

Seguimiento a la tarea del portavoz

Rubén Aguilar Valenzuela

¿Cómo saber si la labor del portavoz presidencial está cumpliendo con los objetivos propuestos? En la oficina del portavoz se utilizó una serie de herramientas que permitieron evaluar el alcance y la difusión que daban los medios a los mensajes que se emitían desde la Presidencia de la República.

Los objetivos de esta tarea eran dos: a) Dar seguimiento y medición a la cobertura que reciben los mensajes del Primer Mandatario y de su portavoz en los principales espacios informativos; b) Evaluar y confrontar la estrategia de comunicación que se pone en marcha desde la oficina del portavoz presidencial.

Controlar la eficacia de la estrategia comunicativa

La tarea del portavoz es parte del proceso de rendición de cuentas a la población, pero resultaría imposible sin la intervención de los medios. Son los agentes mediadores de los mensajes y, por lo mismo, resulta imprescindible observar su quehacer, prestando especial atención al tipo de información que privilegian, cómo lo hacen y en qué proporción.

Para este obligado análisis de la cobertura que daban los medios a los mensajes del portavoz, su oficina se apoyó en instrumentos internos que arrojaban datos acerca de la exposición mediática de la Presidencia y también en informes externos que permitían confrontar la estrategia comunicativa para, así, contar con conclusiones sólidas sobre el quehacer cotidiano del portavoz. A continuación una revisión de ambas herramientas.

Instrumentos internos para dar seguimiento y medir la cobertura

Una de las tareas del portavoz es la de contribuir a la rendición de cuentas del gobierno. Para medir la eficacia en el cumplimiento de este objetivo se diseñaron diversos mecanismos que permitían calcular los alcances de los posicionamientos del Presidente y del portavoz en el espacio público.¹ A continuación se describen los instrumentos utilizados:

Informe diario sobre la cobertura de los mensajes del portavoz. Enlista los espacios informativos de radio o televisión, el tiempo que le dedican a los mensajes del portavoz, así como los principales temas que abarcaron.

¹ Por estar enfocado a la labor del portavoz, este capítulo sólo da muestra de los instrumentos que evalúan la labor de esta nueva figura institucional, dejando intencionalmente a parte el análisis de cómo estos instrumentos también se utilizan para medir la cobertura de los mensajes del Primer Mandatario y de los titulares de las dependencias del gobierno federal.

Ofrece un mapeo completo de las notas y los tiempos dedicados a la conferencia de prensa en las radiodifusoras, ya sea en vivo, en los enlaces directos de los reporteros de la fuente presidencial o en las menciones que hacen los propios conductores de estos espacios. A lo largo del día se hacen tres cortes. En el último se da cuenta de la totalidad de la cobertura obtenida durante la jornada.

Este recurso ofrece un panorama de la cobertura que dan los espacios informativos a la conferencia de prensa matutina, así como del seguimiento que le brindan a lo largo del día. Hace también referencia a los temas abordados ese día, lo que permite identificar con mucha facilidad los asuntos que conforman la agenda cotidiana de los medios.

Esta medición permite tener un resumen diario, semanal y también mensual de la difusión que alcanzan los mensajes del portavoz.² Se cuenta así con un control del tiempo que ocuparon las notas referentes al portavoz y un listado de los temas con mayor seguimiento de los medios en un periodo determinado.

Informe semanal de tiempos de cobertura y mensajes. A partir del recuento diario de los temas destacados por cada medio electrónico, se elabora un compendio semanal que

² Estos informes se envían desde la coordinación general de comunicación social de la Presidencia a las áreas de comunicación social de las dependencias del gobierno federal a fin de que cuenten con una retroalimentación de su esfuerzo comunicativo.

incluye el número de espacios informativos que atendieron los mensajes del portavoz, los temas que abordaron, así como la suma total del tiempo que les dedicaron.

El instrumento permite contar con una visión sintética y de conjunto, semana por semana, tanto del tiempo como de los mensajes del portavoz que los medios de comunicación transmiten a la población. Ofrece, así, la posibilidad de hacer seguimientos y comparaciones periódicas, al tiempo que permite ubicar el tipo de mensaje del portavoz que privilegian los medios.

Informe sobre los comentarios y editoriales acerca de los mensajes emitidos por el portavoz. Se reproducen de manera textual las notas sobre el portavoz, tal y como cada espacio informativo las transmite. Aquí es preciso enfatizar que, si bien el portavoz expresa el mismo mensaje a todos los representantes de los medios de comunicación durante la conferencia, esa misma información tendrá diferentes procesos de mediación de acuerdo a la perspectiva de cada reportero, así como a la línea informativa de cada noticiero o de cada medio.

Con una referencia textual de cómo los medios están subiendo los mensajes del portavoz a sus respectivos noticieros, la oficina del portavoz puede identificar qué

información retoman los principales informadores, amplifican, reducen u omiten. Así, este recurso resulta útil para evaluar el tratamiento que le brinda cada espacio a la información que proporciona la Presidencia, cuantificar el tiempo que le dedican, evaluar si dichos mensajes cubren las expectativas informativas, así como para conocer las diversas posiciones de los comunicadores. Se realizan tres cortes diarios.

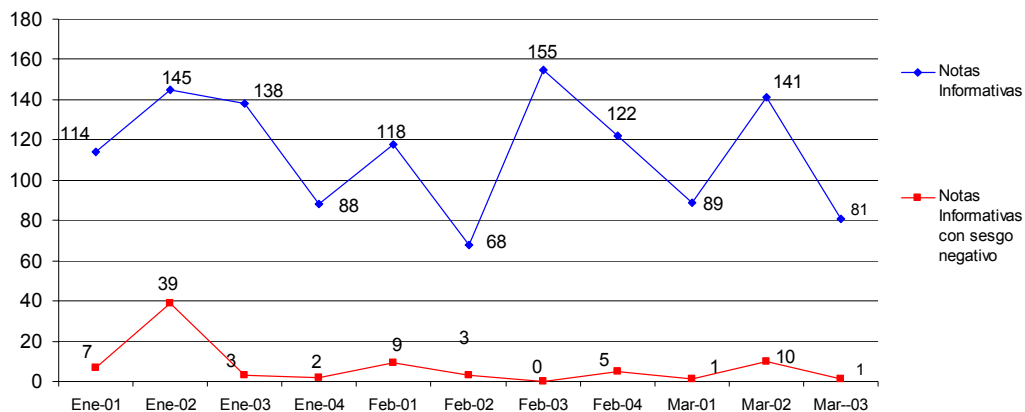
Informe semanal de cobertura informativa: valoración en radio y televisión. Este informe presenta una contabilización de las notas informativas destinadas al portavoz en los espacios de radio y televisión. A diferencia de los documentos antes reseñados, éste brinda la proporción que mantuvieron los mensajes del Presidente con respecto a los del portavoz, además de una cuantificación porcentual de la cobertura que recibieron los principales temas en la semana. Esta medición permite evaluar el impacto de los temas propuestos por la Presidencia, así como los principales asuntos en la agenda de los medios.

Es oportuno reconocer que la mayor o menor presencia del portavoz dentro de los espacios informativos no depende de manera exclusiva del trabajo que se realiza en su oficina, sino que también está condicionada por la coyuntura

política. Para comprender la manera en que se comportan los medios con respecto a la información que se emite desde la Presidencia, también se incluye el registro de los temas o los acontecimientos que dieron lugar a una cobertura específica.

En ese informe también se califica la neutralidad informativa de las notas, al diferenciar aquellas que incorporan un sesgo negativo. Con estos datos se elaboran seguimientos que cubren plazos semanales, mensuales e incluso trimestrales. La siguiente gráfica es un ejemplo de cómo se utiliza esta información para analizar las tendencias en la cobertura radiofónica a lo largo de los tres primeros meses del año, así como el registro de notas informativas con sesgo negativo.

**NOTAS INFORMATIVAS DE RADIO DEL PORTAVOZ DE LA PRESIDENCIA
ENERO - MARZO DE 2006
RESUMEN SEMANAL**



Así, estas tendencias no sólo permiten reconocer los temas que captaron mayor atención sino, también, las posiciones que para la Presidencia significaron una mayor cobertura negativa. Esto, aunado a los informes mensuales sobre la cobertura total, permite a la oficina del portavoz identificar posibles errores de comunicación en sus mensajes, así como distinguir posturas adversas de algunos informadores.

"Análisis y acciones": informe diario de prensa. Este documento registra cotidianamente el contenido informativo de la prensa nacional y analiza la manera en que cada periódico editorializa la noticia. Contiene comentarios y líneas de acción en torno a las posiciones expresadas por la pluralidad de voces que día a día ejercen su opinión y crítica sobre la situación nacional y el desempeño del gobierno. Si bien este instrumento es más una medición cualitativa que cuantitativa, pues no efectúa un conteo de las notas, sí resulta un referente obligado en el análisis de la prensa escrita dentro del quehacer cotidiano de la oficina del portavoz y del Primer Mandatario.³

Prensa de los Estados. El seguimiento de los diarios del interior de la República arroja información útil sobre el desempeño de la labor comunicativa del portavoz y su equipo. Como se mencionó en el segundo capítulo de este

³ En este sentido, como adelanto al producto *Análisis y Acciones* (el cual es entregado a las 8:30 y 14:20 hrs.) también es realizado un corte informativo a las 6 hrs. con lo más destacado de lo publicado por los periódicos.

libro, la dirección general de prensa nacional elabora diariamente un documento que da cuenta de las principales noticias en los diarios de los Estados.

Esto permite tener un panorama claro de los intereses informativos en múltiples ámbitos locales a lo largo del país, lo cual faculta a la oficina del portavoz a diseñar estrategias de comunicación que consideren la pluralidad de visiones e intereses en el país.

Síntesis y análisis de los diarios internacionales. En torno a la prensa extranjera, la unidad de información internacional presenta diariamente una síntesis y un análisis de las notas más relevantes que aparecen en diversos diarios estadounidenses y europeos sobre México.⁴ La síntesis permite identificar la información que retoman los principales diarios internacionales, al tiempo que el análisis presenta una evaluación de la agenda, las perspectivas y las opiniones de los corresponsales extranjeros en México.

La conferencia matutina del portavoz se convirtió en una fuente de información obligada para los corresponsales extranjeros. Esto provocó un cambio notable en la relación informativa que mantiene la Presidencia con los medios

⁴ Además de esta tarea, la unidad de información internacional realiza tres cortes informativos (a las 11, 13 y 18 horas) con la finalidad de proveer, vía electrónica, de la información más actualizada en torno a la coyuntura diaria. Véase el segundo capítulo de este libro.

extranjeros. Antes, con frecuencia, los medios internacionales elaboraban sus notas a partir de información de segunda mano. Una relación más cercana y constante permitió que los reporteros y corresponsales internacionales resolvieran sus inquietudes de manera directa, además de tener acceso a materiales informativos de primera mano.

Con estos instrumentos, la oficina del portavoz analiza diariamente la manera en que la prensa internacional retoma la información que se proporciona durante las conferencias de prensa, el tipo de mensaje que privilegia y la valoración que se hace sobre el mismo.

Instrumento externo para evaluar y confrontar la estrategia comunicativa

A fin de contar con una evaluación que permitiera confrontar la propia visión y la estrategia comunicativa que se diseña y pone en marcha en la oficina del portavoz, se recurrió a un análisis externo sobre el tratamiento y la difusión de los mensajes que se emiten desde la Presidencia en los principales noticieros de radio y televisión. El objetivo principal de esta medición es contar con una serie de parámetros analizados por una instancia externa que permitan hacer una evaluación sobre el alcance, el éxito o retos de la estrategia comunicativa.

Para la realización de este ejercicio, la oficina del portavoz acordó, junto con un grupo de profesionales externos, elaborar un instrumento que establece una clasificación sencilla y operativa de las notas sobre el portavoz, compuesta de tres valores de asignación: neutra, positiva o negativa. Con estos indicadores, se hace un análisis cuantitativo y cualitativo del tratamiento que las principales difusoras dan de los mensajes del portavoz.

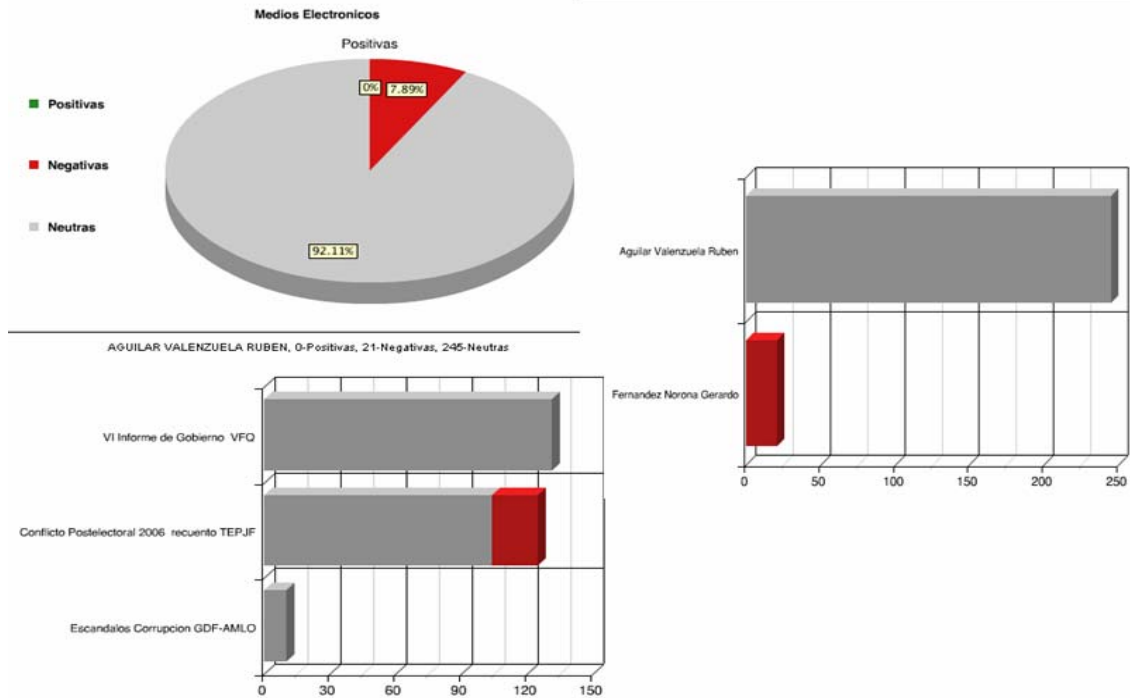
Este estudio externo se enfoca en tres elementos de observación: el primero consiste en una contabilización de las notas en cada uno de los principales espacios informativos de la radio y la televisión sobre la figura del portavoz; el segundo es una clasificación gráfica sobre el tipo de estas menciones ya sea neutra, positiva o negativa; y el tercero es un seguimiento de los temas que se abordan en estas menciones.

Medición y valoración de los mensajes del portavoz. Las siguientes gráficas muestran la evaluación cualitativa y cuantitativa de un espacio informativo televisivo y otro radiofónico a partir del porcentaje de valoración (positiva, negativa o neutra) dedicada al total de notas del portavoz y el tiempo, en segundos, destinado a su figura y a las principales temáticas abordadas:

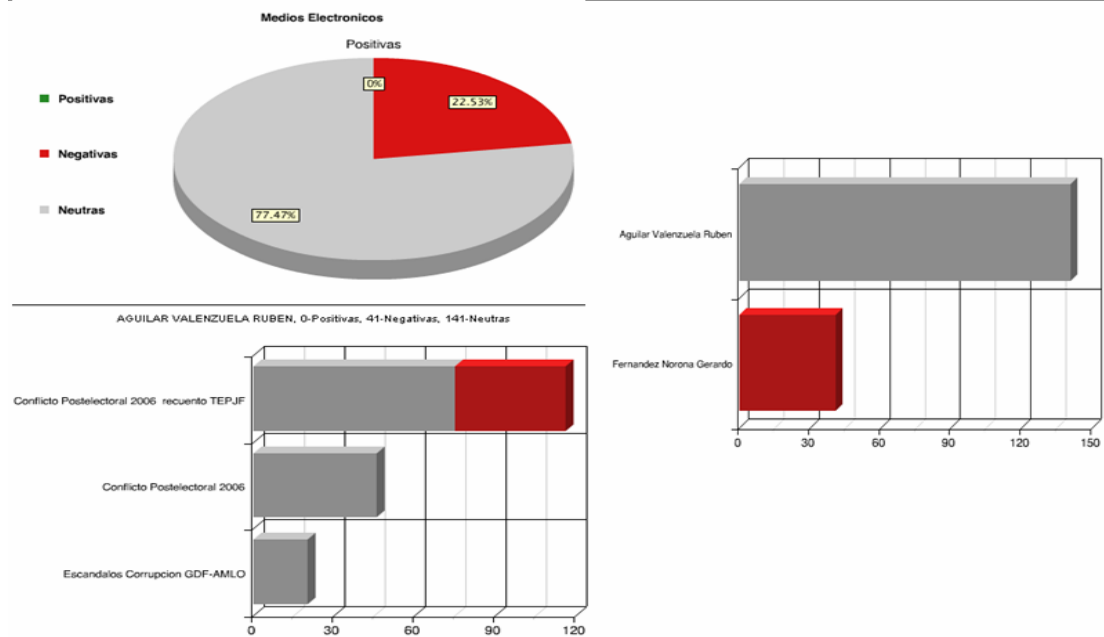
Exposición-valoración semanal de los mensajes del portavoz

Semana del 14 al 18 de agosto

Las noticias por Adela, Micha



José Cárdenas Informa, J. Cárdenas



Como es posible apreciar, este instrumento permite contar con una valoración gráfica, tanto de las menciones sobre los mensajes del portavoz que hacen los principales noticieros de la Ciudad de México, así como con la posición que presentan los informadores. Con estos indicadores se da seguimiento y se registra en un lapso de tiempo determinado (diario, semanal o mensual) la tendencia que sigue la difusión de los mensajes del portavoz en diversos espacios.

Referencia textual sobre la difusión de los mensajes y su periodo de exposición. Para un seguimiento puntal de la difusión que reciben los mensajes del portavoz, en un cuadro para cada uno de los principales espacios informativos de la radio y televisión se resume el género periodístico que se difunde (nota informativa, editorial, *teaser*, etc.), el tema que trata, el tiempo de cobertura, así como su respectiva valoración.

Al identificar el mensaje, su valoración en términos del texto y el tiempo dedicado a su exposición, la oficina del portavoz cuenta con elementos que permiten hacer precisiones y reconocer estrategias eficaces en su relación con los medios de comunicación.

Cuantificación global de la exposición y valoración de los mensajes. A partir de gráficas y tablas como las anteriores, es posible realizar una síntesis en torno a la cobertura y valoración informativa comprendidas para un periodo específico.

Con este análisis, la oficina del portavoz cuenta con una visión sintética y de conjunto, semana por semana, tanto del tiempo como de los tópicos de los mensajes difundidos. Ofrece la posibilidad de hacer comparaciones día con día y también de reconocer qué tipo de mensajes propuestos por el portavoz son los que privilegian los medios.

Aquí es oportuno enfatizar que uno de los objetivos que perseguía la presencia del portavoz en los medios es informar sobre las acciones y posturas del gobierno frente a los temas de interés público. Esta estrategia tiene éxito cuando los medios recogen y difunden esta información. En este sentido, la condición informativa ha supuesto un tratamiento de carácter neutral que se ve claramente reflejado en este instrumento de evaluación. Los datos recogidos por este estudio han permitido corroborar que la tendencia en tratamiento de los medios ha sido en ese tono y que las ocasionales expresiones valorativas, tanto positivas como negativas, resultan de la amplia pluralidad de voces que acompañan a la democracia.

En conjunto, la serie de instrumentos internos y externos expuestos en estas páginas permitió contar con diagnósticos periódicos en torno a cómo y en qué proporción se desarrolló el proceso de mediación de los mensajes del portavoz. Es importante destacar que si bien la atención al comportamiento mediático tiene una importancia de primer orden, no hay que olvidar que su seguimiento es, en realidad, sólo un paso ineludible para atender al fin último de la comunicación gubernamental: la sociedad.

El proceso de rendición de cuentas, como componente inherente de la democracia, es la sustancia para responder a las demandas de información y enriquecer el debate público de los ciudadanos. En este sentido, la intención de medir no responde a la preocupación por aparecer y ser atendidos por los medios, sino a la obligación que tienen los gobiernos democráticos de informar a los ciudadanos de manera puntual a través de su mediación.