



- ◆ Trabajo realizado por el equipo de la Biblioteca Digital de CEU-Universidad San Pablo

**UNIVERSIDAD SAN PABLO-CEU**

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**TESIS DOCTORAL**

**LA PARTICIPACIÓN Y LOS DERECHOS DE LOS  
PÚBLICOS EN EL PROCESO INFORMATIVO:  
LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL LECTOR,  
DEL OYENTE Y DEL TELESPECTADOR**

**Carlos Maciá Barber**

**Director: Dr. D. Justino Sinova Garrido**

**MADRID - 2001**



# ÍNDICE

<b>I. PRÓLOGO</b>	
1. PREFACIO .....	15
2. AGRADECIMIENTOS.....	15
<b>II. INTRODUCCIÓN</b>	
1. DETERMINACIÓN DEL TEMA DE ESTUDIO .....	17
2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
2.1 Relevancia de la temática .....	19
2.2 Carácter novedoso y actual de la materia .....	20
2.3 Utilidad presente y futura de la investigación .....	23
3. EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	27
<b>III. ESTUDIO DE ANTECEDENTES</b>	
1. BIBLIOGRAFÍA	
1.1 Naturaleza y características .....	29
1.2 Formación de la bibliografía.....	33
2. ESTADO DE LA CUESTIÓN	
2.1 Los teóricos de la comunicación y los profesionales del Periodismo ante la figura del Defensor del Lector, del Oyente y del Telespectador ...	35
2.1.1 La posición contraria a la institución .....	36
2.1.2 La postura favorable a la figura .....	38
2.1.3 La actitud de conformidad con reservas .....	42
2.2 Rasgos que definen las investigaciones sobre la figura del Defensor	
2.2.1 Tesis, tesinas, monografías y capítulos de libro .....	43
2.2.2 Artículos de investigación.....	44
2.2.3 Encuestas.....	45
2.3 La producción científica en torno al Defensor: determinación de problemas, pautas de trabajo y búsqueda de soluciones.....	46
<b>IV. HIPÓTESIS DE TRABAJO</b>	
1. INTERROGANTES QUE PLANTEA LA INVESTIGACIÓN .....	47
2. HIPÓTESIS DE TRABAJO .....	47

<b>V. METODOLOGÍA .....</b>	<b>48</b>
<b>VI. FUENTES.....</b>	<b>50</b>
<b>1. LA PARTICIPACIÓN DE LOS PÚBLICOS EN EL PROCESO INFORMATIVO</b>	
1.1 INTRODUCCIÓN .....	55
1.2 AUDIENCIA, RECEPTOR, DESTINATARIO, CONSUMIDOR, USUARIO, PÚBLICO .....	57
1.3 PÚBLICOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN: ¿UNA RELACIÓN EN CRISIS? .....	63
1.4 LOS PÚBLICOS Y SU PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO INFORMATIVO.....	71
1.5 LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS PÚBLICOS Y LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL LECTOR, DEL OYENTE Y DEL TELESPECTADOR ..	79
<b>2. LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS PÚBLICOS</b>	
2.1 EL CONTROL DE LA ACTIVIDAD INFORMATIVA .....	85
2.1.1 Heterocontrol de la actividad informativa .....	86
2.1.2 La denominada "autocensura" .....	89
2.1.3 Autocontrol y autorregulación.....	97
2.2 LOS DERECHOS DE LOS PÚBLICOS.....	107
2.2.1 El Derecho a la Información .....	108
2.2.2 Derecho de rectificación .....	112
2.2.3 Derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen.....	113
2.2.4 La protección de la juventud y de la infancia.....	116
2.2.5 Los derechos de los públicos como consumidores.....	117
2.2.6 Otros derechos	
2.2.6.1 Derecho a conocer con anticipación la programación de las cadenas televisivas .....	121
2.2.6.2 "Derecho" a conocer la composición accionarial de la empresa periodística....	122

<b>2.3</b>	<b>EL DEFENSOR DEL LECTOR, DEL OYENTE Y DEL TELESPECTADOR COMO MECANISMO DE AUTORREGULACIÓN</b>	
2.3.1	Sistemas de autocontrol o autorregulación.....	123
2.3.2	La consideración institucional, académica y profesional sobre la figura del Defensor del Lector, del Oyente y del Telespectador como sistema de autorregulación .....	125
<b>3.</b>	<b>LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL LECTOR, DEL OYENTE Y DEL TELESPECTADOR</b>	
3.1	<b>CONCEPTO. LA VOZ OMBUDSMAN: APROXIMACIÓN SEMÁNTICA ...</b>	137
3.2	<b>LA FIGURA DEL OMBUDSMAN Y SU INTRODUCCIÓN EN EL ÁMBITO DEL PERIODISMO</b>	
3.2.1	Trasfondo gubernamental y público de la institución del <i>ombudsman</i> ..	139
3.2.2	¿A qué se llama <i>ombudsman</i> en el ámbito periodístico?.....	140
3.2.3	Nomenclatura de la figura del Defensor en los medios de comunicación	
3.2.3.1	Denominaciones en la esfera internacional .....	141
3.2.3.2	Denominaciones utilizadas por los medios de comunicación en España....	142
3.2.3.3	Usos gramaticales erróneos .....	143
3.2.4	Conclusiones.....	144
3.3	<b>GÉNESIS DE LA FIGURA DEL DEFENSOR</b>	
3.3.1	Antecedentes y origen del Defensor.....	146
3.3.2	<i>The New York World</i> (EE.UU.) (1913).....	148
3.3.3	<i>The Asahi Shimbun</i> (Japón) (1922).....	149
3.3.4	<i>The Yomiuri Shimbun</i> (Japón) (1938).....	150
3.4	<b>LA IMPLANTACIÓN DEL DEFENSOR EN LOS EE. UU. (1967)</b>	
3.4.1	Un momento crítico en las relaciones entre los medios y la ciudadanía	150
3.4.2	Propuestas para recuperar la credibilidad de los medios de comunicación.....	151
3.4.2.1	Una sugerencia de Ben H. Bagdikian.....	152
3.4.2.2	La propuesta de Abe H. Raskin .....	153
3.4.3	La figura de John Herchenroeder ( <i>The Courier-Journal</i> y <i>The Louisville Times</i> ).....	154

### 3.5 *THE WASHINGTON POST*, IMPULSOR DEL DEFENSOR (1969)

- 3.5.1 Los editoriales *For Your Information* (FYI) y la propuesta de Philip M. Foisie para la implantación de un *ombudsman*..... 156
- 3.5.2 La primera columna de un Defensor: Richard Harwood (1970)..... 159

### 3.6 MODELOS PÚBLICOS DE LA FIGURA DEL DEFENSOR..... 160

#### 3.7 EL OMBUDSMAN DE LA PRENSA DE SUECIA

- 3.7.1 Antecedentes. La Ley de Libertad de Prensa sueca y el Comité de Deontología Periodística de Suecia ..... 162
- 3.7.2 La figura del *Ombudsman* de la Prensa de Suecia (PO)..... 164
- 3.7.2.1 Autonomía ..... 164
- 3.7.2.2 Nombramiento..... 165
- 3.7.2.3 Funciones ..... 165
- 3.7.2.4 Ámbito de actuación ..... 166
- 3.7.3 Proceso de actuación del PO ..... 167
- 3.7.4 Resultados de la labor del PO..... 171
- 3.7.5 Una institución pionera en su género..... 172
- 3.7.5.1 Intento de implantación del organismo en Gran Bretaña ..... 172
- 3.7.5.2 La consideración de la creación de la figura en Japón ..... 174
- 3.7.5.3 Otras iniciativas inspiradas en el modelo sueco: Venezuela, Holanda y Eslovenia ..... 174
- 3.7.6 Conclusiones
- 3.7.6.1 Aspectos positivos ..... 175
- 3.7.6.2 Aspectos negativos ..... 177

#### 3.8 EL OMBUDSMAN DE LA PRENSA DE SUDÁFRICA

- 3.8.1 Del Consejo de Prensa Nacional al *Ombudsman* de la Prensa ..... 179
- 3.8.2 El *Ombudsman* de la Prensa. Constitución y normativa ..... 180
- 3.8.3 El *Ombudsman* de la Prensa: nombramiento, poderes y funciones..... 185
- 3.8.3.1 El Jurado de Apelación..... 185
- 3.8.3.2 Sanciones..... 186
- 3.8.3.3 Financiación..... 187
- 3.8.4 Enmienda de la Constitución y abolición del sistema de autorregulación... 187
- 3.8.5 Normas de procedimiento..... 188
- 3.8.5.1 Quejas..... 189

3.8.6	Proceso de actuación del <i>Ombudsman</i> .....	190
3.8.6.1	Proceso de apelación .....	191
3.8.6.2	Alteración del procedimiento .....	192
3.8.6.3	Las decisiones del Jurado de Apelación .....	192
3.8.7	El Código de Conducta.....	194
3.8.8	Ed Linington, primer <i>Ombudsman</i> de la Prensa de Sudáfrica.....	196
3.8.9	Conclusiones	
3.8.9.1	Aspectos positivos .....	198
3.8.9.2	Aspectos negativos .....	199
<b>3.9</b>	<b>EL INSPECTOR DE LA ÉTICA DEL PERIODISTA DE LITUANIA.....</b>	<b>201</b>
3.9.1	Marco legal informativo de Lituania	
3.9.1.1	Constitución de la República de Lituania (artículos 24, 44 y 145) .....	202
3.9.1.2	Ley sobre el Suministro de Información al Público (1996-2000) .....	202
3.9.1.3	El sistema de autorregulación periodístico de Lituania .....	205
3.9.1.4	La figura del Inspector de la Ética del Periodista (1996-2000) .....	209
3.9.1.5	Evolución y desaparición de la institución .....	212
3.9.2	La actual "Oficina del Inspector para el Suministro de Información al Público" (2000).....	213
3.9.3	Conclusiones	
3.9.3.1	Aspectos positivos .....	217
3.9.3.2	Aspectos negativos .....	218
<b>4.</b>	<b>LOS MODELOS PRIVADOS DEL DEFENSOR DEL LECTOR, DEL OYENTE Y DEL TELESPECTADOR</b>	
4.1	INTRODUCCIÓN .....	223
4.2	FUNDAMENTOS DE LA EXISTENCIA Y NATURALEZA DE LA FIGURA DEL DEFENSOR.....	225
4.2.1	Primer objetivo: el alcanzar la excelencia profesional .....	227
4.2.1.1	El perfeccionamiento de la labor periodística .....	228
4.2.1.2	La elaboración de un producto de calidad.....	241

4.2.2	Segundo objetivo: el servicio eficaz al ciudadano.....	246
4.2.2.1	El ejercicio de la defensa de los derechos de los públicos .....	247
4.2.2.2	Atención de las quejas, dudas y sugerencias de los públicos.....	250
4.2.2.3	Formación del ciudadano como consumidor de información .....	252
4.2.2.4	La mejora de la relación del medio de comunicación con los públicos.....	255
4.2.2.5	Impulso de la participación activa de los públicos en el proceso de la información.....	259
4.2.2.6	Consolidación de la autorregulación.....	261
<b>4.3</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DE LA FIGURA DEL DEFENSOR</b>	
4.3.1	Normativa reguladora .....	261
4.3.2	Institución unipersonal .....	263
4.3.3	Nombramiento .....	264
4.3.4	Perfil del Defensor.....	265
4.3.5	Duración del mandato.....	272
4.3.6	Autonomía y garantías de independencia.....	274
4.3.6.1	La autonomía del Defensor, ¿conveniencia o necesidad?.....	275
4.3.6.2	Garantías de independencia .....	277
4.3.6.3	¿Es la práctica del Defensor independiente?.....	286
4.3.6.4	Límites a la acción del Defensor.....	290
<b>4.4</b>	<b>FUNCIÓN, LABOR Y ATRIBUCIONES .....</b>	<b>292</b>
4.4.1	Labor interna.....	295
4.4.1.1	Informes internos .....	296
4.4.1.2	Reuniones con la Dirección del medio y asistencia a las reuniones informativas diarias .....	299
4.4.1.3	Asistencia telefónica .....	300
4.4.1.4	Atención de las visitas personales .....	301
4.4.1.5	Relaciones públicas.....	301
4.4.1.6	Otras tareas internas .....	302
4.4.2	Labor externa.....	303
4.4.2.1	Columnas y programas .....	303



4.4.2.2	Congresos, encuentros, mesas redondas, conferencias, charlas, coloquios y publicaciones .....	312
<b>4.5</b>	<b>DIFICULTADES PARA LA IMPLANTACIÓN DEL DEFENSOR Y OBSTÁCULOS A SU LABOR</b>	
4.5.1	El origen foráneo de la institución.....	314
4.5.2	Escasa implantación de la figura del Defensor.....	315
4.5.3	La deficiente participación de los públicos .....	317
4.5.4	La aparición de relaciones conflictivas con la Redacción.....	318
4.5.5	La acumulación de trabajo.....	321
4.5.6	La instrumentalización de la institución.....	322
4.5.7	El Defensor supone un excesivo incremento del gasto .....	326
4.5.8	El Defensor provoca que otros responsables desatiendan sus obligaciones	329
4.5.9	La personalización del trabajo .....	331
4.5.10	El estado de ánimo del Defensor .....	332
4.5.11	La limitación de poderes ejecutivos .....	333
<b>4.6.</b>	<b>VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA DEL DEFENSOR.....</b>	<b>334</b>
<b>4.7</b>	<b>LAS ASOCIACIONES DE DEFENSORES DEL LECTOR, DEL OYENTE Y DEL TELESPECTADOR</b>	
4.7.1	La Organization of News Ombudsmen (ONO).....	339
4.7.2	Principios de actuación de la ONO.....	340
4.7.3	Actividades de la ONO.....	341
4.7.4	La Asociación Europea de Defensores del Lector.....	353
<b>5.</b>	<b>APROXIMACIÓN A LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL LECTOR, DEL OYENTE Y DEL TELESPECTADOR EN ESPAÑA</b>	
<b>5.1</b>	<b>EL ÁMBITO INSTITUCIONAL DEL PERIODISMO ANTE LA FIGURA DEL DEFENSOR .....</b>	<b>355</b>
<b>5.2</b>	<b>LAS INSTITUCIONES Y LOS PARTIDOS POLÍTICOS ESPAÑOLES ANTE LA FIGURA DEL DEFENSOR .....</b>	<b>356</b>
5.2.1	Las iniciativas de partidos políticos españoles.....	359

### 5.3 EL DEFENSOR DEL LECTOR EN ESPAÑA

5.3.1	El Defensor del Lector de <i>El País</i> .....	364
5.3.2	El Defensor de los Lectores de <i>Interviú</i> .....	365
5.3.3	El Corresponsal de los Lectores del Grupo 16. El Defensor del Lector de <i>Diario 16</i> .....	367
5.3.4	El Defensor del Lector de <i>La Vanguardia</i> .....	367
5.3.5	El Defensor del Lector de <i>El Punt</i> .....	369
5.3.6	El Defensor del Lector de <i>Regió 7</i> .....	369
5.3.7	El Amigo del Lector de <i>La Voz de Galicia</i> .....	369
5.3.8	Otras iniciativas .....	371

### 5.4 EL DEFENSOR DEL OYENTE EN ESPAÑA

5.4.1	Radio Nacional de España (RNE) .....	372
5.4.2	Cadena de Ondas Populares (COPE).....	374
5.4.3	Catalunya Ràdio .....	374
5.4.4	El Defensor del Oyente de Canal Sur Radio (RTVA).....	375
5.4.5	Otras experiencias radiofónicas.....	375

### 5.5 EL DEFENSOR DEL TELESPECTADOR EN ESPAÑA

5.5.1	Telemadrid: El nonato “Defensor de los Espectadores”.....	376
5.5.2	El Defensor del Espectador de Canal Sur Televisión (RTVA) .....	376
5.5.3	La Defensora del Espectador de Antena 3 Televisión.....	377
5.5.4	Otras iniciativas .....	380

5.6	CONCLUSIONES.....	381
-----	-------------------	-----

## 6. EL DEFENSOR DEL LECTOR DE *EL PAÍS*

### 6.1 CREACIÓN DE LA FIGURA DEL *OMBUDSMAN* O DEFENSOR DEL LECTOR

- 6.1.1 Noticia de la implantación del *Ombudsman* ..... 385
- 6.1.2 Denominación..... 386

### 6.2 NATURALEZA DEL DEFENSOR DEL LECTOR

- 6.2.1 El “Estatuto del *Ombudsman* o Defensor del Lector” ..... 388
- 6.2.2 Fundamentos de la existencia del Defensor del Lector ..... 390
- 6.2.3 Garantías de autonomía e independencia de la institución..... 391
- 6.2.4 Perfil del candidato ..... 392
- 6.2.5 Nombramiento ..... 393
- 6.2.6 Fin del mandato ..... 393
- 6.2.7 Proceso de actuación..... 394
- 6.2.8 Límites a la actuación del Defensor..... 394
- 6.2.9 Perfil del Defensor del Lector..... 395

### 6.3 LA FUNCIÓN DEL DEFENSOR DEL LECTOR

- 6.3.1 Funciones según la Dirección de *El País* ..... 396
- 6.3.2 Funciones según los Defensores..... 398
- 6.3.3 Conclusiones..... 414

### 6.4 LA SECCIÓN “EL DEFENSOR DEL LECTOR” EN *EL PAÍS*

- 6.4.1 Denominación..... 417
- 6.4.2 Localización..... 417
- 6.4.3 Formato y diseño ..... 419
- 6.4.4 Periodicidad ..... 422
- 6.4.5 Dimensiones ..... 425
- 6.4.6 Publicidad ..... 426

## 6.5 CONTENIDOS DOCTRINALES (ASPECTOS PERIODÍSTICOS)

- 6.5.1 Sobre el Periodismo y los medios de comunicación ..... 426
- 6.5.2 En torno a los públicos ..... 434

## 6.6 VALORACIÓN

- 6.6.1 Aspectos positivos ..... 440
- 6.6.2 Aspectos negativos ..... 445

## 7. EL CORRESPONSAL DE LOS LECTORES DEL GRUPO 16

- 7.1 CREACIÓN DE LA FIGURA DEL CORRESPONSAL DE LOS LECTORES EN EL GRUPO 16..... 447

### 7.2 NATURALEZA DE LA FIGURA DEL CORRESPONSAL

- 7.2.1 Fundamentos de su existencia ..... 449
- 7.2.2 La independencia del *Corresponsal* como salvaguardia de su función.. 451
- 7.2.2.1 Desvinculación de la plantilla laboral de la empresa periodística ..... 451
- 7.2.2.2 Limitación temporal en el ejercicio del cargo..... 453

### 7.3 ETAPAS Y CORRESPONSALES DE LOS LECTORES

- 7.3.1 Primera etapa: Amando de Miguel ..... 453
- 7.3.2 Segunda etapa: Xavier O'Callaghan..... 454

### 7.4 FUNCIÓN DEL CORRESPONSAL DE LOS LECTORES

- 7.4.1 La función del *Corresponsal* según el Grupo 16: línea editorial..... 455
- 7.4.2 La función del *Corresponsal* según Amando de Miguel..... 457
- 7.4.3 La función del *Corresponsal* según Xavier O'Callaghan..... 459

### 7.5 EL CORRESPONSAL DE LOS LECTORES EN LAS PUBLICACIONES DEL GRUPO 16

- 7.5.1 La sección "Carta del Corresponsal de los Lectores" en *Diario 16*
- 7.5.1.1 Denominación..... 466
- 7.5.1.2 Localización ..... 467
- 7.5.1.3 Formato y diseño ..... 468
- 7.5.1.4 Periodicidad ..... 470
- 7.5.1.5 Dimensiones..... 470
- 7.5.1.6 Publicidad..... 471

7.5.2	La sección “Carta del Corresponsal de los Lectores” en <i>Cambio 16</i>	
7.5.2.1	Denominación .....	472
7.5.2.2	Localización .....	473
7.5.2.3	Formato y diseño .....	474
7.5.2.4	Periodicidad .....	475
7.5.2.5	Dimensiones .....	475
7.5.2.6	Publicidad .....	476
<b>7.6</b>	<b>CONTENIDOS DOCTRINALES (ASPECTOS PERIODÍSTICOS)</b>	
7.6.1	Sobre el Periodismo y los medios de comunicación .....	476
7.6.2	En torno a los públicos .....	482
<b>7.7</b>	<b>VALORACIÓN</b>	
7.7.1	Aspectos positivos .....	487
7.7.2	Aspectos negativos .....	491
<b>8.</b>	<b>EL DEFENSOR DEL LECTOR DE <i>DIARIO 16</i></b>	
<b>8.1</b>	<b>CREACIÓN DE LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL LECTOR EN <i>DIARIO 16</i></b> .....	<b>495</b>
<b>8.2</b>	<b>NATURALEZA DE LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL LECTOR</b>	
8.2.1	Fundamentos de su existencia .....	496
<b>8.3</b>	<b>ETAPAS DEL DEFENSOR DEL LECTOR</b> .....	<b>497</b>
<b>8.4</b>	<b>FUNCIÓN DEL DEFENSOR DEL LECTOR</b> .....	<b>498</b>
<b>8.5</b>	<b>LA SECCIÓN “EL DEFENSOR DE LOS LECTORES” EN <i>DIARIO 16</i></b>	
8.5.1	Denominación.....	499
8.5.2	Localización.....	500
8.5.3	Formato y diseño .....	501
8.5.4	Periodicidad .....	502
8.5.5	Dimensiones .....	502
8.5.6	Publicidad .....	502

<b>8.6</b>	<b>CONTENIDOS DOCTRINALES (ASPECTOS PERIODÍSTICOS)</b>	
8.6.1	Sobre el Periodismo y los medios de comunicación .....	502
8.6.2	En torno a los públicos .....	506
<b>8.7</b>	<b>VALORACIÓN</b>	
8.7.1	Aspectos positivos .....	507
8.7.2	Aspectos negativos .....	511
<b>9.</b>	<b>CONCLUSIONES FINALES.....</b>	<b>517</b>
 <b>VII. ANEXOS</b>		
	<b>I. ENCUESTAS SOBRE LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL LECTOR, DEL OYENTE Y DEL TELESPECTADOR .....</b>	<b>525</b>
	<b>II. NORMATIVA REGULADORA DEL DEFENSOR DEL LECTOR, DEL OYENTE Y DEL TELESPECTADOR .....</b>	<b>535</b>
	<b>III. CUADROS. LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL LECTOR, DEL OYENTE Y DEL TELESPECTADOR EN ESPAÑA</b>	
	1. Medios de comunicación .....	581
	2. Defensores.....	583
	3. Naturaleza y características (parte I) .....	585
	4. Naturaleza y características (parte II).....	587
<b>VIII.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>593</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

1. <b>Autocensura.</b> Porcentaje de abandono o rechazo de la cobertura de hechos noticiosos por parte de periodistas y directivos de empresas informativas estadounidenses porque el ciudadano puede considerarla demasiado compleja o tediosa. ....	93
2. <b>Autocensura.</b> Porcentaje de abandono o rechazo de la cobertura de noticias consideradas dañinas para la empresa, los publicitarios o los "amigos del director" por parte de periodistas y directivos de empresas informativas estadounidenses. ....	94
3. <b>Autocensura.</b> Porcentaje de abandono o rechazo de la cobertura de noticias, por parte de periodistas y directivos de empresas informativas estadounidenses, que se considera que pueden dañar la relación con la fuente informativa, la reputación profesional ante los colegas o la carrera de los periodistas. ....	95
4. <b>Autocensura.</b> Porcentaje de periodistas que habitualmente o algunas veces renuncia a un tema porque puede resultar demasiado complejo, verse ridiculizado por otros periodistas o ser pernicioso para los intereses financieros de la empresa periodística. ....	96
5. <b>Normativa reguladora de la figura del Defensor del Lector, del Oyente y del Telespectador en España</b> .....	262
6. <b>El Defensor en España: duración del mandato</b> .....	273
7. <b>Organization of News Ombudsmen (ONO). Miembros de la directiva</b> .....	346
8. <b>Organization of News Ombudsmen (ONO). Miembros de la asociación</b> .....	348

## ÍNDICE DE TABLAS

1. <b>SISTEMAS DE AUTORREGULACIÓN EN EUROPA:</b> La figura del Defensor del Lector, del Oyente y del Telespectador. ....	133
2. <b>VARIANTES DE LOS MODELOS PÚBLICOS DE LA FIGURA DEL DEFENSOR.</b> .....	219

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. <b>MODELO PÚBLICO DE DEFENSOR.</b> Proceso de actuación del <i>Ombudsman</i> de la Prensa de Suecia. ....	170
2. <b>MODELO PÚBLICO DE DEFENSOR.</b> Proceso de actuación del <i>Ombudsman</i> de la Prensa de Sudáfrica. ....	193
3. <b>MODELO PÚBLICO DE DEFENSOR.</b> Proceso de actuación del Inspector de la Ética del Periodista de Lituania .....	212