

XI. COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN Y PROYECTOS

Diagnóstico situación al inicio de la Administración

El área de comunicación social tenía una política informativa de contacto con los medios de comunicación limitada y se basaba en la emisión de comunicados de prensa y algunas entrevistas concedidas por el titular del Organismo Nacional, los resultados en términos de impacto e imagen fueron magros, por la ausencia de una política informativa que estableciera la posición y orientara a los medios y sus representantes sobre los programas y acciones de la CNDH.

La actividad del área de comunicación social estaba reducida a su mínima expresión y, en consecuencia, los medios informativos tenían relegada la labor del Organismo Nacional o de plano la ignoraban.

Estrategias y acciones emprendidas en el periodo 1999 - 2004

Se determinaron como componentes críticos de éxito, la oportunidad, veracidad, rapidez y agilidad en el suministro informativo para los principales usuarios que son los medios de comunicación nacionales, internacionales y estatales, fortaleciendo de esta manera la capacidad de respuesta para lograr una gestión más eficiente.

Objetivo

Ejecutar en el corto plazo un proceso de modernización de gestión interna mediante la reorganización de la estructura, la sistematización de procedimientos y la innovación tecnológica como mecanismos para lograr mayor competitividad ante los medios y cumplir con la política de comunicación social.

Función básica del proyecto

- Adecuar el proceso de gestión interna de la coordinación general de comunicación y proyectos para garantizar un mecanismo de mayor fluidez en la emisión y distribución de la información, así como la atención oportuna de las demandas planteadas por los representantes de los medios.
- Garantizar resultados que permitiesen revertir la carga negativa de notas y ausencia de espacios en los medios impresos y electrónicos.

Procedimientos en los que se impulsó la automatización a través de la innovación tecnológica

- 1 Generación y procesamiento de información oficial.
- 2 Análisis y síntesis de la información periodística.
- 3 Incorporación de la información oficial a las redes intranet e Internet.
- 4 Transcripción de los discursos e intervenciones del titular de la CNDH y de los servidores públicos de mando superior.
- 5 Distribución de información por medios informáticos.
- 6 Recepción y transmisión remota de material gráfico.
- 7 Contacto permanente con las páginas Web de los principales diarios nacionales, estatales e internacionales, agencias noticiosas, canales de radio y televisión, así como con las de diversas organizaciones no gubernamentales.

Etapas de ejecución

1. Momento 1 (1999-2000)

Planeación.- Estructuración del diagnóstico que permitió la identificación de debilidades, fuerzas, oportunidades y retos, así como la revisión de sistemas, procedimientos, cargas de trabajo, tiempos y movimientos.

2. Momento 2 (2001-2004)

Ejecución y mejora continua.- En esta etapa se llevó a cabo la capacitación del personal para el manejo de equipos informáticos y la adquisición e instalación de los mismos, además de la readecuación de espacios.

Los servicios con los que inició la aplicación de la informática fueron los de emisión de comunicados de prensa, así como el análisis y síntesis de información, con lo que se registró de inmediato una mejora en la gestión:

- Disminución en los tiempos y movimientos.
- Optimización en el uso de los recursos.
- Superación en el cumplimiento de estándares de servicio.

- Ampliación del número de usuarios de los servicios.
- Incremento de la cobertura y presencia informativa en los medios.
- Seguridad y confiabilidad en la distribución de la información.
- Acceso inmediato a los canales informativos de medios nacionales e internacionales.
- Archivos automatizados y mejores controles tanto de la documentación como del seguimiento de los asuntos.

Resultados alcanzados

En el periodo sobre el que se informa, las actividades de la Comisión Nacional se destacaron de manera importante en los medios de comunicación, lo que permitió que la opinión pública estuviese actualizada sobre el trabajo de la institución. La Coordinación General de Comunicación y Proyectos dio cobertura informativa a más de 936 eventos relacionados con la protección promoción y defensa de los derechos humanos. Personal del área estuvo presente en 210 giras de trabajo llevadas a cabo en diversos puntos del país y 11 giras internacionales.

Los 843 comunicados de prensa emitidos por este Organismo Nacional, y que pueden ser consultados en nuestra página electrónica, tuvieron amplia difusión por parte de los medios informativos. Así, la información generada por esta Comisión Nacional registró más de 18,897 impactos en prensa escrita (3'250,138 líneas ágata); 5,497 en radio (144 horas 07'56") y 2,549 en televisión (112 horas 57'56"), y 1,265 notas aparecidas en Internet, que suman 31,228. De este total, 26,654 fueron notas periodísticas y comentarios positivos al trabajo de la Comisión Nacional, lo que representó 87.32 por ciento.

Se brindó atención a más de 1,365 peticiones de entrevistas, información e invitaciones a programas de los representantes de los medios de comunicación con funcionarios de este Organismo Nacional. entre los temas de mayor interés para los comunicadores estuvieron las Recomendaciones dirigidas a las instituciones del Sector de Salud; así como los pronunciamientos del *Ombudsman* sobre casos de alto impacto en la opinión pública respecto de violaciones a los derechos fundamentales de los grupos en situación de vulnerabilidad, como los migrantes, las personas en reclusión, la libertad de expresión, los informes especiales, las Recomendación Generales, la llamada "guerra sucia", las mujeres asesinadas y desaparecidas de Ciudad Juárez y el proceso de elección y ratificación del Ombudsman Nacional.

De manera constante, se entregaron a los periodistas materiales y compendios informativos escritos, gráficos y audiovisuales.

De igual forma, se continuó con la elaboración de la síntesis informativa diaria de los medios impresos (periódicos y revistas), que se distribuye de manera electrónica a través de intranet de la CNDH desde junio de 2003. Asimismo, se emitieron más de 6,072 reportes de monitoreo de los medios electrónicos (radio y televisión) con 15,152 notas transcritas de un total de 44,580 de programas monitoreados (82,285 horas 15 minutos). Tan sólo en los dos últimos años en radio se monitorearon 21,032 programas (58,131 horas 20 minutos) y en televisión 17,248 programas (28,099 horas 30 minutos), de igual manera se consultaron en Internet 6,696 páginas que, por una parte, permitió dar seguimiento a las actividades y asuntos de interés de la CNDH, y, por otra, sirvió para la elaboración de documentos estadísticos y de evaluación, los cuales fueron presentados cada trimestre al Presidente y a los principales funcionarios de la Comisión Nacional.

Con el propósito de mantener una relación diáfana con los medios de comunicación y con el público que da seguimiento al trabajo de este Organismo Nacional, cada vez que fue necesario se enviaron cartas a los medios para precisar o complementar la información publicada en los espacios noticiosos escritos y electrónicos.

Por otra parte, se realizaron 810 inserciones en medios escritos para promover los eventos, foros, seminarios, conferencias y mesas redondas organizadas por la Comisión Nacional. De igual forma, se produjeron y difundieron 31 campañas con promocionales de 30 segundos para radio y televisión, los cuales fueron transmitidos bajo el esquema de tiempos del estado en todo el país. Ello significó un total de 3'416,208 impactos en radio, arrojando 28,486 horas 50 minutos y 397,466 impactos en televisión, arrojando 3,408 horas 24 minutos. Los temas de las campañas fueron los siguientes:

1999-2000:

1. "Discapacidad"
2. "Personas"
3. "Género"
4. "Institucional"
5. "Províctima"
6. "Los niños y las niñas tienen derechos",
7. "Los derechos humanos no tienen fronteras"

2001:

1. "Paisano"
2. "Indígenas"
3. "Províctima"
4. "Contra el abuso del poder"
5. "Informe Especial Sobre Desaparecidos"

2002:

1. "Contra el abuso del poder",
2. "Informe Especial Sobre Desaparecidos"
3. "Segundo Informe de Actividades, versiones *Quejas y Migrantes*",
4. "Contra la tortura"
5. "Províctima 2002"
6. "Contra la prostitución infantil"
7. "*Las mangas del chaleco*" (2 comentarios sobre el problema migratorio dentro del noticiario de Joaquín López Dóriga, durante el mes de diciembre)

2003

1. "Contra la prostitución infantil"
2. "*Las mangas del chaleco*" (4 comentarios sobre el problema migratorio dentro del noticiario de Joaquín López Dóriga, durante el mes de enero)
3. "Tercer Informe de actividades"
4. "CNDH, Ciudad Juárez"
5. "Disco interactivo: Nuestros Derechos"
6. "Lada 01 800"

2004

1. "Lada 01 800"
2. "Cuarto Informe de Actividades de la Comisión Nacional"

3. “Carta de los derechos de los viajeros aéreos”
4. “Oficinas regionales de la CNDH”
5. “En todo México” (Federación Mexicana de Organismos Públicos de Defensa y Protección de Derechos Humanos)
6. “SIDA”
7. “Agravio a periodistas”
8. “Es momento de hablar”

Se produjeron un video institucional: “esta es la CNDH” y 12 programas en coproducción con ILCE sobre diversos temas de derechos humanos, los cuales se transmitieron a través del sistema de televisión educativa (EDUSAT), en 92 ocasiones se transmitieron los documentales producidos por la CNDH en el sistema de televisión abierta a través del esquema de tiempos del estado de televisión por los canales metropolitanos y sus respectivas redes nacionales.

En coproducción con Radio UNAM y Radio Educación se transmitieron 94 programas de radio (80 horas 30 minutos).

Se diseñó la compilación, elaboración y entrega ocho volúmenes de la carpeta informativa *CNDH al día*, correspondientes. Cabe recordar que esta carpeta informativa recoge las actividades desarrolladas por este Organismo Nacional y está dirigida a públicos no masivos, esto es a segmentos que están en constante interacción con la Comisión Nacional. A partir del sexto volumen se elaboró en formato digital (CD-ROM).

En el periodo sobre el que se informa se editaron 22 números de la publicación de la revista *Correo Interno*, de los cuales 5 se han distribuido por intranet de la CNDH.

Se han realizado 2 concursos de fotografía y uno de ensayo sobre derechos humanos en los que han participado 335 personas con 967 trabajos.

Se siguió con el programa de capacitación y superación profesional. Así el personal adscrito a la Coordinación General de Comunicación y Proyectos asistió en 283 oportunidades a 78 talleres y cursos de especialización, en temas tales como: entrenamiento para el personal de la Dirección General de Comunicación Social, inducción a la CNDH, computación, fotografía, diseño digital y presupuesto y contabilidad gubernamental y administración pública.