

## **CAPITULO II**

### **DISEÑO DEL PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL PARA LA SEC EN EL PERIODO 1997-2003**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

Antes de hacer alusión a la Dirección de Comunicación Social de la SEC, es necesario señalar el antecedente del manejo de medios de comunicación y atención a los periodistas en la entidad por parte del Gobierno del Estado.

Según la definición de Ignacio H. de la Mota en su Diccionario de la Comunicación se refiere a comunicación social como "una oficina o departamento de la Administración Pública, o de empresa privada y de organizaciones de todo tipo, e inclusive de personas, a través de la cual se mantienen todas las relaciones informativas de las mismas con los medios".<sup>27</sup>

En su libro "Dos Siglos de Periodismo en Sonora" el periodista Carlos Moncada señala como al departamento más antiguo de prensa en "El Gobierno de Alejo Bay (1923-1926), que nombró jefe de la Sección de Estadística y Prensa a Modesto Fuentes".<sup>28</sup>

En la misma edición, consigna al Gobernador Román Yocupicio como el primero en nombrar jefes de prensa, asimismo indica los nombres de los siguientes mandatarios estatales y sus jefes de prensa; destaca también que al Gobernador Alvaro Obregón le tocó el "boom" de prensa, comenta que él mismo (Moncada) asumió tal responsabilidad en 1961 con el Gobernador Luis Encinas y fue hasta en el mandato de Carlos Armando Biebrich cuando el departamento se convirtió en Dirección General.

27 De la Mota H Ignacio . Ob Cit

28 Moncada Ochoa Carlos. Dos Siglos de Periodismo en Sonora. Ediciones EM Hermosillo, Sonora 2000 p 187

En el lapso gubernamental antes referido, el sector educativo tenía poca promoción ya que no se contaba con los elementos adecuados para relacionarse con los representantes de los medios informativos y el manejo de prensa se hacía de manera directa desde el Ejecutivo.

A la administración del Gobernador Manlio Fabio Beltrones, le correspondió hacer diversos cambios en el sector educativo, sobre todo a raíz del Acuerdo Nacional de Modernización Educativa en 1992; uno de los cambios mas sustanciales fue la creación de la Secretaría de Educación y Cultura, el primer titular fue Alberto Flores Urbina, se puede considerar que en esta nueva etapa se estableció de manera formal la Dirección de Comunicación Social de la dependencia sobre todo con mayores responsabilidades.

A partir del periodo antes referido, se organizaron sistemáticamente ruedas de prensa y se elaboraron boletines de prensa, se estableció un mayor contacto con los medios de comunicación y creció su función dentro de la estructura educativa.

Según comentarios del personal que trabajó en ese periodo se realizaban boletines de prensa, síntesis o ruedas de prensa, dichas labores se continúan realizando pero con un esquema acorde a las necesidades de imagen y comunicación de la actual administración estatal.

## **2.2 DIAGNÓSTICO DE LA DIRECCION DE COMUNICACIÓN SOCIAL EN 1997**

### **2.2.1 SITUACIÓN DE LA OFICINA EN NOVIEMBRE DE 1997**

La actual Directora General de Comunicación Social, la periodista Armida Bernal, al asumir su cargo en noviembre de 1997 le fue asignada una oficina con espacio reducido en donde de manera poco funcional cinco personas trabajaban en la elaboración de la síntesis informativa, monitoreo de radio y televisión, asuntos administrativos y en la atención a los representantes de los medios de comunicación, en general se desempeñaban las funciones sin una política de trabajo definida.

La principal actividad que realizaba la DCS era el recorte de periódicos con la información relacionada al sector educativo, se hacía la síntesis informativa, sin un criterio jerárquico en la distribución a las distintas áreas de la dependencia, el monitoreo de radio de las estaciones mas escuchadas y noticieros de televisión.

La oficina además de reducida, contaba con mobiliario antiguo; sin embargo, las herramientas para el manejo de medios no se encontraba tan deteriorado, ya que operaba equipo de radio, fotografía y video; algunas de estas herramientas se siguen utilizando.

Al entrar en actividad el nuevo equipo de trabajo y aún con la precaria situación física, desde un principio se estableció como regla general de la DCS atender prioritariamente las necesidades de información de los reporteros de la fuente, para ello se procedió a actualizar el directorio de los representantes de los medios de comunicación e invitarlos a los eventos.

Pese a que se elaboraban boletines de prensa, éstos no eran suficientes para informar a detalle y con oportunidad las labores del sector educativo y de su titular Víctor Galindo Sánchez, así como de los cuatro Subsecretarios del ramo.

Previo a la operación de la nueva área de comunicación social, los reporteros de la fuente educativa acudían directamente a los funcionarios y no tenían por costumbre acudir a la DCS a solicitar el apoyo para dichos fines.

Lo anterior era el panorama al inicio de la gestión de la DCS, en tanto que al interior de la SEC, existía la comunicación mediante una circular la cual cada quincena servía como enlace entre el titular del ramo y los trabajadores de la educación, a través de ésta se hacían notificaciones importantes a los maestros, como fechas para cursos de capacitación, anuncios de eventos y actividades en todas las escuelas, entre otros aspectos. Dicho documento se anexaba en el cheque por lo que se suponía su lectura.

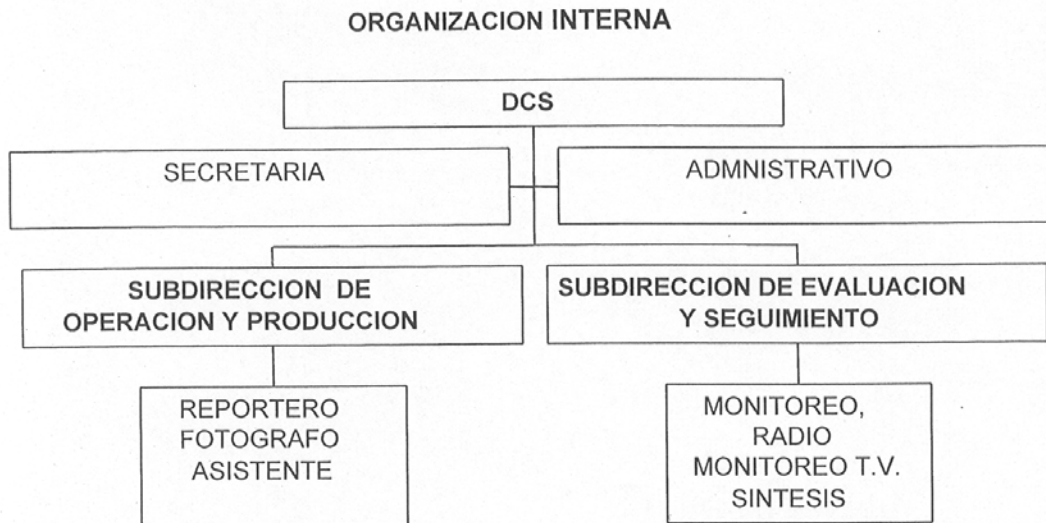
En el aspecto administrativo la situación era similar porque no había un presupuesto asignado a la DCS para cubrir el gasto originado por el manejo de información en publrreportajes o anuncios en medios impresos o electrónicos. Y si las áreas requerían una publicación la solicitaban directamente en los medios.

El personal en 1997 estaba integrado por 5 personas, una a cargo del manejo administrativo, otra responsable del monitoreo de radio y televisión y a la vez fungía como camarógrafo en los eventos organizados por la SEC y en los que se invitaba prensa.

Se contaba con un reportero cuya función se limitaba a la redacción de las circulares antes citadas y los boletines de prensa. Una persona monitoreaba los noticieros de televisión nocturnos, además de hacer guardia en el horario vespertino y también laboraba un chofer (Anexo 2).

Con la nueva DCS, la estructura interna se modificó, dos personas pasaron a otras áreas de la misma SEC y se incorporaron al trabajo diario cinco más: la secretaria de la dirección; dos subdirectores, uno de Producción y Operación y el otro de Planeación Evaluación y Seguimiento y dos trabajadores más para el manejo de la síntesis informativa.

La estructura quedó de la siguiente manera:



### **2.3. DISEÑO DE ESTRATEGIAS**

Al principio de la gestión en la Dirección de Comunicación Social y una vez detectados los principales problemas se procedió a aplicar una serie de estrategias tendientes a hacer más eficiente el manejo de la información tanto al interior de la dependencia como al exterior de la misma.

Pese a que se continuó trabajando en el mismo espacio físico, se trató de cumplir con nuevas tareas con el propósito de mejorar la relación con los representantes de los medios de comunicación.

#### **2.3.1. COMUNICACIÓN INTERNA DE LA SEC**

Comunicación interna: "Son actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la organización por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella, con el objetivo de proveer comunicación, unión, y motivación para así alcanzar las metas establecidas por la organización".<sup>29</sup>

A continuación se explican los recursos de comunicación interna y sus modificaciones de acuerdo a lo considerado en el programa de trabajo de la Dirección de Comunicación Social de la SEC para el periodo 1997-2003.

---

29. <http://monografias.com> Sayago Leonardo Enrique. Ob Cit p 6

## **SÍNTESIS INFORMATIVA:**

Al inicio de la presente gestión educativa se entregaban un promedio de 12 ejemplares de la síntesis informativa, al Secretario, los cuatro Subsecretarios y algunos directores generales. Las notas que se colocaban eran en muchos casos repetitivas y sin un orden jerárquico.

Como primera acción se determinó establecer un criterio para la elaboración de la síntesis informativa, se modificó el formato donde se colocan los recortes de las notas, ubicando como prioridad las noticias generadas por la propia dependencia, así como la de las Secciones del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación 28 y 54 (SNTE), la Secretaría de Educación Pública, los niveles medio superior y superior y cualquier tema afín a la temática.

Se definió la entrega para antes de las 9 de la mañana, con el mismo criterio jerárquico de iniciar en el despacho del Secretario de Educación y Cultura, las cuatro subsecretarías y las direcciones generales. La ampliación de la "ruta" se hizo con el propósito de que cada una de las áreas conociera el panorama noticioso en el sector educativo y previera posibles respuestas a requerimientos de los periodistas.

Se contrató un servicio más moderno de copiadora el cual agilizó la elaboración del documento, que en la actualidad maneja un promedio de 30 a 40 notas relacionadas con el sector educativo, el tiraje es de 27 ejemplares diarios, además se incluyen las columnas de los periodistas más reconocidos de las publicaciones estatales. (Anexo 3 y 4)

Basados en el impacto de la información aparecida en la síntesis de información se hace un balance semanal de la información favorable y desfavorable a fin de tener de manera oportuna el "pulso" de la imagen del sector educativo en la opinión pública. (Anexo 5)

### **MONITOREO DE RADIO Y TELEVISIÓN:**

En principio se monitoreaba la XEDL "La Fuerza de la Palabra", ello por ser la única estación hablada y con reportes más oportunos, sobre todo hechos con llamadas al aire. Otra de las estaciones que se escuchaba era la XEHOS "La Poderosa".

Al aplicar otra estrategia para la captura de la información se diseñó un nuevo formato, se colocó de manera visible el nombre de la estación, de los conductores, los horarios y se dividió en la selección de notas informativas y los comentarios de los propios conductores.

Además de las dos estaciones antes referidas, se incluyó el noticiario de radio matutino "Informativo entre Todos" que se transmite por la emisora "La Kaliente".

La ventaja de un sistema como ese facilita la capacidad de réplica, si la noticia o el comentario involucra a alguna área de la SEC, ya que se detecta y se procura responder de inmediato a través del funcionario del área o por la propia Dirección de Comunicación Social. (Anexo 6)

En Televisión, se monitorean los dos noticieros estelares de Telemax y Canal 12, así como sus emisiones matutinas. Se graban las entrevistas a funcionarios de la SEC y se les da seguimiento a las denuncias que involucran a las escuelas de nivel básico (desde preescolar a Secundaria oficiales que son las que dependen directamente de la institución) a fin de responder con la mayor oportunidad posible. (Anexo 7)

### **REVISTA :**

Para fortalecer la comunicación entre el Secretario de Educación y Cultura y los trabajadores del sector, se sustituyó la circular que servía como enlace entre ambas partes, por una revista mensual de 16 páginas en un formato de carácter informativo llamada "La Tarea". (Anexo 8)



Al operar un nuevo medio de comunicación interna se observó como una excelente oportunidad para que los trabajadores de la educación conocieran los planes de trabajo de la nueva administración de la SEC y las actividades realizadas a favor del sector.

Cada edición incluyó una editorial con un mensaje del titular de la SEC sobre un tema específico, por ejemplo el inicio del ciclo escolar; notas informativas sobre las principales actividades, eventos y anuncios en especial dirigidos a maestros.

La distribución de la revista se hacía con la estructura de la dirección de servicios regionales, ya que con los choferes encargados de llevar el pago de la nómina se enviaban los ejemplares a los centros de trabajo (escuelas) de todo el estado, aproximadamente en total 3 mil 500.

Como edición especial de "La Tarea" se realiza cada año una impresión especial del 15 de mayo, con la reseña de los principales acontecimientos organizados por la SEC en la víspera, incluido un baile. El ejemplar se entrega desde 1998 durante la ceremonia de "Día del Maestro", este trabajo requiere de un gran esfuerzo y por lo regular se trabaja en la madrugada de la celebración. (Anexo 9)

#### **APOYO A FUNCIONARIOS:**

Al operar el área de Comunicación Social, fue posible uniformar criterios para el manejo informativo y a los funcionarios que antaño ofrecían datos sobre su trabajo de manera independiente se les apoyó para que sus encuentros con los reporteros se canalizaran a través de la DCS sin distraerlos de su función primordial.

Esta medida permite a la DCS respaldar al funcionario porque se graban las entrevistas y quedan disponibles para cualquier aclaración.

#### **MANEJO ADMINISTRATIVO:**

La unificación de criterios en relación al manejo de la información y aspectos publicitarios en torno a la DCS obligó a establecer un presupuesto propio y a canalizar por este conducto la mayoría de las contrataciones en los medios impresos y electrónicos de las áreas dependientes de la SEC.

#### **CAMBIO DE EDIFICIO:**

Como parte de la reestructuración del área y ante el crecimiento de las actividades la DCS gestionó la asignación de un edificio propio con instalaciones amplias, modernas y funcionales que permitieran ofrecer una "buena cara" de la institución hacia los representantes de los medios de comunicación.

Con la asignación de un lugar propio, se distribuyó el espacio en una oficina para la dirección general, cubículos para las dos subdirecciones, área independiente a los responsables del monitoreo de radio y televisión, así como a los encargados de la síntesis informativa.

Además se acondicionó el lugar para la secretaria y responsable administrativa, asimismo se habilitaron servicios sanitarios propios.

Gracias al cambio de oficinas que incluyó la renovación total del mobiliario ha sido posible desempeñar el trabajo con mayor calidad, sobre todo si se toma en cuenta que para mejores resultados de una organización es importante el aspecto físico del lugar donde se labora.

Desde la operación de las nuevas instalaciones se atiende a los reporteros en un lugar especial y lo más importante se muestra al público una imagen institucional de mejor calidad.

### **2.3.2. COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA SEC**

Comunicación externa: "Todas aquellas comunicaciones que están dirigidas a sus públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización".<sup>30</sup>

En este apartado, es importante destacar la filosofía de trabajo de la DCS, ya que se buscó ofrecer una imagen institucional apegada a los objetivos de la administración actual en materia educativa, para lograrlo, se diseñó un sistema de información al exterior a través de las herramientas propias de un departamento de difusión, como son los boletines de prensa, entrevistas en medios entre otros. Como acciones inmediatas se reseñan las siguientes:

#### **ACTUALIZACIÓN DEL DIRECTORIO:**

Al iniciar labores en la DCS se procedió a actualizar el directorio de los medios de comunicación y se hizo el recuento de los reporteros asignados a la fuente educativa, además de los jefes de información, columnistas y principales directivos de las empresas en todo el estado.

#### **NUEVO FORMATO DE INVITACIONES:**

Para garantizar que los reporteros recibieran en tiempo la notificación para los eventos organizados por la dependencia, se diseñó una nueva invitación, la cual incluía elementos claves en el manejo externo de un organismo, como el logotipo de Gobierno del Estado, el de la Secretaría de Educación y Cultura, el destinatario de la invitación y el nombre del remitente en este caso la dirección de comunicación social.

30 <http://monografias.com>. Sayago Leonardo Enrique. Ob Cit p 6

Se destacó de manera clara el nombre, fecha, hora, lugar (auditorio o salón), y domicilio del evento. Esta modalidad imprimió un toque de formalidad a las invitaciones a los eventos y evitó confusiones para la cobertura de los mismos. (Anexo 10)

#### **BOLETINES DE PRENSA:**

Como parte de la nueva filosofía de trabajo, la elaboración de los boletines informativos a los medios de comunicación se basó desde un principio en la premisa de servir como herramienta al reportero, es decir que cubrieran sus principales necesidades informativas, para que al momento de escribir sus notas relacionadas a la SEC y a sus eventos encontraran un apoyo.

La estrategia de redactar boletines con principios periodísticos pero apegados al mensaje de la institución, ha funcionado y perfeccionado con el paso de los años. Se procura manejar estilo de agencia en los comunicados, con párrafos cortos, con un antecedente de la información y buscando abarcar todos los aspectos que puedan servir al reportero.

Esta modalidad es una de las formas mas usuales de "mostrar la cara" de la institución, por ello se considera como una herramienta fundamental en el fortalecimiento de la imagen de la dependencia. (Anexo 11)

#### **MEMORIA FOTOGRAFICA:**

Como una prueba de lo hecho en la actual administración estatal en materia educativa, llevar una memoria fotográfica permite a la institución tener un testimonio de lo realizado. La DCS ha llevado desde el inicio de la actual administración un archivo fotográfico donde han quedado registrados los eventos más importantes realizados en los primeros tres años de la gestión.

Asimismo y pese a que las necesidades periodísticas de cada empresa de los medios de comunicación son distintas, el servicio fotográfico de la DCS trata de imprimir un sentido atractivo a las fotografías que se distribuyen en los periódicos, semanarios y revistas. Se cumple con la entrega de los materiales de manera oportuna.

#### CAMPAÑAS INSTITUCIONALES:

Campaña Institucional: "Se considera como una herramienta de las relaciones públicas; ya que evoca en el público una imagen favorable de la organización".<sup>31</sup>

Para el caso de la SEC, se maneja como los mensajes emitidos por la dependencia en determinados tiempos en el año con el fin de dar a conocer programas de trabajo y actividades a desarrollar en el ámbito educativo.

La Secretaría de Educación y Cultura rige sus actividades por el Ciclo Escolar, que en términos generales abarca de agosto a julio, por ello previo, durante y al terminar este periodo la DCS diseña publicaciones como folletos, volantes o campañas de radio y televisión tendientes a difundir mensajes específicos.

Durante el periodo escolar se manejan las siguientes campañas periódicas:

CAMPAÑA	DURACION	ACCIONES DE LA DCS
Regreso a clases	Segunda quincena del mes de agosto	Conferencia de prensa, entrevistas en medios electrónicos para informar que todo está listo para reanudar actividades
En Vacaciones la Escuela También es Nuestra	Periodos vacacionales de diciembre, semana santa y verano.	Conferencia de prensa para anunciar convenio interinstitucional en el cuidado de los planteles, diseño y producción de volantes y spots en radio y televisión.
Preinscripciones	Primera quincena de febrero	Conferencia de prensa y boletines informativos para anunciar el periodo de preinscripciones a preescolar y primaria
Día del Maestro	Primera quincena de mayo	Programación de eventos y actividades diversas para la promoción del plan de homenaje a los maestros sonorenses.

31 <http://monografias.com>. Sayago Leonardo Enrique. Ob Cit p 6

## OTRAS CAMPAÑAS

CAMPAÑAS	DURACION	ACCIONES DE LA DCS
Semana de la Ciencia y la Tecnología	Varía cada año	Apoyo con boletines y cobertura de algunas actividades
Exporienta	Abril o mayo	Apoyo y en ocasiones coordinación de los eventos, se elaboran boletines, carteles, volantes, además de la Producción y transmisión de spots de radio y televisión.

Cada campaña institucional aun cuando sea anual, presenta variaciones. Dichos mensajes de la dependencia sirven para reforzar la imagen en el público y cumplen con ser enlace entre las autoridades y la comunidad.

Prueba de lo anterior es que con la campaña "En Vacaciones la Escuela También es Nuestra" que previo a los días de asueto se realiza de manera intensiva en los medios de comunicación, desde hace tres años, los robos en los planteles de preescolar, primaria y secundaria han disminuido, al igual que las pérdidas económicas. De 40 robos registrados en inmuebles educativos en 1998, la cifra descendió a 13 en el año 2000 en los más de 3 mil 500 planteles ubicados en todo el Estado<sup>32</sup> (Anexo 12).

32 Fuente: Coordinación de Seguridad Escolar de la SEC

### **CONTRATACIÓN DE PERSONAL ESPECIALIZADO.**

Para cumplir con las necesidades de información se contrató a un reportero que cubría la fuente educativa y que por su dominio del tema y profesionalismo se incorporó al trabajo en la DCS.

Esto contribuyó a profesionalizar el trabajo y sobre todo a atender con mayor oportunidad las necesidades de la fuente educativa.

Su función primordial es cubrir los eventos, redactar los boletines de prensa y enviarlos por correo electrónico, atender las necesidades informativas como primer contacto de la DCS con la fuente educativa.

Además realiza las versiones estenográficas de las entrevistas y cubre de manera prioritaria las apariciones del titular de la SEC en actos públicos.

Un reportero con experiencia en los medios de comunicación se convierte en un apoyo invaluable al interior de una oficina de difusión institucional.

### **2.4. APLICACIÓN DE LAS NUEVAS ESTRATEGIAS**

La llegada de una nueva administración al Gobierno del Estado siempre provoca expectativa entre los medios de comunicación, la opinión pública y la población en general, desde un principio se emiten juicios de valor hacia los nuevos servidores públicos y en algunos casos se les augura poca duración en sus cargos.

La Secretaría de Educación y Cultura y su titular no fueron ajenos a esta dinámica de información, sin embargo, la instrucción para todos los colaboradores de la dependencia fue desempeñar su trabajo con una alto sentido de responsabilidad.

Desde finales de 1997 se empezó a trabajar con los nuevos criterios del manejo de la comunicación interna y externa de la SEC, a la fecha el modelo original de estrategias aunque se ha perfeccionado y en algunos aspectos modificado ha tenido resultados favorables.

La DCS desde un principio determinó la necesidad de proyectar a la sociedad todo las acciones de la dependencia, esa misma labor se realizó al interior de la institución, como en todo organismo es muy importante que todos los elementos que lo componen envíen el mismo mensaje, en el caso de la SEC era de trabajo, de compromiso con los estudiantes de todos los niveles de la entidad.

Como una forma de dar a conocer el quehacer institucional, no sólo se trabajó en la imagen del Secretario, sino también de sus más cercanos colaboradores, como son los cuatro subsecretarios, quienes de manera uniforme ofrecieron desde el principio de su gestión respuestas a las necesidades informativas de los medios de comunicación.

El diseñar un plan de comunicación social pensando en las necesidades de la dependencia, de emitir mensajes claros y oportunos a la sociedad a través de los medios masivos de comunicación sirvió para dar fluidez a la información generada por la dependencia.

Una de las acciones de este plan fue redactar boletines cubriendo la necesidad informativa reporteril, manejo oportuno de fotografías, una nueva mecánica de trabajo con los mismos funcionarios, no solo los de primer nivel sino los ubicados en áreas muy importantes para la dependencia, lo que ha dado por resultado una imagen favorable del titular de la SEC y sus principales colaboradores.



Como parte de las responsabilidades de la DCS está la redacción de tarjetas informativas con los temas que pudieran ser motivo de entrevista para el titular de la SEC en algún evento público. Cabe precisar que dichos materiales de apoyo contribuyen a que el Secretario amplíe su visión hacia los temas del momento, ya que son escritos con una visión periodística.

La Dirección de Comunicación Social a la fecha cuenta con un archivo de síntesis informativas, de fotografías y así como de audio y video, además de las versiones estenográficas de las entrevistas de sus funcionarios, todo sirve como respaldo para dar seguimiento a la información.

El sistema de trabajo aplicado funciona tanto para cumplir con los requerimientos de imagen interna, así como para atender en tiempo las necesidades informativas de los medios, tanto diarios como ediciones con apariciones semanales o mensuales.

## **2.5 SERVICIOS QUE PRESTA EL ÁREA**

Además de las labores cotidianas de atención a reporteros, manejo de campañas institucionales y trabajo de comunicación interna la DCS participa en apoyo al manejo de imagen de otras instituciones.

En ocasiones el apoyo consiste en una asesoría para el manejo de determinada información, en especial si es referente a algún tema conflictivo o simplemente se ofrece una orientación para que la institución eleve su calidad al momento de aparecer en público.

En fecha reciente el trabajo de la DCS se ha centrado en la asesoría al sector educativo, en las áreas que operan directamente en la SEC y en los organismos descentralizados, como Conalep, Cecytes, UTH, entre otros, para que uniformen su imagen con la del Gobierno del Estado, en la campaña denominada **"Gobierno del Estado de Sonora...Gobierna con Todos"**.

Dicha tarea ha requerido de establecer una comunicación directa y permanente con cada uno de los involucrados, para facilitar este trabajo se procedió a diseñar un manual de imagen del Gobierno del Estado aplicado al sector educativo, con lo cual se facilitó la aplicación de la nueva imagen en las instituciones que de reciben apoyo por parte del Ejecutivo.

Asimismo existen instituciones que carecen de un área de comunicación social propia y la DCS de la SEC participa en el diseño de campañas de difusión y otorga asesoría para que su desempeño en la sociedad sea favorable en la medida de las posibilidades, tal es el caso del Instituto Tecnológico Superior de Puerto Peñasco, al cual se le apoya con asesorías para el manejo de su imagen institucional.