

# Cómo funciona la Comisión de Quejas de la prensa británica

El Departamento de Quejas de la Press Complaits Commission (PCC) británica tramita anualmente 3.500 casos y basa sus recomendaciones en el Código de Práctica. El arreglo amistoso es el objetivo de su trabajo. Su éxito reside en basarse en normas claras y sencillas.

## WILL GORE

**Introducción.** Como ya se ha hablado sobre la PCC y sobre cómo funciona en términos generales, me concentraré en las actividades diarias del departamento de quejas de la Comisión. Esta es la parte de la secretaría que investiga las quejas, busca soluciones y hace recomendaciones a la Comisión, cuando no se logra una solución.

Si se tiene en cuenta que la PCC tramita unas 3.500 quejas al año, es sorprendente saber que su personal está formado sólo por 13 personas. De ellos, sólo 5 (2 directores asistentes y 3 responsables de quejas) trami-

tan las quejas diariamente; por supuesto, su trabajo lo supervisa el director. Aquí pretendo exponer cómo trabajan estas cinco personas en particular.

**Evaluación.** Sólo se aceptan quejas por escrito. Se espera, asimismo, que el denunciante mande una copia del artículo sobre el que presenta la queja y que especifique su reclamación, según las disposiciones del Código. Por supuesto, cuando sea necesario, prestamos ayuda en estos aspectos.

Cuando una queja por escrito llega a la oficina de la PCC pasa por una

**Will Gore** es assistant director de la Press Complaits Commission británica.

evaluación preliminar, que hago yo o el otro director asistente. Todos los días, al examinar las nuevas quejas, nuestro trabajo es decidir a) si está dentro de nuestras competencias y b) en caso positivo, si se trata de una violación potencial del Código de Práctica.

En cuanto al punto a) enseguida se determina que muchas de las 3.500 quejas que recibimos no son de nuestra competencia. Cuando es posible, le indicamos a la gente cuál es el organismo correcto al que debe acudir para conseguir compensación, por ejemplo la Advertising Standards Authority o la Office of Communications. Si esto no es posible, intentamos explicarles por qué no podemos ayudarles.

En cuanto a las quejas que aceptamos, debemos, entonces, decidir sobre el punto b): ¿existe una posible violación del Código? A veces no podemos estar seguros inmediatamente y a menudo buscamos más información, que nos ayude a la hora de tomar una decisión. En esta fase, mucha gente se da cuenta de que su inquietud, si bien es real, no implica que se hayan quebrantado las normas. Puede que decidan no seguir con la queja. Sin embargo, otras muchas vuelven a nosotros y finalizamos la evaluación.

**Casos en los que no se determina violación.** Pero, ¿qué pasa si la respuesta al punto b) es “no, creemos que no se ha violado el Código”? Ese es el trabajo de uno de nuestros responsables

de quejas, cuya tarea es tramitar todas estas quejas, que son unas 450 al año. Gracias a su conocimiento del Código de Práctica y a su experiencia en decisiones anteriores, nuestro responsable de quejas prepara un resumen sobre el caso y redacta una recomendación de decisión para la Comisión. Se trata de una argumentación por escrito, donde se establecen las razones por las que el personal ha llegado a esa conclusión; es decir, que el caso no implica la violación del Código y que no necesita más investigación. Algunos casos son muy claros, pero otros son extremadamente complicados.

Al finalizar la semana, todos los casos resueltos de esta manera se envían a la Comisión para que los revise. Los 17 miembros leen los resúmenes y las recomendaciones y deben comunicar su aprobación o su rechazo en el plazo de 7 días. En la mayoría de los casos, los miembros de la Comisión coinciden con las recomendaciones de la oficina. Cuando sucede esto, la recomendación se ratifica y pasa a ser la decisión formal de la PCC. Ésta se comunica al denunciante y al periódico, que en esta fase recibe una copia de la carta original del denunciante para su información. Este tipo de casos, que no necesitan mayores investigaciones, se resuelven rápidamente. Probablemente, no pasan más de 30 días entre que llega la queja y se envía la decisión; a menudo mucho menos de 30 días.

No obstante, hay veces en las que la Comisión no coincide con la recomendación del personal en un caso particular. Puede que su desacuerdo sea mínimo y se trate sólo de la formulación específica de la decisión. De ser así, se revisa la formulación y el texto circula hasta que se llegue a un acuerdo total sobre el mismo. Después se comunica la decisión a las partes implicadas del modo descrito anteriormente.

Si la Comisión discrepa sustancialmente de la opinión de la oficina, el caso pasa a la siguiente fase: la investigación. Ésta es también la fase donde encontramos las quejas cuya respuesta al punto b) es sí; aquellas que, en la fase inicial de evaluación, el personal considera que puede haber una violación del Código de Práctica.

**Casos en los que puede haber una violación del Código.** Esto nos lleva al núcleo del trabajo diario de la PCC: la investigación de las quejas en las que se pueden haber violado las normas del Código.

Una vez que se ha hecho la evaluación para este fin, ya sea por la oficina o por la revisión de la Comisión, cada queja se asigna a un responsable de quejas o a un director asistente. El responsable designado escribe al editor de la publicación implicada y solicita una respuesta relativa a las inquietudes planteadas. El editor, o su representante, deben responder exhaustivamente y tener en cuenta las

normas del Código. A este respecto, fallan muy pocas veces.

Cuando llega la respuesta del editor, ésta se envía al denunciante. De hecho, a lo largo de la investigación, una parte podrá ver todo lo que la otra presente como prueba. En última instancia, la Comisión puede desechar un material, si no lo han visto ambas partes.

Al remitir la correspondencia de ambas partes, el personal de la PCC intenta enmarcar las cuestiones en el contexto adecuado y proponer opciones realistas para continuar con el caso.

En ocasiones, una vez intercambiada la correspondencia, queda claro que no ha habido violación alguna del Código. En esos casos, el responsable en cuestión, como anteriormente, presenta un resumen por escrito a la Comisión junto con la recomendación de que no se ha determinado violación y que no es necesario seguir investigando. Después el proceso continúa como se ha descrito.

Sin embargo, cuando es difícil aclarar el asunto o cuando parece que puede haber habido violación, el principal objetivo del personal de la Comisión es llegar a una solución o a un arreglo amistoso. Éste es el núcleo de nuestro trabajo. Después de todo, aunque la comisión puede resolver sobre las quejas cuando sea necesario, en su esencia es un mediador cuando surge un problema. Nuestro trabajo consiste en conseguir com-

pensación para el denunciante, cuando sea necesario, y conseguir una compensación posible y justa, según las circunstancias.

En este sentido, tenemos la fortuna de contar generalmente con la total cooperación de los periódicos. Cuando reconocen que algo es incorrecto, lo corrigen. Cuando admiten que han sido insensibles, se disculpan. Cuando se han inmiscuido accidentalmente, se aseguran de no volverlo a hacer. Por supuesto, todos los casos son diferentes. Por tanto, nuestros responsables de quejas deben tener la habilidad de decidir cuál es la solución adecuada para una situación determinada.

Algunas veces, una corrección en los archivos del periódico será suficiente, sobre todo si es un error menor o insignificante en un contexto más amplio. En otros casos, será necesario publicar la corrección en el mismo periódico, a veces, si es un caso grave, con una disculpa incluida. Si el caso tiene que ver, por ejemplo, con el dolor o el trauma personal, lo mejor sería una carta privada de disculpa del editor al denunciante. Y cuando se disputa una acusación, pero es difícil conseguir pruebas, puede ser adecuado para el periódico que publique una carta del denunciante. Estos son sólo algunos ejemplos, aunque debo recalcar que lo que no podemos conseguir es dinero u otras formas de compensación material. Afortunadamente, solemos encontrar, por

lo menos en mi caso, que eso no es lo que la gente quiere.

La mayoría de las veces, cuando existe una posible violación del Código conseguimos solucionar el asunto amistosamente. En 2004 resolvimos con éxito más de 260 quejas. Este año ya hemos pasado de las 300.

**Los casos no resueltos.** Por supuesto, las ofertas de compensación que podemos conseguir de los periódicos no siempre satisfacen al denunciante. Cuando esto sucede, se vuelve al proceso de preparar una recomendación para la Comisión. En la gran mayoría de los casos, la compensación ofrecida por el periódico es suficiente según las normas del Código. Como anteriormente, explicamos estas decisiones a ambas partes.

**Casos resueltos.** Sin embargo, cuando un periódico no ofrece lo suficiente o si ha habido una violación del Código tan grave que la compensación no basta, se llega a la etapa final del proceso de quejas: una decisión pública. De hecho, aquí también se incluyen los casos en los que existe una violación, pero que es cuestionada por el editor y por aquellos cuyos principios están en juego.

Como dije antes, en los casos en que la decisión es clara o no suscita polémica para la Comisión, se pueden tomar decisiones sin que haya un gran debate entre los miembros de la Comisión. Comentan, y normalmen-


te ratifican, las recomendaciones que les envía la oficina. Además, estas decisiones sólo se envían al denunciante y al periódico. No se hacen públicas.

Pero en este nivel, los casos más graves y problemáticos se discuten entre los 17 miembros de la Comisión alrededor de la mesa de la sala de juntas. La oficina proporciona también un borrador de decisión, pero aquí el debate fluye libremente. Cuando una queja llega a la reunión de la Comisión, como ya saben, el periódico infractor debe publicar en su totalidad la decisión. Ya saben también lo eficaz que es esto como castigo. Sin embargo, sólo para recordarlo, a los editores no les gusta que se confirme una queja en su contra. Publicar una decisión crítica les compromete frente a sus lectores, frente a sus compañeros y frente a sus empleadores. No es de extrañar que ocupe toda una página, y tampoco es de extrañar que, por lo tanto, los editores colaboren normalmente en el proceso de conciliación.

**Resumen y conclusión.** Así es cómo realmente trabaja la PCC en términos prácticos y a pequeña escala. Intentamos resolver las quejas que implican

una posible violación del Código, siempre que podemos. Nuestro objetivo es fomentar el espíritu de conciliación, que nos parece fundamental en un sistema voluntario. Y, si bien las decisiones son importantes, intentamos evitar la confrontación.

Básicamente, las cifras de referencia sobre los denunciantes son alentadoras. El 94% de las personas cuyas quejas fueron admitidas y resueltas estaba satisfecho o muy satisfecho con la manera en que se había tratado su caso. El 87% de los denunciantes pensaba que el personal de la Comisión había sido de ayuda o de gran ayuda; el 94% consideraba que nuestra información era clara o muy clara. Y casi el 80% pensaba que el tiempo que había durado el trámite de su queja era adecuado.

Nuestro equipo de quejas sabe cómo establecer la compensación adecuada en una determinada situación. Su gestión de los casos de manera constante y clara garantiza que podamos conseguir la compensación adecuada en circunstancias ocasionalmente difíciles. Es precisamente en este trabajo diario (basado en los preceptos de un Código de Práctica sencillo y específico) donde reside el éxito logrado por la PCC. 



**GORE**

Un alto porcentaje de las personas cuyas quejas son admitidas y resueltas se da por satisfecho.