiro Beltrán en sus Anotaciones para Evaluación, antes referenciadas. Allí él dice que le tomó considerable tiempo percatarse a plenitud de tal situación.

El Grupo Líder -incluido Gente- le exigimos que ya mismo cumpla con sus funciones, pues no vamos a tolerar que por pura frivolidad marketinera nos inventen un Defensor que no defiende ni se defiende, aunque al leer esto seguro que se ofende. ¿O acaso piensa sacar el cuerpo y renunciar luego de haber sumado un título más a su palmarés, como pasó en la Corte Electoral?

Y ya que estamos en esto, ¿cree que usé correctamente el término palmarés, don Defensor?”

Era el descrédito al que se estaban exponiendo, el defensor y el Grupo Líder, por haber decidido, juntos, emprender una tarea titánica bajo una modalidad de la que él, dos años después, no dudó en decir que nunca más se debe replicar. ¿Halla aconsejable que haya un defensor del lector para ocho periódicos?, le preguntó Martha Paz el 5 de noviembre de 2007. Su respuesta fue: “No. Creo que la experiencia de ocho fue interesante, valiosa y original, pero no es aconsejable repetirla”. El asesor internacional del Grupo de Prensa Líder, el colombiano Javier Darío Restrepo, había dicho mucho antes, en septiembre de 2003, que “se hizo evidente que es impracticable la idea de un Defensor para ocho periódicos...”¹².

En esa misma época, Restrepo opinó que crear una estructura tan grande como la que pretendía Beltrán, sólo provocaría inmovilidad. De hecho, el colombiano no estaba de acuerdo con la figura de los responsables de quejas porque “no permiten el contacto directo entre el defensor del lector y los periodistas y, al ser mostrados como pequeños defensores, crean confusión sobre el verdadero papel del defensor”.

De repente fue por esas opiniones de Restrepo que se descartaron muchas de las sugerencias estructurales de Beltrán y se insistió en que el defensor actuase de oficio. El coordinador de autorregulación del Grupo Líder, Juan Carlos Rivero Jordán, le recalcó al defensor que debía escribir sin que necesariamente haya reclamo de por medio, “haciendo, por ejemplo, el seguimiento de algún tema de interés nacional publicado en cualquiera de los periódicos del Grupo, y opinando sobre el tratamiento ético del mismo”. Javier Darío Restrepo dio la razón a Rivero Jordán al decir, en la proposición 1 de un memorando que le solicitaron, que no se debía mirar al defensor del lector como alguien que recibe y tramita quejas solamente, y propuso que se lleven adelante convocatorias permanentes a los

lectores para que respondan a preguntas y brinden al periódico sugerencias de todo tipo¹³.

Beltrán seguía asumiendo que la disfuncionalidad estructural no le permitía trabajar y que le estaba generando incomodidad en la práctica porque dependía de los otros para que le llegaran casos a resolver. En su informe de un año de gestión, dijo, por ejemplo, que sólo un periódico le había derivado, aunque a destiempo, cartas de lectores. ¿Y los otros siete?

Años después, en su libro *En los zapatos de la pulga...*, Martha Paz indicó que, durante su gestión, en casi todas sus columnas siempre hizo referencia a *El Deber*, no necesariamente porque un lector criticaba algo, sino porque ella optaba por pronunciarse de oficio. Siempre hacer referencia a *El Deber* y pronunciarse de oficio no fueron, sin embargo, aspectos valorados. Si para la defensora no tenía mayor aporte limitarse a hablar de la ética periodística sin aplicaciones prácticas tomadas, en este caso, del periódico bajo su lupa, para algunos esa actitud resultó molesta. “El jefe de Redacción generalmente se mantuvo a la defensiva. Reclamó en varias oportunidades el porqué la defensora publicaba algo sin previa consulta a los redactores”.

Respecto al lugar de trabajo del defensor, en el libro *En los zapatos de la pulga...* se analizó el tema merced a las reflexiones de Beltrán, Paz y catorce personeros y periodistas de siete de los ocho diarios del Grupo Líder. Se llegó a la conclusión de que lo ideal es que haya un defensor por periódico y que debe trabajar dentro del periódico. Así le tocó laborar a Martha Paz. Es cierto que esa situación también trae dificultades, como dijo en algún momento Beltrán: “Hay la tendencia a ser más respetuoso y tolerante con quien no está situado en el periódico, con quien está lejos. A la distancia, cuando no se conoce a la persona,

hay más posibilidades de que se la escuche. Con el que está dentro de la casa y goza de la proximidad del lector y del redactor, la gente a veces se toma licencias que no adoptaría con el externo. La proximidad tiene la desventaja de generar confianza entre iguales y hacer que disminuya el status”.

Paradojas. Aprendizajes.

Pero, siguiendo con el caso de Luis Ramiro Beltrán, había que seguir adelante, un año más, a pesar de haberse dado cuenta todos de que la figura de un defensor para ocho periódicos era inviable.

Más fascinaciones

Inicialmente, Luis Ramiro Beltrán se propuso, para sus columnas, tres categorías temáticas: la reclamatoria (en el 60 por ciento de los casos), la reflexiva (30 por ciento) y la didáctica (10 por ciento). Durante sus dos años de gestión escribió 49 columnas en total, con muchas menos columnas reclamatorias y más columnas reflexivas y didácticas de las que hubiera querido: 31, 57 y 12 por ciento, respectivamente.

Entre las columnas de carácter temático-reflexivo destacaron los temas de la urgencia de la autorregulación para evitar la regulación periodística, la práctica de la ética periodística, la inaceptación de favores y regalos, la cobertura periodística a temas y asuntos de la infancia, la cobertura al racismo, el respeto al principio de presunción de inocencia, la búsqueda de la objetividad, el acceso a la información y la erradicación del sensacionalismo.

Las quejas y/o casos de oficio que resolvió tuvieron que ver con: generalización de problemáticas por un caso particular, una sola versión de los hechos, citas incorrectamente atribuidas, descontextualización de declaraciones, imprecisiones varias, uso incorrecto del lenguaje, violación a la intimidad, difamación, apología del delito y fomento del racismo. Beltrán no siempre falló a favor del lector: varias veces falló en contra. Es que el lector no siempre tiene la razón.

Las columnas didácticas tuvieron que ver con el ejercicio de la Defensoría del Lector: cómo los lectores podían ha-

11 Javier Darío Restrepo participó de la primera reunión evaluativa de la Defensoría del Lector realizada en La Paz el 30 de septiembre de 2003, después de la cual dejó un memorando con siete proposiciones.

12 En una de las notas de *El Deber* sobre la posesión de Luis Ramiro Beltrán como defensor del lector, el director de la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Católica Boliviana de La Paz, Ronald Grebe, había indicado: “El defensor no puede esperar solamente los reclamos del público, que indudablemente le darán su principal material de trabajo, sino que tiene que estar atento para analizar y destacar, por iniciativa propia, asuntos que considere interesantes de mostrar a los lectores y a los ejecutivos y periodistas del medio donde cumple esta importante labor”.

cer llegar sus quejas y cómo los periodistas debían responder a ellas, sin minimizarlas y siempre pidiendo disculpas. También describieron en detalle el funcionamiento de la Defensoría y de otras flamantes instancias nacionales de autorregulación periodística, como el Consejo Nacional de Ética Periodística (CONEP), las veedurías de comunicación y el Observatorio Nacional de Medios (ONADEM).

Más asuntos problemáticos

Las temáticas delicadas para tratar desde el espacio de las columnas del defensor del lector fueron y siguieron siendo, desde la época de Beltrán y para la segunda defensora, los siguientes:

Los artículos de opinión. En los contratos que les pidieron firmar a Beltrán y Paz se establecía que estos solo debían ocuparse del sector de la información dentro de los periódicos. No era deseable que atendiesen las secciones de opinión ni las quejas en relación a los espacios comerciales. Estaban prohibidos de intervenir en situaciones de conflicto entre los diarios y su personal de Redacción, y de procesar reclamaciones del público sobre la administración del medio. Aun así, Beltrán y Paz analizaron y publicaron columnas sobre artículos de opinión difundidos por los diarios bajo su observación. Es más, ella recomendó en su libro *En los zapatos de la pulga...* que, para las próximas gestiones de defensoría, esté estipulado en el contrato que el defensor pueda pronunciarse también sobre los artículos de opinión (tanto del periódico como de colaboradores externos) y la publicidad. Javier Darío Restrepo coincide con ellos. En septiembre de 2003 dijo que, en virtud de la autonomía e independencia del defensor, “este no tiene por qué esperar directivas para su acción ni puede considerar límites en su trabajo de examen y crítica de todos los contenidos del periódico”.

Las publinotas, que en *El Deber* se publican en separatas especiales sin aclararle al lector explícitamente que no son información periodística, preocuparon sobremanera a Beltrán. Por ello, se pronunció respecto a un caso, aunque de manera ambigua, según el análisis de los estudiantes de la UEB. Para Juan Carlos Rivero Jordán, subdirector de *El Deber*, las separatas especiales no son publinotas: “Uno, es un producto diferenciado porque no forma parte del cuerpo de noticias, tiene una tipografía diferenciada y

arriba dice ‘ediciones especiales’. Y dos, a las empresas que desean publicitar en esa sección se les ofrece la posibilidad de promocionar periodísticamente sus productos, pero con una pauta informativa del periódico; no puede venir una persona y decir ‘voy a mentir sobre este producto y vos vas a sacar lo que a mí me da la gana’; no funciona así”.

La incongruencia de contar, el Grupo Líder, con un periódico sensacionalista, *Gente*, que no se había acogido a la experiencia de la autorregulación, fue una de las piedras en el zapato de Luis Ramiro Beltrán, quien criticó esa “incongruencia insostenible” -como él denominaba a dicha situación- a través de seis columnas. En un principio, solo se limitaba a condenar internamente que el Grupo Líder continúe “prohijando o tolerando la práctica rampante y cotidiana de ese sensacionalismo (...) que justamente lucha de la violencia contraviniendo flagrantemente los principios y las normas del propio Grupo”. Pero después se animó a escribir públicamente sobre el asunto. *Gente* continuó existiendo. Sigue editándose en la actualidad.

La evaluación

“Vine a ser una suerte de abogado de los que leen y fiscal de los que escriben, pero ciertamente no juez de éstos, ni mucho menos, verdugo. Fui ‘pulga en la oreja’ y ‘piedra en el zapato’ de mis colegas periodistas, pero nunca adversario suyo”, dijo Luis Ramiro Beltrán en su despedida. De acuerdo a sus propias palabras, él fue, a tiempo parcial, un libre observador y consejero, sin jefes ni subalternos, ni oficina ni horario.

Después de la experiencia de Luis Ramiro Beltrán como defensor del lector, siete periódicos del Grupo de Prensa Líder decidieron abandonar la iniciativa. Sólo *El Deber* la quiso continuar. Seguramente por ello fue que la normativa de la Defensoría del Lector que se preparó para todo el Grupo, al final fue publicada sólo para *El Deber*.

Quedó claro, de la experiencia de Luis Ramiro Beltrán, que siempre será aconsejable que cada periódico tenga su propio defensor, trabajando en sus mismas instalaciones, y no que haya un defensor para muchos diarios, dependiendo en su labor de responsables de quejas y de una estructura grande, pesada y burocrática.

Quedó claro también que el Defensor no se debe limitar a atender quejas, sino que tiene que analizar de oficio los casos que él considere pertinentes.

Que las rectificaciones deben ser hechas a tiempo, sin ser minimizadas.

Que el defensor debe tener la libertad de pronunciarse sobre asuntos publicitarios, administrativos y de propiedad del periódico, si de alguna manera influyen en los contenidos periodísticos.

Que el camino de la autorregulación es largo, pero posible, e implica especialmente mucho compromiso de parte de los directivos y los jefes de la Redacción.

La coincidencia es total entre quienes, de una u otra forma, vivieron la experiencia de la Defensoría del Lector en Bolivia, respecto a los logros de esta instancia. Su presencia ayudó a los periodistas a ser más puntillosos con sus publicaciones, a poner más ojo sobre su trabajo, a ser más rigurosos, dicen Marco Antonio Dipp, de Correo del Sur, y Tuffí Aré, de El Deber. Y a no creerse dioses, a ser más humildes, agrega Fernando Canelas, director de Los Tiempos. A esto último se suma Osman Patzi: “ha servido para bajarlos del pedestal y demostrar que no son infalibles”. También creó confianza y seguridad entre los lectores. Públicamente se estaba reconociendo que los periódicos se pueden equivocar pero quieren enmendar cualquier daño provocado. Esa voluntad de autocrítica aumentó la credibilidad en los medios. “El lector tenía la garantía de que la información le llegaba más libre de presiones e influencias”, asegura Juan José Toro, de El Potosí. Los lectores hacen llegar sus quejas a los periódicos mucho más que antes de 2003, cuando empezó la iniciativa. Quiere decir que se ha ayudado a que ellos hagan valer sus derechos, cree Franz Torres, de Correo del Sur, y a que nadie los embarre, añade Canelas. Las aclaraciones y rectificaciones, entonces, han aumentado, señala Roberto Aguirre, de El Deber, aunque “como periodistas, nos duela hacerlas y verlas publicadas”. Finalmente, “la experiencia nos ha marcado a los medios”, dice Dipp, “sabemos que tenemos la obligación de autorregularnos”. En el caso de El Deber, cuenta ya con un Código de Ética, un Estatuto del Defensor y una Declaración de Principios, dice Juan Carlos Rivero, de El Deber. Como señala Aré, hay un antes y un después

en el periodismo boliviano después de la Defensoría del Lector¹⁴.

Pero hace cinco años que no hay más la iniciativa de Defensoría del Lector. Se hizo camino... para luego desandar-lo. El compromiso de los directivos y jefes de la Redacción para con la figura de la Defensoría del Lector, al que tanto convocaba Beltrán, quebró.

¿Cómo lee usted que no se haya informado hasta ahora si habrá o no nuevo defensor o defensora del lector?, se le preguntó hace pocos años a Luis Ramiro Beltrán, a lo que respondió:

“Se debería haber dado información al lector sobre el porqué de la suspensión de la Defensoría del Lector. Es lamentable que ello haya ocurrido, pero creo que es subsanable. Los lectores deberían saber. Y nosotros dos, como precursores, también. Cuando yo he preguntado, nunca me han dado una idea clara de por qué se dejó la figura”.

¿Qué implicaría que el proyecto de Defensoría del Lector quede trunco? Luis Ramiro Beltrán respondió a esta otra pregunta señalando:

“Si es que esto hubiera desaparecido, implicaría impunidad, que la vocación de impunidad se habría consolidado e institucionalizado en el sentido de “¡que desaparezcan esas cosas que molestan y sigamos haciendo lo que nos venga en gana!” Y eso es terrible. Porque la ética va a seguir dañándose. Por la competencia que hay y por el poderío de la prensa, cada vez van a ser peores las fallas éticas. Así como hay impunidad ante la ley, va a haber impunidad ante la ética”.

Él se preguntaba en esa época si la discontinuidad de la Defensoría era pausa o extinción. Parece que ha sido extinción. Situación deplorable, según el propio Luis Ramiro Beltrán.

14 Todo este párrafo ha sido copiado del libro En los zapatos de la pulga..., de Martha Paz.

Bibliografía

- › **Beltrán, L.R.** (2003). Anotaciones para evaluación. La gestión inicial (mayo a septiembre, 2003). Defensoría del Lector en el Grupo de Prensa Líder. Inédito.
- › **Beltrán, L.R.** (2004). Informe especial del Defensor del Lector (2004). Grupo de Prensa Líder. Inédito.
- › **Beltrán, N.** (2009). "Bibliografía de obras principales sobre Comunicación (1957-2008) de Luis Ramiro Beltrán Salmón". En: M. Paz, (2009). Los cuentos de hadas de Luis Ramiro Beltrán. I Ciclo de Estudios de Autor de la Universidad Evangélica Boliviana. Santa Cruz de la Sierra: UEB y ABOCCS.
- › Contrato de prestación de servicios entre empresa El Deber y Luis Ramiro Beltrán. El Deber. Santa Cruz de la Sierra, 2003.
- › Contrato de prestación de servicios entre empresa El Deber y Martha Paz. El Deber. Santa Cruz de la Sierra, 2005.
- › **El Deber** (2005). Manual de redacción. Santa Cruz de la Sierra: Autor.
- › **Meza, G.** (2007). Informe de investigación de Taller Sipes III: La gestión de Luis Ramiro Beltrán como defensor del Lector. Inédito
- › **Patzi, O.** (2006). La autorregulación de los diarios en su fase inicial. En: Aportes de la Comunicación y la Cultura. Santa Cruz de la Sierra: Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra (UPSA).
- › **Paz, M.** (2005). En los zapatos de la pulga. Relato de una experiencia de la Defensoría de Lector en Bolivia. La Paz: CPC y Cooperación Belga.
- › **Paz, M.** (2006). Informe de la gestión 2005-2006. Defensoría del Lector de El Deber. Inédito.
- › **Paz, M.** (2009). Los cuentos de hadas de Luis Ramiro Beltrán. I Ciclo de Estudios de Autor de la Universidad Evangélica Boliviana. Santa Cruz de la Sierra: UEB y ABOCCS
- › **Paz, M.** (2016a). Dossier artículos de prensa sobre la Defensoría del Lector periódico El Deber. (2003-2005). Santa Cruz de la Sierra. Inédito.
- › **Paz, M.** (2016b). Dossier artículos de prensa Columnas de la Defensoría del Lector y Aclaraciones publicadas en El Deber entre los años 2003 y 2006. Santa Cruz de la Sierra. Inédito.
- › **Paz, M.** (2016c). Notas periodísticas sobre la Defensoría del Lector publicadas en El Deber entre los años 2003 y 2006. Santa Cruz de la Sierra. Inédito.