

Difamación y Manejo de Crisis.

Luis Estrada¹

La nota está publicada en un diario de circulación nacional y, en tiempo real, en el portal web. La información incluye nombres y fechas que provocarán que los noticieros matutinos de radio repitan, indignados, el escándalo al que se hace alusión. Algunos, los menos, buscarán contar con la información de voz de los protagonistas, aunque en realidad preferirán ocupar su espacio con “la nota” que empieza a generarse. En el mejor de los casos, la “crisis” termina al día siguiente, cuando la agenda mediática se orienta hacia otros temas. En el peor, la historia escala y trasciende a otros medios de comunicación, se mantiene en la agenda por varios días, y se vuelve el tema principal del cual los actores involucrados dan declaraciones y, en su caso, toman decisiones: renunciaciones, cierres, anuncios de políticas “socialmente responsables”.

El manejo de las “crisis” generadas por información publicada en los diarios mexicanos sigue un camino establecido, pero ineficiente: durante el día, los afectados redactan una carta “aclaratoria” que envían al diario, aunque queda a discreción del consejo editorial del periódico su publicación al día siguiente en una página interior, diferente al espacio que ocupó la nota que le dio origen y, a veces, abreviando su contenido, lo que contraviene lo especificado en la ley. La respuesta “oficial” se publica aunque el daño no es mitigado eficazmente.

Además de las crisis a las que cualquier empresa, institución o personaje público puede enfrentarse (comunmente por accidentes o por negligencia), en México existe la posibilidad de enfrentar crisis generadas por los medios de comunicación cuando publican información incompleta o descontextualizada. Sin embargo, y a pesar del daño provocado por las notas de los diarios mexicanos, algunos actores se conforman con la constancia de la publicación de cartas aclaratorias como el mejor remedio.

El control de daños a través de cartas aclaratorias es ineficaz e ineficiente. Si no es a través de cartas aclaratorias, ¿cómo enfrentar las crisis generadas por la publicación de información incompleta o descontextualizada?

Los diarios norteamericanos no acostumbran publicar cartas aclaratorias porque rara vez publican información incompleta o descontextualizada. Sin atentar contra la libertad de expresión, los medios de comunicación en Estados Unidos se encuentran delimitados en el contenido de sus publicaciones bajo el riesgo de enfrentar demandas por difamación. Si se comprueba que la información es intencionalmente publicada de forma incompleta o descontextualizada, los actores

¹ Doctor en Ciencia Política por la Universidad de California San Diego. Actualmente es Director General de SPIN, firma en consultoría que diseña y ayuda a implementar estrategias de comunicación. Anteriormente fungió como Director General de Comunicación Social de la Secretaría de Gobernación y como Director de Riesgo Político en la Presidencia de la República. El Dr. Estrada ha impartido clase en el ITAM y en otras universidades de la República, así como en el extranjero. Luis Estrada es Profesor-Investigador de la Universidad Autónoma de Puebla y ha publicado diversos artículos relacionados con opinión pública, comportamiento electoral, campañas políticas y elecciones. Es analista político de Milenio Televisión.

involucrados pueden demandar al medio de comunicación, no sólo enviar una carta aclaratoria o solicitar derecho de réplica.

De acuerdo con el sistema penal norteamericano, la difamación se define como una declaración falsa presentada como hecho, comunicada a terceros, que daña la reputación del afectado, y se puede presentar en forma de libelo (si la afirmación es por escrito), o de calumnia (si la afirmación es verbal). La respuesta de los actores afectados se presenta a través de una denuncia formal, lo que inhibe, en la práctica, la posibilidad de que los medios de comunicación cometan un error, intencionalmente o no, al publicar su información.

Gracias a que existe una potencial demanda por difamación en caso de publicar información equivocada, incompleta, o incluso descontextualizada, los medios de comunicación norteamericanos cuentan con la legitimidad ante la opinión pública de la certeza del contenido de su nota publicada, lo que obliga a los actores involucrados a tomar acciones de control de daños que van más allá de la elaboración y publicación de una carta aclaratoria. El equilibrio entre la libertad de expresión y la difamación es la verdad, ni más ni menos.

Las investigaciones publicadas en los diarios norteamericanos han generado crisis de comunicación que terminan en la renuncia de funcionarios, candidatos y hasta presidentes, como el caso de las grabaciones encontradas en el hotel Watergate, investigación de Bob Woodward y Carl Bernstein que provocó la renuncia del Presidente Richard Nixon. Gracias a la visibilidad del caso *Watergate* se ha acostumbrado que, el dar a conocer cualquier “escándalo”, los medios de comunicación le agreguen el sufijo gate: “toallagate”, “monexgate”, “pemexgate”.

Lo cierto es que las consecuencias de los escándalos mediáticos en México rara vez provocan renuncias, quizá no solo porque la mayoría de las veces las investigaciones no cuentan con la información completa, sino también porque existe una larga tradición de publicación de información falsa, incompleta y descontextualizada que es “tolerada” por los actores afectados, por una parte al ser “mitigada” por la publicación de cartas aclaratorias y, por otra, al no existir un equivalente de una ley de difamación que, en la práctica, inhiba la publicación de notas falsas. Las investigaciones publicadas aparentemente generan crisis de comunicación que aparentemente son solucionadas mediante la publicación de cartas aclaratorias. El equilibrio entre la libertad de expresión y la difamación es una carta aclaratoria.

El manejo de crisis busca reducir el daño inflingido a través de diversas acciones que permitan contextualizar la información existente y llenar los vacíos de información para reducir los efectos negativos. El manejo de crisis requiere una respuesta pronta y dirigida estratégicamente a los actores relacionados directamente con la empresa, institución o personaje que se encuentre en medio de un escándalo.

Ya que la ley no inhibe la publicación de notas falsas por incompletas o descontextualizadas, y las cartas aclaratorias no son suficientes para mitigar eficaz y eficientemente el daño ¿cuál es la mejor práctica en control de daños?

La mejor respuesta en la práctica, y gracias a que nadie se encuentra exento de ser incluido en la publicación de una nota incompleta o descontextualizada, es una estrategia eficaz y eficiente de control de daños que incluya la inmediata publicación de la totalidad de la información mediante el uso de diversas herramientas de comunicación, lo que dejará al descubierto la pobre calidad de la investigación o su verdadera intención.

Idealmente, la mejor respuesta sería un marco jurídico que genere entre medios de comunicación, periodistas y ciudadanos un mayor sentido de la responsabilidad y, sobre todo, un verdadero compromiso con la verdad.²

² © Campaigns and Elections en México. Año 2. No. 34. Septiembre-Octubre 2013.