



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

PROPUESTA DE PROYECTO DE MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA
EN COMUNICACIÓN DE SALAS SITUACIONES O CRISIS DE LA
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN: EXPERIENCIA PROFESIONAL

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CON
OPCIÓN EN PRODUCCIÓN

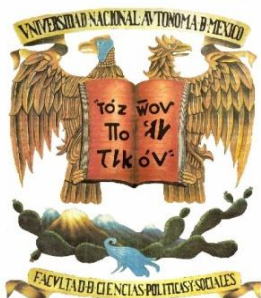
PRESENTA

Francisco Javier Gómez Téllez

DIRECTORA DE TESINA

Doctora Nedelia Antiga Trujillo

CIUDAD UNIVERSITARIA, 2011





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
Capítulo 1. GOBIERNO DE INFORMACIÓN.	
1.1 Conceptos y objetivos de gobierno de información.	5
1.2 Cuadros sobre la implementación de manejo de información en sala de situación o crisis.	7
1.3 Ciclo de Inteligencia.	11
1.4 La Norma y la Directriz de Gobierno de Información.	13
1.5 Necesidades de Usuarios.	17
Capítulo 2. RECOLECCIÓN, ANÁLISIS Y DIFUSIÓN DE FUENTES ABIERTAS.	
2.1 Recolección, Capacidades y Tecnología.	26
2.2 El objetivo.	27
2.3 Productos Analíticos.	33
2.4 Explotación de Internet y Redes Sociales.	41
Capítulo 3. TIC, ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA SALA DE SITUACION O CRISIS.	
3.1 Tecnologías de la información y la comunicación.	51
3.2 Eficiencia y beneficios de las TIC.	52
3.3 La producción dentro de las sala de situación o crisis.	54
3.4 Ejemplos de TIC dentro de las salas y su producción.	57
CONCLUSIONES	62
BIBLIOGRAFÍAS	66

INTRODUCCIÓN

Esta Investigación parte de la inquietud de observar el funcionamiento de las salas y espacios abiertos dentro de la Universidad Nacional Autónoma de México; diseñados para debates y discusiones sobre temas de interés para el cuerpo estudiantil que se forma en esta institución.

La dinámica que surge en estos espacios tiene como materia prima las ideas y puntos de vista intercambiados dentro de pláticas o discusiones de los estudiantes fomentando el análisis y coadyuvando a mejores prácticas en la formación profesional.

En la Universidad Nacional Autónoma de México dichas prácticas son constantes por ello se ha logrado generar un número importante de proyectos en beneficio de una mejor sociedad. Cabe señalar que muchas ideas vertidas dentro de estos espacios quedan inconclusas por la falta de herramientas que permitan potencializar y sacar el mayor provecho.

En la actualidad, contar con la habilidad de saber conjugar la tecnología en favor del análisis de información permite poner al alcance de los usuarios un sin número de respuestas ante los problemas que hoy aquejan a la sociedad.

La tecnología de los espacios mencionados en muchas ocasiones representa una herramienta fundamental para el flujo, potenciación e impacto en la exposición de los contenidos que se presentan en la mesa de debate; es trascendental mencionar que el factor tiempo en la toma de una decisión juega un papel importante por la inmediatez con que se vive en la actualidad.

En mi experiencia laboral es relevante compilar la información, discernir y jerarquizar el universo de la misma que se presenta de un tema en particular con el fin de tener a la mano datos exactos que puedan ser del dominio fundamental en una resolución definitiva ante cualquier imprevisto.

Tomando en cuenta el análisis realizado desde mi perspectiva de estudiante y comparándolo con mis puntos de vista desde el campo profesional; las salas de crisis o situación representan un excelente espacio diseñado para conjuntar factores a favor del análisis de estrategias y mejores prácticas en la toma de decisiones.

Estas son herramientas fundamentales para la Secretaría de Gobernación ya que en éstas se toman decisiones trascendentales las cuales podrían afectar a la Nación. Por ello se necesitan de herramientas tecnológicas para su fácil manejo estructural y líneas de comunicación claras para la mayor explotación de los temas que atañen al país en su momento.

Por lo cual esta tesina propone crear espacios adecuados e infraestructura idónea para que se den los diálogos y los procesos de comunicación de una forma clara y precisa.

Estas salas son clave fundamental en la solución de acontecimientos políticos y sociales que conciernen al país y los temas que se tratan en ellas son conforme al programa para la seguridad nacional, los cuales se dividen en amenazas y riesgos.

Amenazas a la seguridad nacional:

- Delincuencia organizada
- Narcotráfico
- Grupos armados
- Terrorismo
- Vulnerabilidades en fronteras

Riesgos a la Seguridad Nacional

- Conflictos políticos y sociales
- Pérdida de cohesión social

- Dinámicas migratorias
- Pandemias y epidemias
- Medio ambiente y calentamiento global
- Desequilibrios en el desarrollo nacional

Estos temas lo podemos observar y monitorear a diario en los diferentes medios de comunicación como son: Radio, televisión, periódicos, diarios e Internet.

A partir de tales observaciones esta investigación se desarrolló con la finalidad de crear procesos ordenados, los cuales evitarán la duplicidad de la información para un mejor desarrollo de los temas y un mejor manejo de los materiales que son la materia prima de las salas de situación o crisis dentro de la Secretaría de Gobernación.

La siguiente investigación se divide en tres capítulos en los que se expone a detalle qué es un gobierno de información y lo que implica llegar a este, el análisis de la información, su recolección y difusión, y por último las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como elemento fundamental de la sala de situación o crisis.

El primer capítulo aborda la necesidad de un gobierno de información, para ello es primordial entender qué es gobierno, qué es información, y en su conjunto, qué significa dicha frase, además se plantean los objetivos, por qué implementarlo, y se presentan algunos cuadros sobre la implementación del manejo de la información dentro de la sala; además se hace mención del ciclo de inteligencia el cual nos ofrece una guía sobre la conducción de los temas, el cual se adecuó con las normas y directrices del gobierno de información que cumplirá con las necesidades de los usuarios. Por último se desarrolla cuáles son los productos que se pueden consultar.

En el segundo capítulo nos aproximaremos a la recolección, análisis y difusión de fuentes abiertas, sus capacidades, los objetivos, sus estructuras, funciones,

los productos analíticos y sus coberturas; el cómo se va a reportar ese mundo de información y su respectivo análisis, insertando las nuevas tecnologías, como lo es la explotación de Internet: las redes sociales y medios en línea.

El último capítulo se enfoca en las tecnologías de la información y la comunicación dentro de las salas de situación y crisis, mencionando algunas referencias históricas de cómo ha sido utilizada esta tecnología, para qué sirve, sus ventajas, beneficios y su relación con la producción y la comunicación. Finalmente se muestran las conclusiones.

Capítulo 1. GOBIERNO DE INFORMACIÓN

1.1 Conceptos y objetivos de gobierno de información.

El gobierno de información es un mecanismo institucional que permite a la ciudadanía obtener más información clara y precisa sobre la estructura y el funcionamiento del gobierno, obligando a este a tomar decisiones precisas y convenientes para una nación.

Al contar con la información esencial sobre las acciones gubernamentales en dicha materia, las agencias de los tres poderes, encargadas de tareas de control y fiscalización, podrían denunciar e intervenir en caso de que fuera detectada la presunta comisión de actos ilícitos.

Para entender lo antes mencionado se describirán algunos conceptos a continuación:

¿Qué es gobierno?

- “Guiar y dirigir”¹.
- “El método por medio del cual una organización y/o recurso son dirigidos, administrados y controlados”.²

¿Qué es información?

- “Conocimientos así comunicados o adquiridos”.³
- “Son los datos en todas sus formas, de entrada procesados y generados por los sistemas de información, en cualquier forma en que sean utilizados por el negocio”.⁴

¹ RAE: Real Academia Española, http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=gobierno, Fecha de consulta: 25 de Noviembre de 2010, 17:35hrs.

² COBIT, *Manual Objetivos de Control para la información y Tecnologías relacionadas*, Página 8.

³ RAE: Real Academia Española, página de internet citada.

⁴ COBIT, *Op. Cit.*, Página 13.

¿Qué es gobierno de información?

Es un modelo de dirección y control de la información que se apoya en políticas, procesos, estándares, organización y tecnología para asegurar su consistencia, seguridad, calidad, disponibilidad y accesibilidad.

“El papel de los sistemas informáticos es fundamental, ya que deben permitir el juego de simulaciones hasta llegar al propuesto definitivo y deben permitir que la información detallada sea coherente con la agregada”⁵.

Objetivos de un gobierno de información.

- Asegurar que la información esté alineada a las necesidades de la organización.
- Proteger, administrar y desarrollar los datos como un activo estratégico y de valor para la organización.
- Mantener organizada la información.
- Gestionar la información para hacerla más útil, más segura y más valiosa.

¿Porqué implementar un gobierno de información?

- Ayuda a las organizaciones a regular el uso y el acceso adecuado a información crítica.
- Incrementa la seguridad de la información.
- Atiende las necesidades de diseminación de la información.
- Aumenta el conocimiento de la organización.
- Evita grandes volúmenes de información manteniéndola en un marco lógico y utilizable.

⁵ Parra Iglesias Enrique, *Tecnologías de la información en el control de gestión*, Página 6.

“Simplificado, puede decirse que en control de gestión se necesitan, por un lado, *datos* y por el otro, *modelos* que usen esos datos para realizar análisis.

Y dado que el consumidor final no es control de gestión, se necesitan generar herramientas que permitan generar informes y elaborar cuadros de mando”⁶.

1.2 Cuadros sobre la implementación de manejo de información en sala de situación o crisis.

Los cuadros son herramientas para explicar en forma sintetizada la administración de la información de ciertos acontecimientos debido a que éstos son fáciles de manejar y dinámicos para el entendimiento de los objetivos.

“Estos informes y cuadros de mando son la materia prima, son la información básica para otras personas de la organización que tomará decisiones basándose en ellos y, por tanto, han de ser de fácil manejo para personas no expertas en informática”⁷.

⁶ Parra Iglesias, Enrique, *Tecnologías de la información en el control de gestión*, Página 13.

⁷ *Ibíd.* Página 13.

Cuadro 1. Requerimientos y beneficios.



Fuente: Francisco Javier Gómez Téllez (Interpretación propia)

Cuadro 2. Formas de representar la información.

Dato	Es la unidad de información básica no procesada asociada a un objeto o hecho concreto. Por ejemplo: El contenido del campo de una base de datos.
Información en bruto	Es la reunión de datos con una forma y una estructura que les dan significado, asociada a un contexto que facilita su interpretación. Por ejemplo: El registro de una base de datos.
Flujo de información	Es la transmisión de datos o información dentro de un proceso de comunicación.
Documento	Es el conjunto de datos elaborados y fijados en un soporte material para su conservación y transmisión. El soporte material puede ser escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático u holográfico.
Información documental	Es un documento de carácter exhaustivo, específico, relevante y pertinente que es comunicado en respuesta a una demanda de información.

Fuente: Francisco Javier Gómez Téllez (Interpretación propia)

Cuadro 3. Manejo de la Información.



Fuente: Francisco Javier Gómez Téllez (Interpretación propia)

1.3 Ciclo de Inteligencia.⁸

El ciclo de inteligencia orienta las acciones de recolección y procesamiento de información con el propósito de integrarlas en productos de inteligencia para los procesos de toma de decisiones. Comprende las siguientes etapas: planeación, recolección, procesamiento y análisis, difusión y explotación y retroalimentación.

- *Planeación.*

La Agenda Nacional de Riesgos y las amenazas a la Seguridad Nacional contenidas en la Ley de Seguridad Nacional constituyen el marco de referencia donde se establecen las prioridades de los requerimientos de información de inteligencia en sus vertientes estratégica, táctica y operativa, los cuales se traducen en planes de recolección que detallan las estrategias a seguir para cada caso.

- *Recolección.*

Durante esta etapa se ponen en marcha las actividades de recolección de información a partir de diversas fuentes con base en las solicitudes formuladas durante la fase de planeación.

- *Procesamiento y Análisis.*

La información obtenida en la etapa de recolección se depura, estandariza y, en su caso, se decodifica con el objetivo de presentarla en un formato útil para las labores de análisis, cuyo propósito consiste en transformar la información en bruto en productos de inteligencia estratégica, táctica u operativa destinados a usuarios específicos.

Desde un enfoque multidisciplinario, el proceso de análisis recurre al uso de una gran variedad de disciplinas y metodologías especializadas que van desde la sociología, antropología, psicología, demografía, lingüística, economía,

⁸ Todo el ciclo de inteligencia fue extraído textualmente de la página de Internet del CISEN, <http://www.cisen.gob.mx>, Fecha de consulta: 5 de diciembre de 2010, 13:45 hrs.

derecho, ciencia política y relaciones internacionales a la geología, estadística, matemática, informática, biología, física, química, entre otras.

Un aspecto de especial importancia en la elaboración de los productos de inteligencia consiste en la claridad con la que se exponen los aspectos más relevantes de la información, así como detectar sus alcances y limitaciones.

- *Difusión y Explotación.*

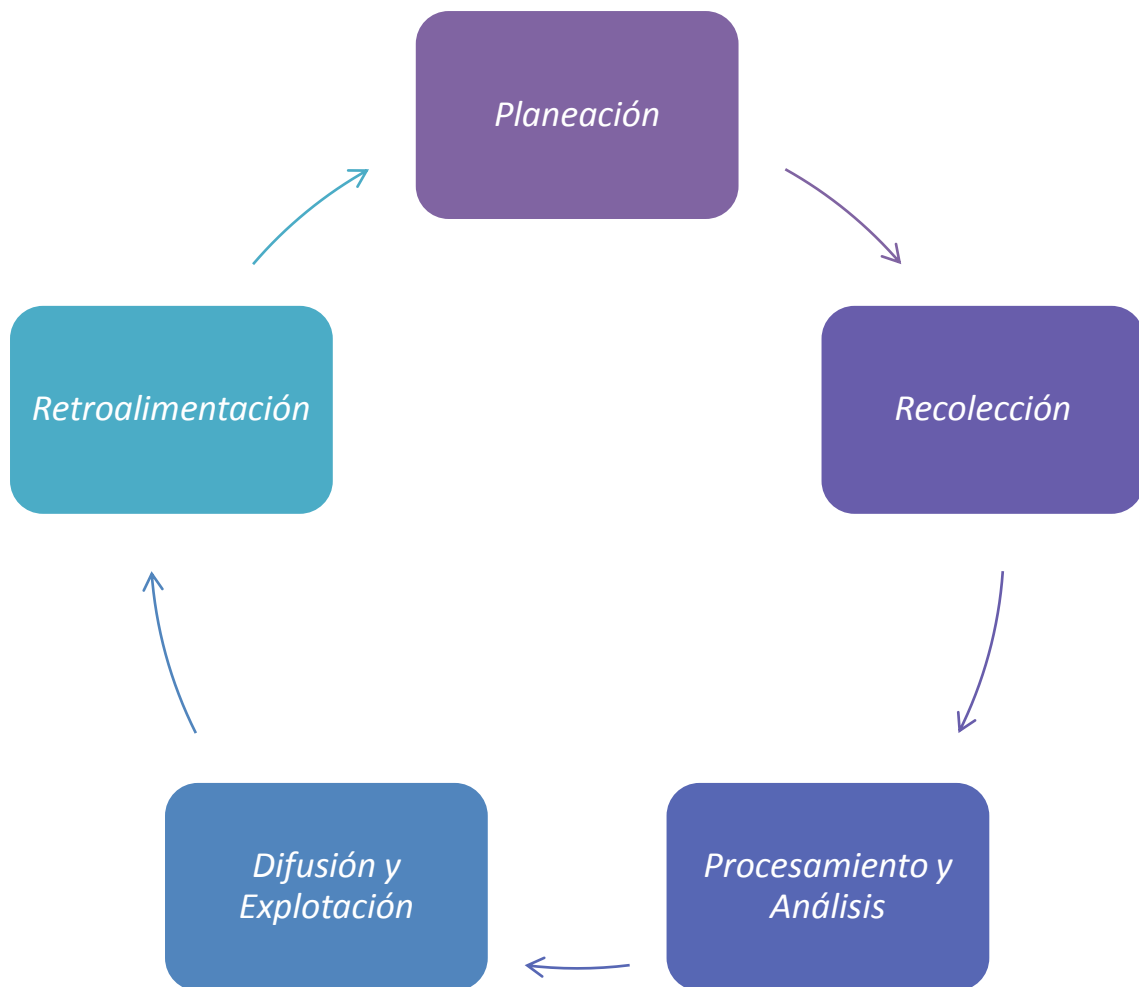
El carácter confidencial de la información de inteligencia, así como la importancia de remitirla oportunamente a los usuarios indicados, hacen que esta etapa de especial relevancia.

Con el fin de garantizar la seguridad de la información y evitar que caiga en manos equivocadas, los productos de inteligencia son objeto de una serie de procesos y medidas de seguridad con el fin de evitar riesgos durante su traslado y entrega. Asimismo, durante esta etapa, se pone especial atención en hacer llegar la información con oportunidad a los usuarios indicados antes de que sea demasiado tarde para los procesos de toma de decisiones.

- *Retroalimentación.*

Un aspecto de gran relevancia para el ciclo de inteligencia consiste en determinar el grado en que la información de inteligencia proporcionada atendió las necesidades de los procesos de toma de decisiones, o en su caso, si los usuarios requieren precisar o ampliar la información sobre un tema en especial. Lo que en consecuencia, da inicio a las actividades de planeación y a comenzar nuevamente en la primer fase del ciclo de inteligencia.⁹

⁹ <http://www.cisen.gob.mx/>



Fuente: CISEN (Centro de Investigación y Seguridad Nacional)

1.4 La Norma y la Directriz de Gobierno de Información.

La Norma y la Directriz de Gobierno de Información deben contemplar lineamientos en al menos 10 ámbitos de acción siendo que se tienen que proteger y clasificar los contenidos porque estos son delicados e influyen en la toma de decisiones:

1. Planeación y recolección de la información.

Orientar el trabajo de selección y recopilación de la información relevante para atender oportunamente los requerimientos.

2. Clasificación y almacenamiento de información.

Organizar, agrupar, controlar y conservar la información recopilada, con el fin de facilitar su recuperación en repositorios de trabajos físicos o electrónicos, diseñados para brindar protección contra la entrada o el uso no autorizados.

3. Creación y actualización de productos.

Sistematizar los procesos a través de las distintas áreas, de manera que la información almacenada sea explotada mediante un análisis cuantitativo y cualitativo, y los productos sean actualizados en forma recurrente.

4. Administración de accesos a la información.

Organizar, gestionar y controlar los accesos a las piezas de apoyo informativo, documentos de archivo y productos que obtenga o genere la sala de situación o crisis, con la intención de operar un esquema de compartimentación de la información.

5. Distribución y difusión de información.

Compartir las piezas de apoyo informativo, los documentos de archivo y los productos generados dentro de dicha sala con los usuarios autorizados internos y externos de la SEGOB, con el apoyo de medidas de seguridad y clasificación para la difusión.

6. Mantenimiento y protección de información.

Preservar la información física y lógica mediante procedimientos y mecanismos de seguridad de la información, acciones preventivas contra agentes de deterioro físico, acciones preventivas contra virus informáticos y planes de actuación ante desastres.

7. *Evaluación de información.*

Favorecer que la SEGOB disponga de parámetros que nos permitan evaluar los flujos de información, así como los sistemas de información que apoyan las labores.

8. *Archivo y resguardo de información.*

Administrar los procesos para la circulación, selección, organización, conservación, uso y destino final de los documentos de archivo y productos generados dentro de la sala de situación o crisis, tanto físicos como electrónicos.

9. *Depuración de información.*

Controlar los procesos para la depuración de piezas de apoyo informativo, documentos de archivo y otros.

10. *Sistemas de información.*

Gestionar la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas en apoyo a las labores sustantivas dentro de la sala de situación o crisis.

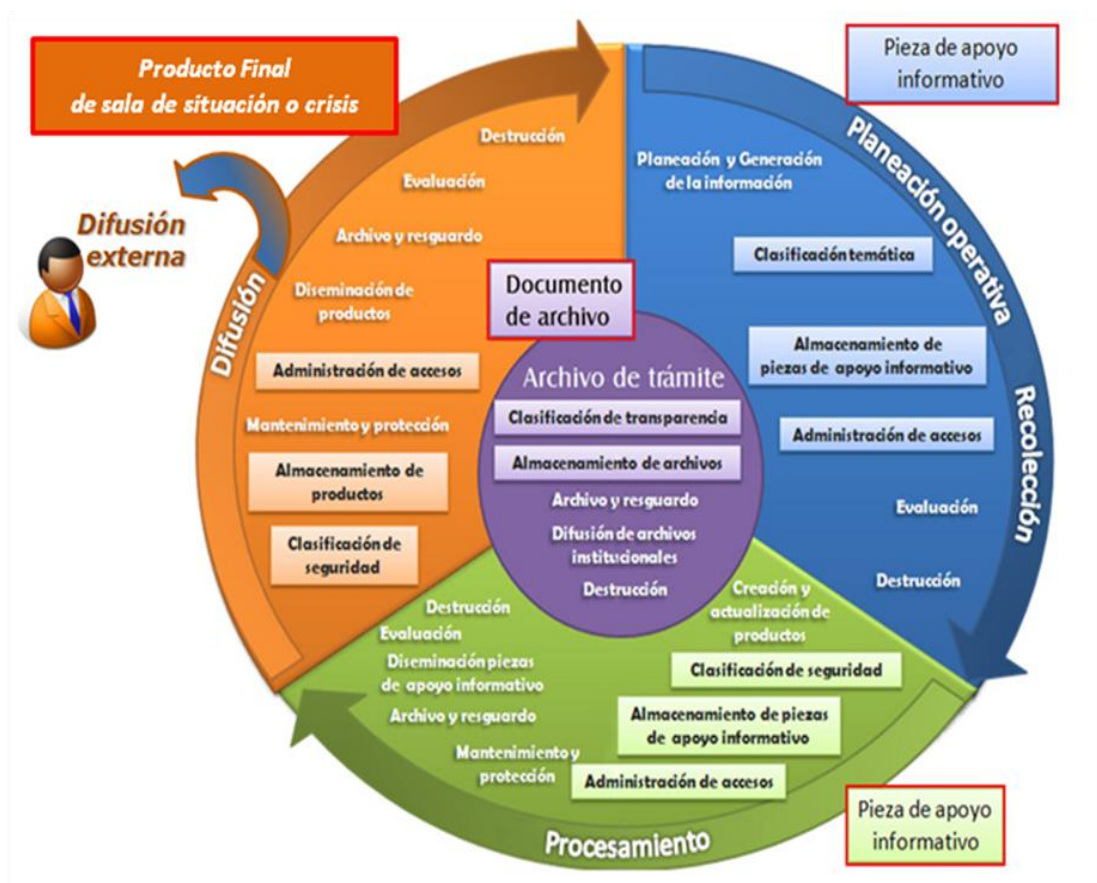
“Las tres facetas: 1) *datos*, 2) *modelos* y 3) *informes*, requieren o pueden beneficiarse de diversos tipos de programas informáticos”¹⁰.

Todo esto permite transformar el lenguaje natural de las sala de situación o crisis en un lenguaje controlado, fortaleciendo la clasificación temática de los documentos para una ágil, precisa y oportuna recuperación de información.

¹⁰ Parra Iglesias, Enrique, *Op. Cit.*, Página 13.

Relación con el Ciclo de Inteligencia.

Fusionando el ciclo de inteligencia que usa el Centro de Investigación y Seguridad Nacional, el cual es un órgano desconcentrado de la SEGOB, con las diez Normas y Directrices del gobierno de información como resultado se obtiene el siguiente ciclo que se utiliza en las salas ya mencionadas en el presente trabajo.



Fuente: SEGOB (Interpretación propia)

Guillermo Tenorio en su *metodología periodística para definir el análisis político de coyuntura* menciona: que puede entenderse a la coyuntura como el momento de una secuencia de sucesos (un proceso que se inicia en la fase A y puede llegar a la Q o hasta la Z); lo importante es que, aun cuando no se aprecie a simple vista, es que estos hechos, sucesos, eventos o episodios, están relacionados y encadenados entre sí; corresponde al analista encontrar y descubrir cómo son dichos engarzamientos y vinculaciones, sus causas y

consecuencias, su sentido y significado, para las partes de un sistema y todo el sistema.

INFORMACIÓN PARA EL
DISEÑO DE ESCENARIOS

ELEMENTOS PARA CONSTRUIR
ESCENARIOS

1. Especificar el entorno político significativo del asunto

- Definir el espacio de la política
- Determinar el conjunto estable de actores y públicos que dominan el espacio de determinadas políticas
- Precisar si estos actores van o no a ejercer su influencia potencial

2. Rechazar y organizar información del asunto

- Definir el área de acción de la política
- Delimitar la porción de la realidad analizada
- Especificar qué acción política previa se llevó a efecto
- Establecer el grupo objetivo u objeto a investigar y definir qué insumos intervienen (niños de la calle-albergues infantiles o granjas-escuelas)

3. Derivar juicios y estimaciones sobre la factibilidad de las políticas que se investigan

4. Analizar el diseño de la política pública y su factibilidad.

I. Categorías tradicionales

- Actores
- Motivaciones
- Creencias
- Recursos
- Sitios
- Intercambios (de los actores y sus roles)

II. Organización de la información

- Mapas políticos
- Preparar la información para los mapas y áreas que se analizan

III. Predicción o cálculo

- Transformar imágenes estáticas en dinámicas
- Estimar qué actores serán efectivos en relación con la política y cuáles ejercerán el poder
- Identificar el consenso y el conflicto
- Extrapolar, hacer analogías de las relaciones causales conocidas, de los hechos y las tendencias

IV. Diseño de un escenario político

- Presentar condicionales y disyuntivas
 - Si a entonces b
 - Es a o b

Guillermo Tenorio Herrera¹¹

1.5 Necesidades de Usuarios.

Para la eficiencia de las salas de crisis o situación lo más importante son los productos fundados en éstas, por lo cual se tienen que saber las necesidades de los usuarios quienes disponen de la información que se crea para su análisis y toma de decisiones.

¹¹ Herrera Tenorio Guillermo, *Metodología periodística, consideraciones para definir el análisis político de coyuntura.*

Es necesario catalogar a los usuarios para el control y protección de la información.

Tipo de cliente y prioridad		Frecuencia de solicitudes	Necesidades prioritarias	Preferencia de producto
1	Mandatario Formulador de políticas Urgente	Diariamente, periódico; solicitudes a largo y corto plazo	Información altamente concentrada y sintetizada sobre asuntos clave	Principalmente análisis – explicativo y predictivo
2	Jefe de comando/ unidad Tomador de decisiones Urgente/Normal	Semanalmente, periódico	Táctico Estratégico	Principalmente análisis – explicativo, informes, guías de medios, etc.
3	Analistas, Oficiales de guardia Normal/Urgente	Diariamente; a corto y largo plazo	Datos sin procesar; traducciones, transcripciones, informes	Resúmenes, informes, etc.

Fuente: Francisco Javier Gómez Téllez (Interpretación propia)

Información y medios

Para la obtención de información se tienen que monitorear fuentes abiertas ya que están a la vanguardia de los hechos sociales, los cuales afectan a la toma de decisiones, estos medios de comunicación pueden manipular o influenciar a las masas para que tengan una reacción ante un acontecimiento.

“Las noticias influyen en muchas facetas de nuestra vida cotidiana. Nuestro modo de vestir para ir al trabajo, el camino que elegimos para llegar a él, los planes del próximo fin de semana, nuestros sentimientos generales de bienestar o inseguridad, el enfoque de nuestra atención hacia el mundo más allá de la experiencia inmediata y nuestras preocupaciones sobre los temas del día, están bajo la influencia de las noticias cotidianas”¹².

A continuación se mencionan a las fuentes abiertas que se monitorean por su impacto a la sociedad:

Radio

Televisión

Periódicos

Diarios

Bases de datos comerciales

Documentos públicos

Videos

Gráficas y dibujos

Artículos académicos y científicos

Expertos y observadores

Salas de chat

Diarios en línea (es decir, blogs)

Foros en línea

BBS's [Sistema de Tablón de Anuncios]

¹² Jennings, Bryant y Dolf, Zillmann, *Los efectos de los medios de comunicación: investigaciones y teorías*, Página 13.

Sitios en la red

Google earth

MMORPG y otros Mundos Virtuales

Sitios de video amateur

Map mash-ups

Redes sociales

“Con la participación o no de los medios, el control de la información estratégica puede ser un recurso de poder muy importante, mas cada día, en esta llamada sociedad “del conocimiento” o, “de la información” (Ford, 1999).”¹³

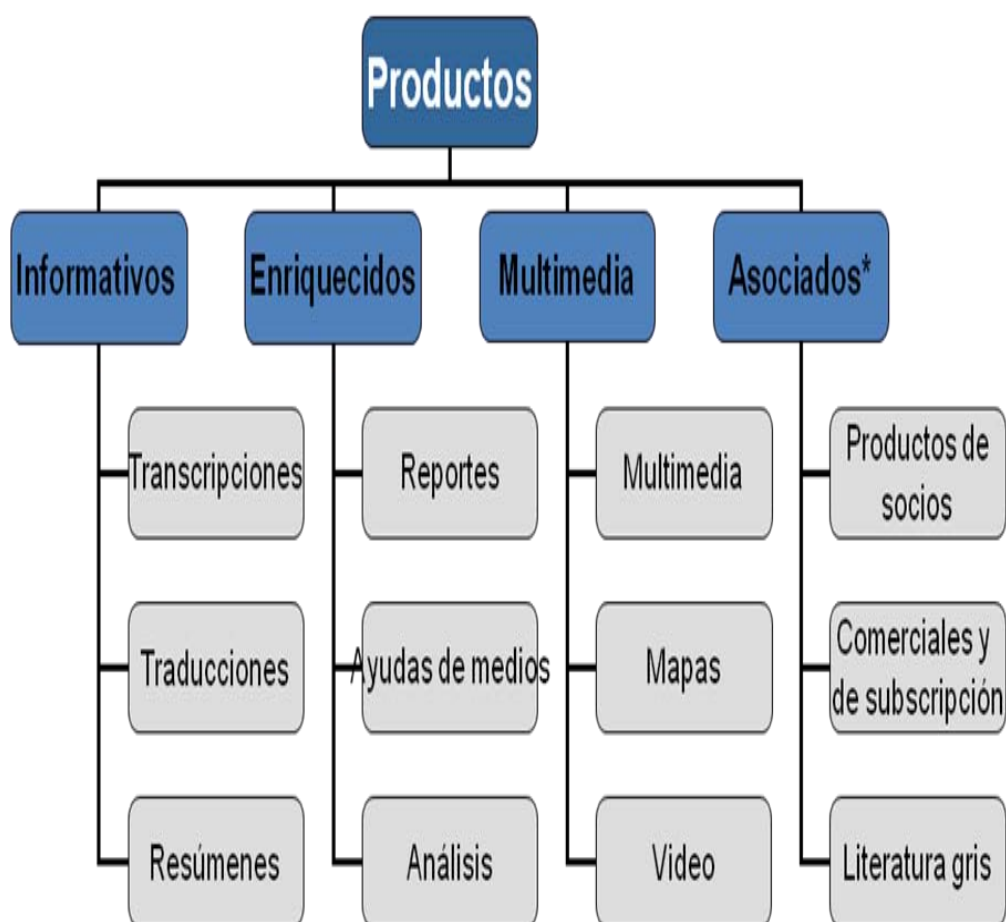
Productos que pueden consultar los usuarios de la sala de situación o crisis.

Estos productos frecuentemente se clasifican en:

- Informativos – productos que proporcionan información “tal como está” o “extraída” de la fuente. Estos productos no contienen una opinión analítica. Incluyen transcripciones, traducciones y resúmenes.
- Enriquecidos – productos que proporcionan algún nivel de análisis y conclusión sobre la base de la información de la fuente. Incluyen reportes, ayudas de medios y análisis.
- Multimedia – productos que pueden ser informativos o enriquecidos y que se producen usando uno o más formatos de medios.

¹³ Sánchez Ruiz, Enrique Ernesto, *Los medios de comunicación y la democracia*, Página 46.

Categorías y relaciones entre productos.



Fuente: SEGOB (Interpretación propia)

1. Transcripciones – Versión de texto de la información copiada de otro medio cuando el idioma origen es español.
2. Traducciones – Versión de texto de la información copiada de una fuente, independiente del medio, cuando el idioma es inglés.
3. Resúmenes– Información extraída de tal manera que agrega valor al cliente más allá de la información de la fuente “tal como está”.

- a. Resúmenes de radio y televisión – Informe del contenido de las emisiones de radio y/o televisión, así como de tendencias de cobertura y patrones de transmisión y recepción.
 - b. Listas de selección de prensa – informe del contenido de los diarios y publicaciones periódicas, así como tendencias de cobertura.
 - c. Noticias destacadas – un producto en serie que recopila la información fundamental de los medios.
 - d. Alertas (a) acerca de eventos próximos o acontecimientos recientes; (b) que comparan artículos procesados para subrayar las diferencias, adiciones o supresiones importantes; (c) que denotan la falta de reacción a eventos políticamente significativos o (d) que observan noticias recientes, aumento de interés o anomalías.
 - e. Síntesis – resume la distinta información de una o más fuentes sobre un mismo tema o dentro de los parámetros definidos.
4. Reportes – una síntesis de información, parte de la cual puede ser dispar, que busca proporcionar todos los puntos de vista sobre un tema de una manera descriptiva pero neutra.
- a. Observaciones – informes objetivos sobre “qué ha cambiado” o “qué está fuera de lo normal” descritos con suficiente contexto, pero sin opiniones o conclusiones.
 - b. Trato de los medios y reacción de los medios – aborda temas de la agenda de política de los gobiernos y sus implicaciones, sin llegar a predecir.
 - c. Guías de referencia e investigación – informes extensos sobre un tema individual y escritos para un público específico interesado en dicho tema o en observar un evento próximo.

5. Ayuda de medios – permiten comprender mejor los medios y sus personalidades dentro de un país o región específica.
 - a. Guías de medios – proporciona un vistazo general y califica el entorno de medios de un país o región, incluyendo la naturaleza y operación de los medios y los factores que tienen influencia en el comportamiento y uso de los medios.
 - b. Perfiles de comentaristas – producto descriptivo acerca de una o más personalidades de los medios en un país o región específica.
 - c. Ayuda de medios – se concentra en algunos aspectos específicos de los medios en un país o región especificada.

6. Análisis – ofrece atención cuidadosa a los hechos y síntesis y va más allá de “informar” o brindar opiniones, como lo es: sacar conclusiones, subrayar tendencias, patrones o relaciones, discutir prospectos futuros, explicar implicaciones e interpretar datos.
 - a. Descriptivo – pinta un retrato estático de las características destacadas de un tema, y discute el quién, qué, cuándo y dónde.
 - b. Explicativo – proporciona una opinión o argumento acerca de un patrón causal o explicativo detrás de una serie de fenómenos o acontecimientos y discute el cómo y por qué.
 - c. Predictivo – prevé los acontecimientos probables o potenciales y discute las implicaciones para el futuro.

7. Multimedia – imágenes, audio o video independientes, que pueden estar acompañados por una leyenda descriptiva.

8. Mapas – selección y personalización de mapas, información geográfica y referencias, y educación geográfica y cartográfica.

9. Video –monitoreo, grabación y almacenamiento de transmisiones, y resúmenes de programas.

10. Productos de los socios –materiales de los socios de la organización producidos y diseminados.

11. Comercial y subscripción – materiales obtenidos por medio de compra o un acuerdo contractual con organizaciones comerciales o privadas.

12. Literatura gris – materiales disponibles públicamente, pero en canales no tradicionales; incluye materiales de mercadeo, informes oficiales, artículos académicos y conferencias, directorios comerciales y de negocios.

Recopilación	Procesamiento	Análisis	Servicios generales
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recopilación ▪ Monitoreo ▪ Selección 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transcripción ▪ Traducción ▪ Edición ▪ Resumir 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descriptivo ▪ Explicativo ▪ Predictivo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Investigación ▪ Difusión ▪ Capacitación ▪ Apoyo ▪ Personal

Fuente: Francisco Javier Gómez Téllez (Interpretación propia)

El propósito es preparar un plan para organizar su operación de fuentes abiertas y su ubicación de la información debido a que diariamente con los monitoreos se obtienen un sinnúmero de elementos de análisis.

“Además del control de informaciones, especialmente en su operación noticiosa, a través de los componentes de entretenimiento (pero también por las noticias) los medios pueden ejercer influencia más amplia de orden cultural e ideológico, delimitando los marcos interpretativos o universos del discurso socialmente aceptable, legitimando ciertos intereses”¹⁴.

¹⁴ *Ídem.*

Capítulo 2. RECOLECCIÓN, ANÁLISIS Y DIFUSIÓN DE FUENTES ABIERTAS

Tener controlada y clasificada la información es una tarea de maquila de los analistas para que lleguen digeridos los productos a las salas de crisis o situación. Las nuevas tecnologías y la infraestructura ayudan oportunamente para su rápida búsqueda y pronta respuesta.

“La calidad, la validez y la pertinencia de los resultados en una investigación dependen del proceso de recolección de información”¹⁵

2.1 Recolección, Capacidades y Tecnología.

Se emplean tres medios para la recolección de información humanos, tecnológicos y fuentes abiertas.

Humanos

- Investigadores y expertos.
- Alta dirección de las diferentes secretarías.
- Direcciones de comunicación social de las diferentes instituciones.

Tecnológicos

- Sistemas de búsqueda.
- Transmisión de señales electromagnéticas.
- Vigilancia de radiaciones.
- Obtención y análisis de imágenes.
- Interceptación de comunicaciones electrónicas, entre otras.

¹⁵ Bonilla Castro Elssy y Rodríguez Sehk Penélope, *Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales*, página 147.

Fuentes abiertas

- Emisiones radiofónicas o de televisión, grabaciones sonoras y audiovisuales.
- Sitios y páginas web.
- Literatura gris.
- Obras de referencia, publicaciones seriadas, monografías, bases de datos, entre otras.
- Recursos documentales públicos de pago o gratuitos.
- En cualquier soporte, formato y medio de acceso.

2.2 El objetivo.

- **Proporcionar información de fuentes abiertas** para apoyar y mantener oportunamente informados a los analistas y tomadores de decisiones de los acontecimientos más relevantes reportados por los medios.
- Identificar elementos pertinentes de información en el entorno de medios tradicionales y emergentes para **elaborar productos de análisis de fuentes abiertas** que complementen la generación de los ciclos dentro de las salas de situación o crisis.



Fuente: SEGOB (Interpretación propia)

Recolección de información de fuentes abiertas.

Prensa Escrita

- Principales periódicos nacionales
- Revistas semanales destacadas

Radio y Televisión

- **66 noticiarios** de Radio y Televisión transmitidos a través de **28 señales**, correspondientes a 5 cadenas de radio y 8 de televisión

Agencias de Noticias

- Notimex
- EFE
- Reuters
- AFP
- AP
- Europa Press
- Xinhua
- IRNA

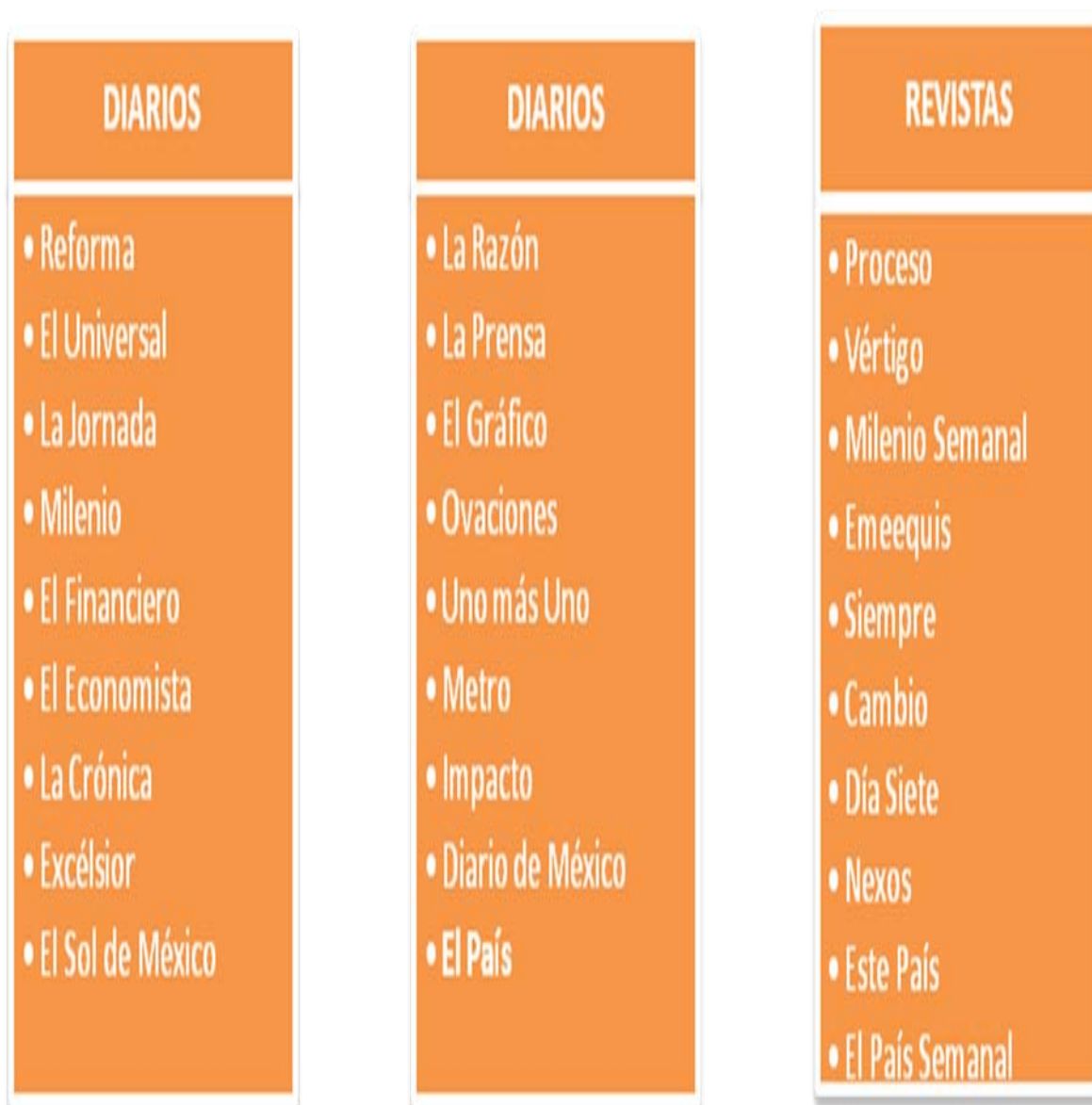
Internet

- Portales de periódicos nacionales
- Portales de periódicos estatales
- Portales especiales
- Medios emergentes: Blogs, Youtube y Redes sociales (*Facebook, Twitter, MySpace, Hi5, Sónico, etc.*)

Fuente: SEGOB (Interpretación propia)

Prensa Escrita

- Servicio especializado.
- 17 diarios nacionales y uno internacional, así como 9 revistas nacionales y una internacional.
- Base de datos histórica, data de 1997.



Fuente: Francisco Javier Gómez Téllez (Interpretación propia)

Radio y Televisión

Criterios de selección de las fuentes: Influencia del programa en la población, audiencia alcanzada / *Rating*; Cobertura territorial, líderes de Opinión, notas exclusivas, cobertura de temas relacionados con la agenda del Centro, amplio despliegue de reporteros y corresponsales, tendencia editorial del informativo y de los comentaristas.

TELEVISIÓN Principales programas (monitoreo en VIVO)	RADIO Principales programas (monitoreo en VIVO)	Programas de opinión (monitoreo DIFERIDO)
<ul style="list-style-type: none">• Canal del Congreso• CNN en Español• Foro TV• Hechos• Milenio TV• Noticiero JLD• Once Noticias• Primero Noticias• Visión 40	<ul style="list-style-type: none">• Al estilo de JLD• Atando Cabos• Contraportada• De 1 a 3• En los Tiempos de la Radio• Formato 21• Fórmula de la Tarde• Hoy por Hoy• José Cárdenas Informa• La Red con Sarmiento• Noticias MVS	<ul style="list-style-type: none">• En contexto• Entre Tres• Espiral• La Entrevista con Sarmiento• Primer Plano• Punto de Partida• Reporte 13• Sesiones del Canal del Congreso• Tercer Grado

Fuente: Francisco Javier Gómez Téllez (Interpretación propia)

Agencias de Noticias

Servicio a través de conexión satelital e Internet.

- Notimex (MX)
- EFE (FR)
- Reuters (CA/RU)
- AFP (ES)
- AP
- Europa Press
- Xinhua
- IRNA

Fuente: SEGOB (Interpretación propia)

Internet

- Criterios de selección: contenido temático, *ranking*, origen, actividad de la página (*Alexa* y *StatBrain*), seguimiento y análisis de los portales (uso de hojas de trabajo en Excel).
- Búsquedas avanzadas a través de *operadores booleanos* y *aritméticos*.
- Actualmente se monitorean 213 fuentes de información.



Fuente: SEGOB (Interpretación propia)

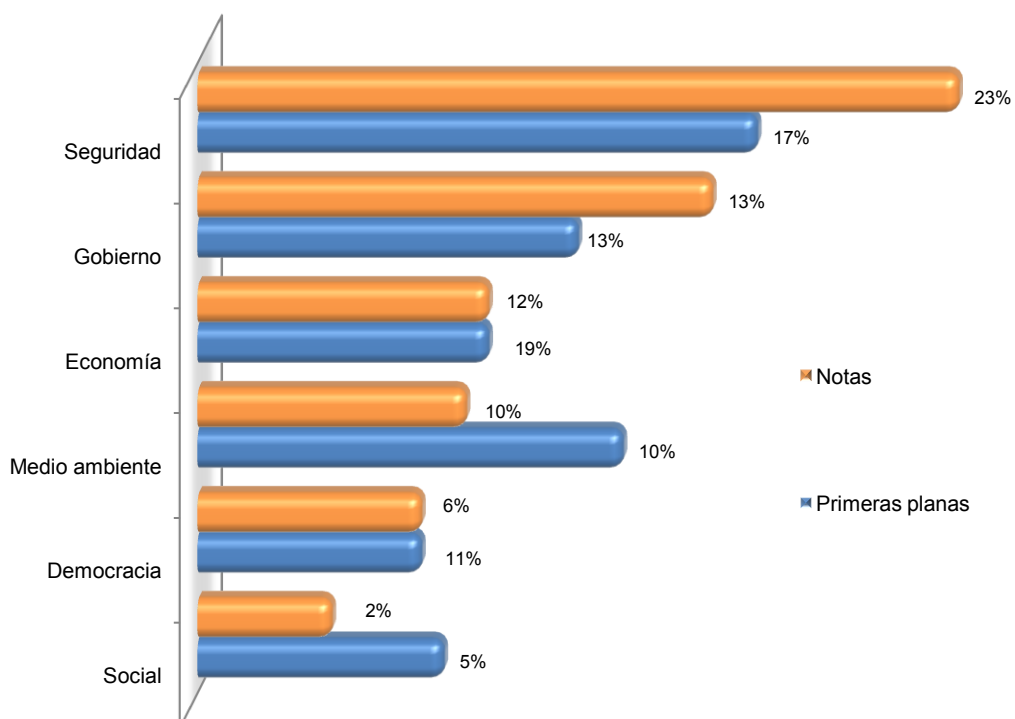
2.3 Productos Analíticos.

El procesamiento de información mediática está dedicado a analizar los temas más relevantes que se generan en fuentes abiertas para elaborar **productos de valor agregado**.

Cada semana se elaboran **dos productos de línea** así como **reportes coyunturales**, que permiten conocer las tendencias e ideas clave de los principales medios informativos y líderes de opinión para así hacer una interpretación de la información.

Cobertura Mediática Semanal

Este reporte ofrece una lectura sintetizada y analítica de la información noticiosa agrupada en los siete ejes temáticos de la Agenda Nacional de Riesgos (ANR).



Fuente: SEGOB (Interpretación propia)

Funcionarios con mayor presencia mediática	Entrevistas
José Ángel Córdova, Secretario de Salud	2
Alejandro Poiré, vocero del Gabinete de Seguridad	2
José Luis Luege, titular de Conagua	2
Laura Gurza, titular de Protección Civil de la Segob	2

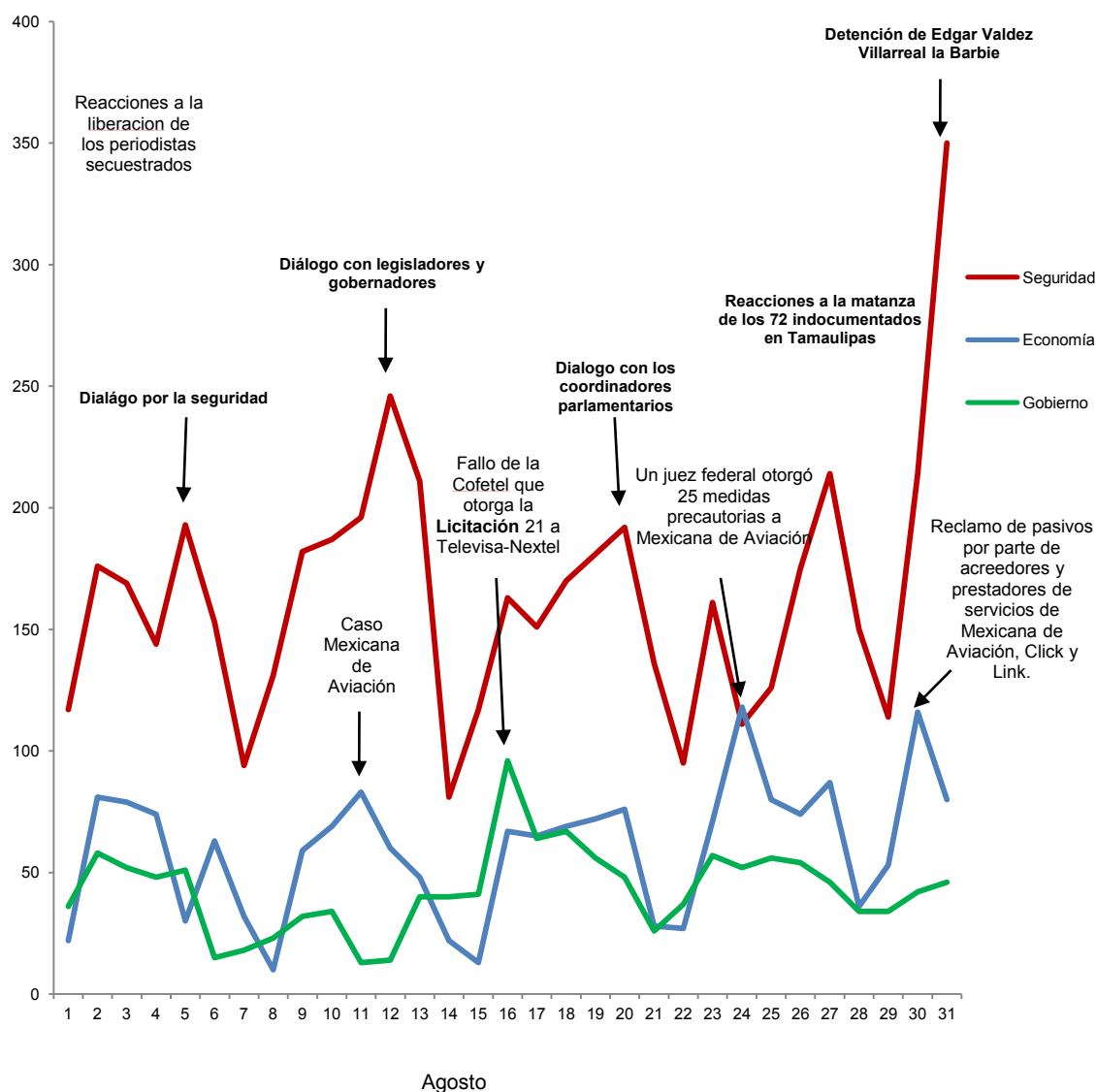
Fuente: SEGOB

Personalidades políticas	Entrevistas
Pedro Torres, subdirector de <i>El Diario de Juárez</i>	8
Marcelo Ebrard, jefe de Gobierno del DF	7
Fidel Herrera, gobernador de Veracruz	6
Daniel Goñi, presidente de la Cruz Roja	4

Fuente: SEGOB

Reporte Mensual

El documento muestra la tendencia que marca la agenda mediática y se da una lectura cuantitativa al volumen de notas publicadas. Se incluye un resumen puntual de los hechos más significativos por cada uno de los ejes temáticos.

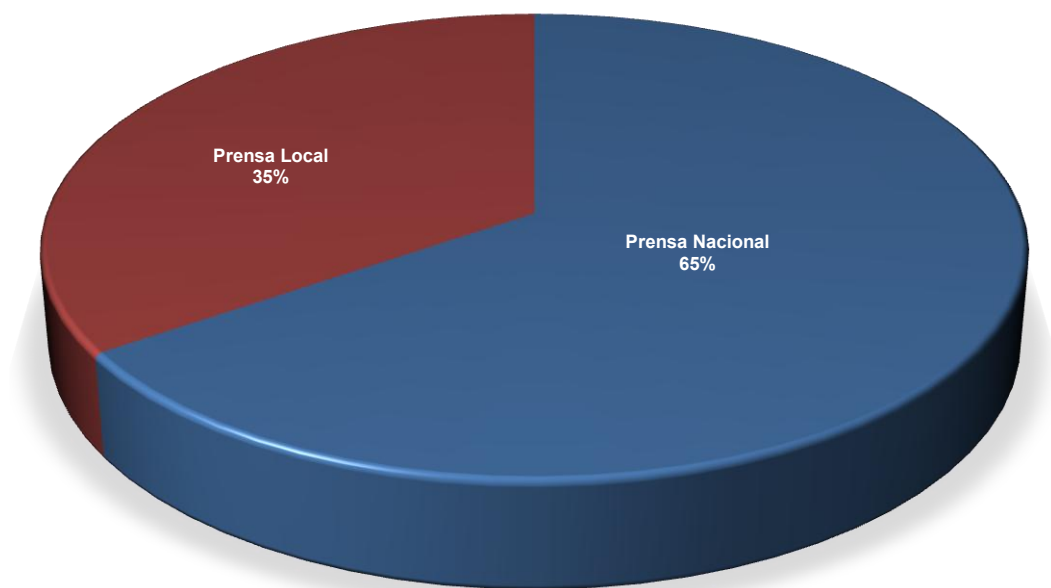


Fuente: SEGOB (Interpretación propia)

Análisis de la situación de violencia.

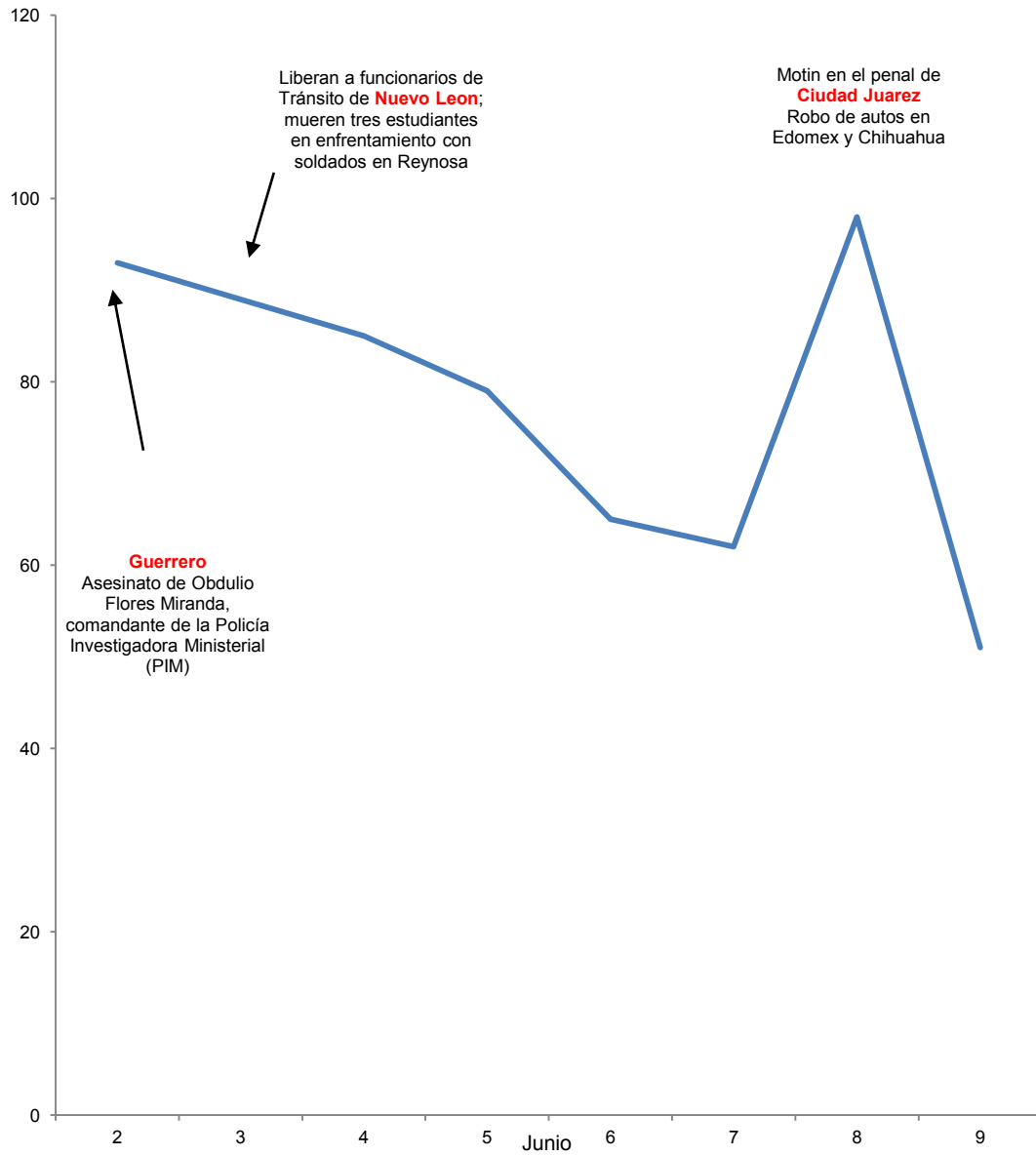
Se analizan las tendencias y críticas a la estrategia gubernamental anticrimen así como la información en torno a los eventos de inseguridad más relevantes que ocurren cada semana.

La cobertura en diarios locales es menor a la que registran los nacionales



Fuente: SEGOB (Interpretación propia)

Numero de notas acumuladas diariamente por las 8 entidades



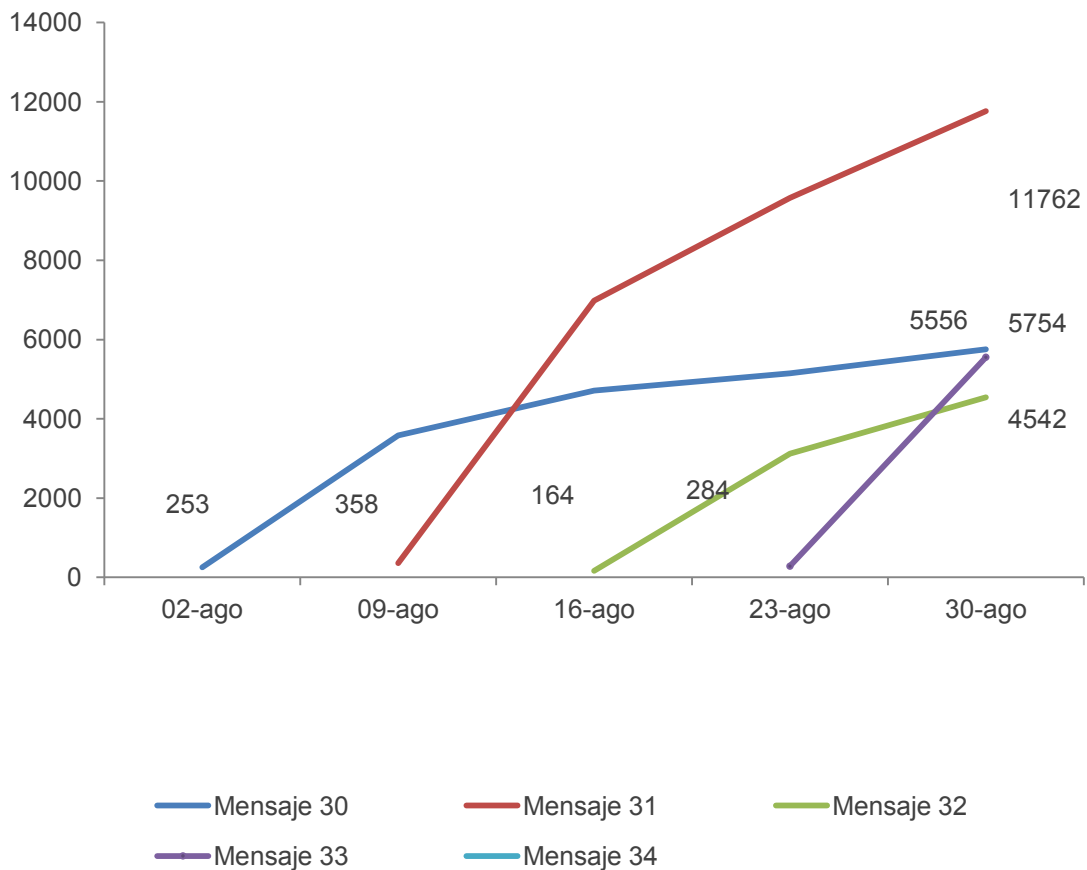
Fuente: SEGOB (Interpretación propia)

Redes sociales.

Contempla el análisis de la información que se genera en Blogs, Youtube, Facebook y Twitter. Algunos de los productos elaborados son el seguimiento a los **mensajes y actividades semanales de Andrés Manuel López Obrador**; los comentarios y tendencias de funcionarios que utilizan estas redes y avisos que se difunden vía Twitter, principalmente en hechos relacionados a la delincuencia organizada.

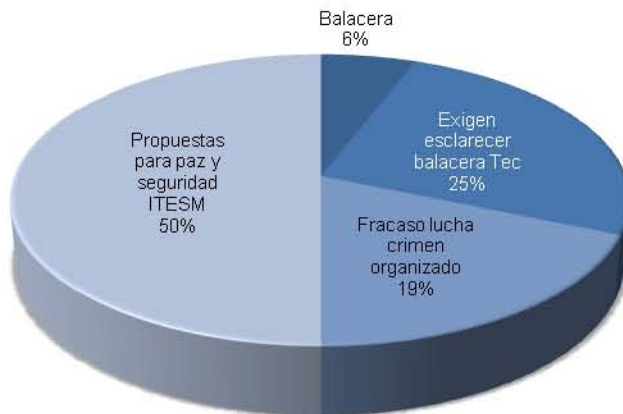
Mensajes en Youtube de AMLO

Estadísticas de agosto



Fuente: SEGOB (Interpretación propia)

Problemática de Seguridad en Facebook y Twitter



Reportes coyunturales.

Este tipo de reporte considera temas relevantes que requieren de una observación inmediata. Analiza los diferentes posicionamientos de los actores políticos y la opinión que se genera alrededor del caso. Su análisis es principalmente de medios nacionales, locales o electrónicos.

Servicios Informativos.

Centro de Mensajes

Información relevante que se envía a los celulares de la Alta Dirección (Subdirectores y Directores).

Cortes vía E-mail

Tres cortes diarios de lo más destacado en los portales informativos nacionales y estatales.

Requerimientos especiales

Grabaciones de radio y televisión; seguimientos informativos, etc.

Portales

Se cuenta con tres portales en el Portal Institucional:

- Medios Electrónicos e Internet
- Información Hemerográfica
- Información Hemerográfica Histórica

2.4 Explotación de Internet y Redes Sociales.

Web 2.0

- Tim O'Reilly fue el primero en utilizar el término Web 2.0 (2004) y lo define de la siguiente manera:

“Web 2.0 contempla una serie de tendencias sociales económicas y tecnológicas que de forma colectiva está formando las bases para la siguiente generación de internet -un medio más maduro caracterizado por la participación de los usuarios, la apertura y las redes sociales”.

Cuáles son las principales características de estos nuevos ambientes.

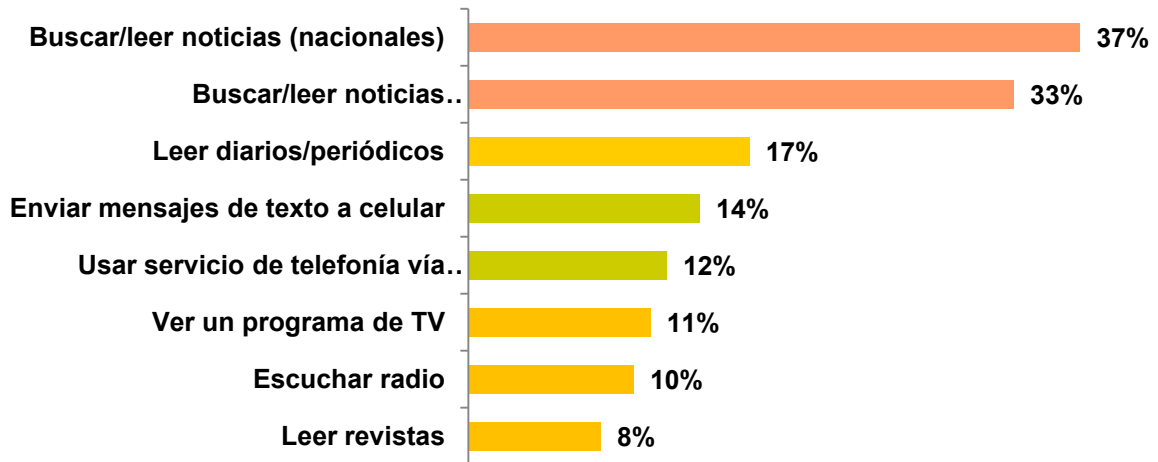
- Colaboración. Las personas tienen un rol más activo en el desarrollo de la información y el conocimiento. Los medios tradicionales no son la única fuente de información y datos.
- Interacción social. Internet permite que las personas desarrollen y capitalicen sus círculos sociales.
- Participación activa. Las personas no son receptores pasivos. Contribuyen y comparten sus perspectivas.

Facebook y Twitter las redes sociales de mayor crecimiento en México.

Datos de la Asociación Mexicana de Internet: en México existen casi 28 millones de internautas.

- Sumó 2.8 millones de usuarios en el último año.
- De éstos 60% está suscrito a una red social.
- 16 millones de cuentas activas en Facebook.
- 13.4% de mexicanos mandan textos de 140 caracteres a través de Twitter.

Principales actividades en los medios de comunicación en línea



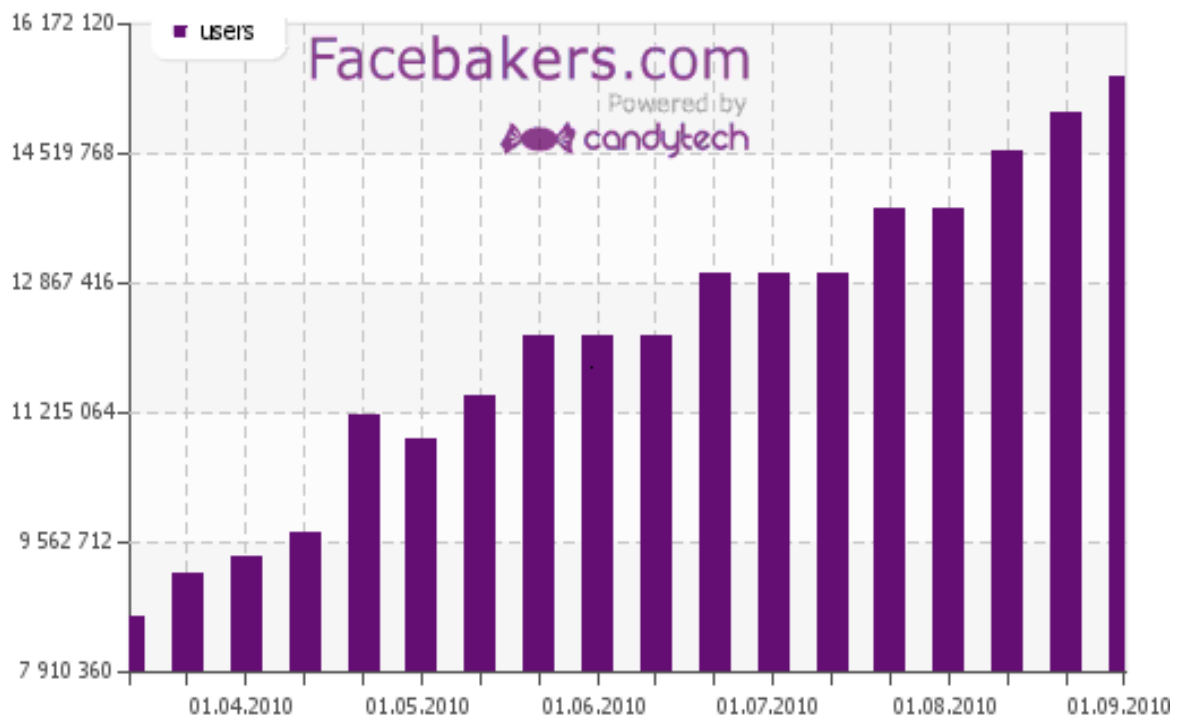
Mapa de las principales redes sociales



Usuarios de Facebook



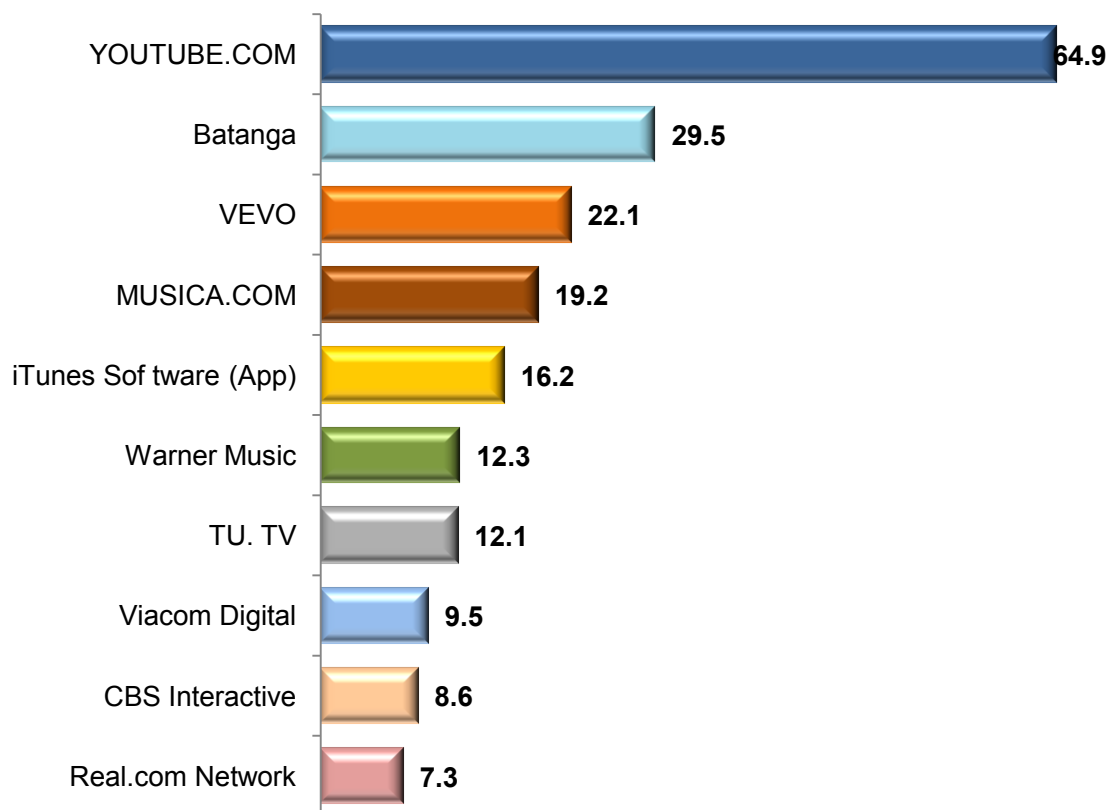
Crecimiento del uso de Facebook en México



Usuarios de Facebook en México

- Número de usuarios de Facebook en México: 15 483 640
- Número de usuarios hombres de Facebook en México: 7 516 280
- Número de usuarios mujeres de Facebook en México: 7 670 460
- Penetración de Facebook en México en la población: 13.77 %
- Penetración de Facebook en México en la población en línea: 50.6 %

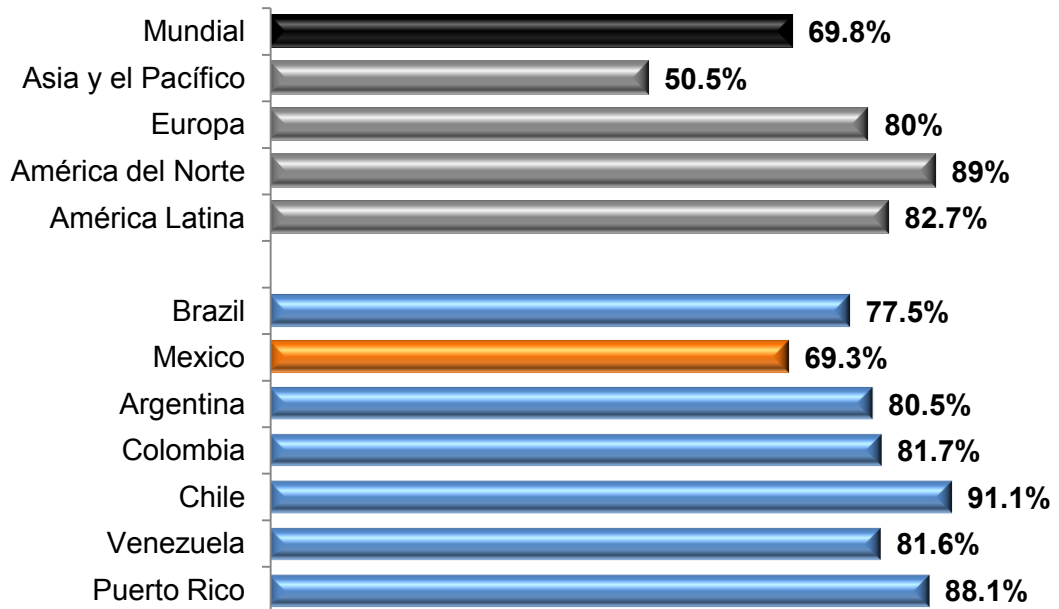
Principales sitios de entretenimiento en México



Fuente: comScore

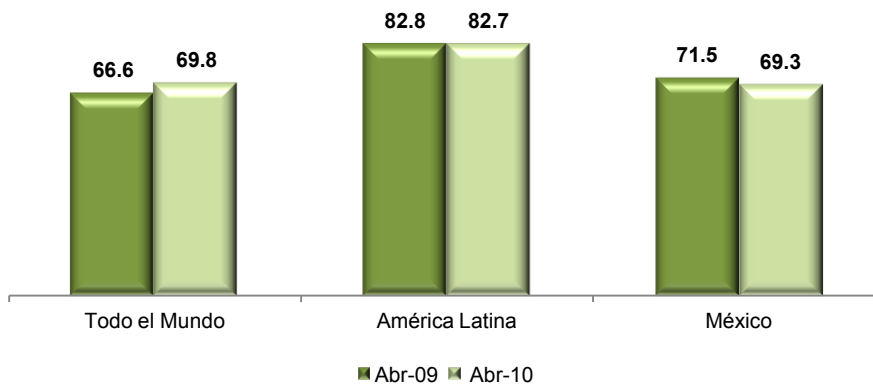
Redes sociales

Alcance



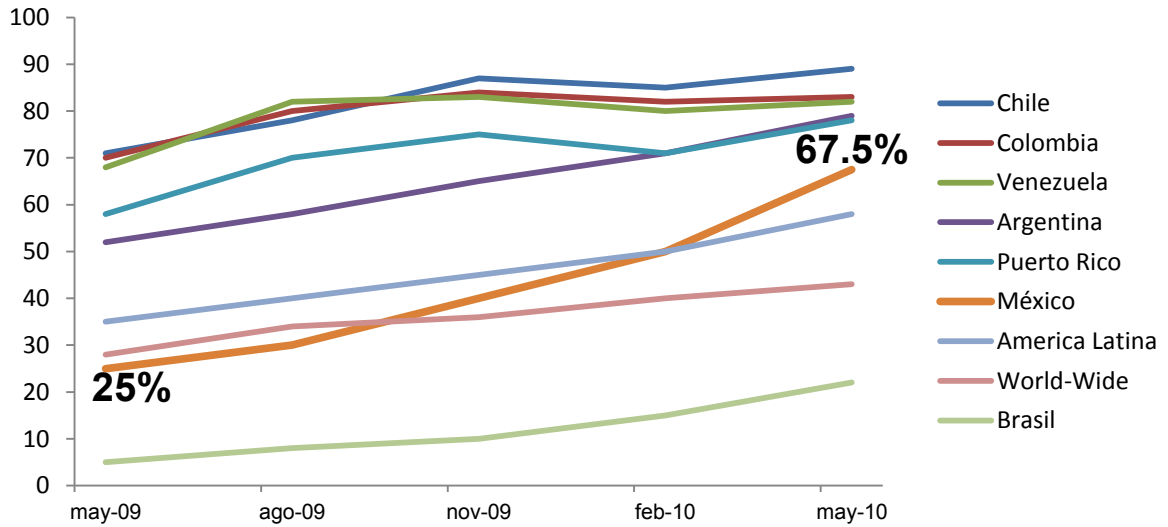
Fuente: comScore

Redes Sociales

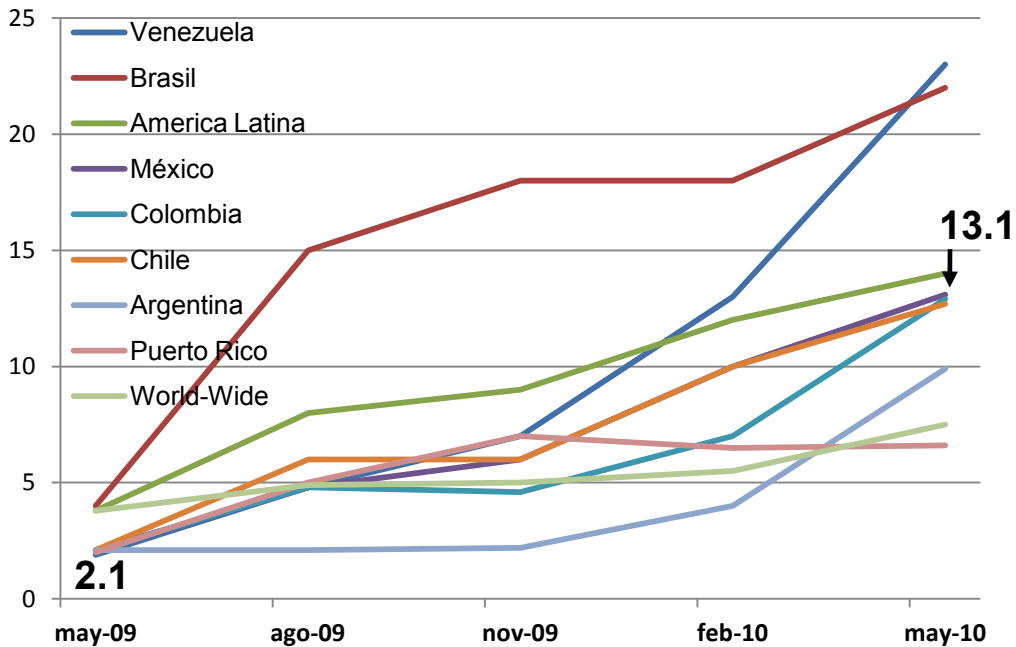


El alcance de las Redes Sociales en México ha declinado levemente en el último año de 71% a 69.3%. Sin embargo se encuentra a la par con el promedio mundial.

Facebook en México creció 170% en un año.



En el último año Twiteer ha tenido alto impacto en la audiencia mexicana.



Fuente: comScore

Twitter

- México es el país de habla hispana que más información emite en este sitio. Según estadísticas de los representantes de Twitter en México, los últimos 6 meses ha crecido 347% el número de usuarios.
- A diario se emiten 50 millones de tweets. México es el único país de habla hispana que cuenta con Trending Topics debido al volumen que representa.

Metodologías

- Internet provee de varios programas estadísticos especializados en Twitter: se pueden observar tendencias por volumen, analizar el origen de los datos, ver qué tópico se repite más a menudo, etc.
- En análisis cualitativo es el que otorga sentido a la información.
- El impacto debe medirse en el momento y el muestreo debe sistematizarse para lograr una interpretación acertada.

Technorati

Es una herramienta diseñada exclusivamente para indexar, ordenar y ofrecer todo el contenido de los blogs. Una de sus principales utilidades para el usuario medio es la de buscar información fresca. Puede encontrar fácilmente lo último que se ha escrito sobre un tema en concreto, o conseguir la información por orden de importancia del blog. <http://technorati.com/blogs/directory/>

Movimientos en la Red

- Internet necesario. Un ejemplo de un fenómeno social sin precedente en México.
- A una semana de haber iniciado la campaña ya había 78, 092 mensajes –un promedio de 11,156 diarios-.
- Demotecnia: 78% de los mexicanos dijeron que internet era necesario.
- Como ejemplo: Carlos Navarrete se reúne con activistas. El encuentro se transmitió en tiempo real por internet. Navarrete anunció que abriría una cuenta de twitter, en menos de 24 horas ya tenía 1,200 seguidores.

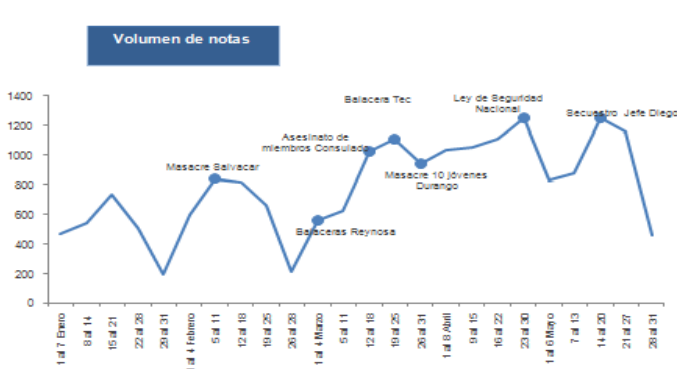
México: Narcos en Internet y redes sociales

Desde hace años el crimen organizado, en especial los narcotraficantes, utilizan Internet para enviarse amenazas, mensajes, narcomantas e insultos.

Narco Red

Actualmente podemos encontrar en Internet lo mismo: páginas digitales dedicadas a algún “célebre” traficante, al igual que blogs de ciudadanos en la que se comparten hechos sangrientos, incluso hasta videos grabados por ciudadanos que muestran enfrentamientos armados.

La Narco Red es un espacio virtual que tiene determinadas características que lo definen, utiliza herramientas diversas para su expansión y reproduce mensajes de la subcultura como el lenguaje y los campos semánticos tradicionales: armas, mujeres, ejecuciones, decomisos, prisiones, balaceras, vehículos blindados, etcétera



31 de enero	Matanza de Salvacar, Cd Juárez.
Principios de marzo	Balaceras en Reynosa
14 de marzo	Asesinato de miembros del Consulado de EUA
19 de marzo	Balacera Tec
28 de marzo	Asesinato 10 jóvenes en Durango
7 de abril	Granada en retén (niños Brian y Martín Salazar)
13 de abril	Cifras de muertos
29 de abril	Ley de Seguridad Nacional
15 de mayo	Secuestro Diego Fernández de Cevallos
28 de mayo	Informe a 100 días de "Todos somos Juárez"

Redes Sociales

Principales críticas:

- No se va ganando la lucha, hay más muertes cada día.
- Incapacidad para gobernar.
- Está al servicio de las políticas de seguridad de EUA.
- Falta de resultados de "Todos somos Juárez".
- Impunidad e ineficiencia la estrategia.
- Abusos del Ejército.
- Hay cárteles que son protegidos.
- Si no puede con la situación, que

Las redes sociales han sido críticas y han coincidido con la agenda de los medios convencionales.

Por su naturaleza, la información es dispersa y menos reflexiva, aunque igualmente importante: refleja el sentir de la gente de manera simple y espontánea.

En los comentarios se comprueba una sensación generalizada de hartazgo político, percibido como demagogia, además de insatisfacción ante las acciones de gobierno para contener al crimen organizado. "Mucho rollo y pocos hechos".

Ante el silencio mediático, los medios emergentes se han convertido en la principal fuente informativa.

Campañas electorales en medios emergentes

Sinaloa

Jesus Vizcarra: En su perfil de Twitter se muestra con su familia. En Facebook ha hecho una especie de estrategia viral: por medio de un video en el que se enseña a los simpatizantes a "reclutar" a más a través de esta red, ha logrado aparecer en innumerables perfiles de manera gratuita.

<p>Twitter: 1185 seguidores</p> <p>Tendencia:</p> <p>18% 66% 17%</p> <p>Comentarios principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ganador del debate. - Apoyo debido a su calidad humana. - Cuestionamientos por su relación con el Mayo Zambada. 	<p>Facebook: 21291 simpatizantes</p> <p>No hay discusión, hay invitaciones al cierre de campaña y mensajes de apoyo.</p> <p>YouTube:</p> <p>Videos caseros relacionados con eventos de campaña. Las reproducciones no rebasan las 40.</p>
---	---

Mario López (Malova): Es el que cuenta con mayor número de simpatizantes en Facebook. Se percibe entusiasmo entre los panistas jóvenes.

<p>Twitter: 1327 seguidores</p> <p>Tendencia:</p> <p>59% 5% 36%</p> <p>Comentarios principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ganador del debate - Noticias de sus giras - Es la opción ya que no está ligado al narco 	<p>Facebook: 39669 simpatizantes</p> <p>Los comentarios son de apoyo. Gran participación de jóvenes. -MALOVA, contigo hasta la gubernatura. -De corazón azul, Malova, a ganar.</p> <p>YouTube:</p> <p>El único video negativo se titula Malova y sus engaños" en el que se le acusa de adjudicación de predios de manera ilegal durante su gobierno (3581 reproducciones)</p>
---	---

José Sacramento: Poca presencia en medios emergentes. Comunicación esporádica.

<p>Twitter: 284 seguidores</p> <p>Tendencia:</p> <p>18% 66% 17%</p> <p>Comentarios principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sus interlocutores son cerca de 20 trolls, personas que fastidian de manera constante a una cuenta en específico. - Se argumenta que con el PAN hay más violencia 	<p>Facebook: 6214 simpatizantes</p> <p>Poca actividad.</p> <p>YouTube:</p> <p>- No hay videos de guerra sucia. Lo más relevante es un video en el que se entrevista a su hija donde da crédito a la honorabilidad del candidato.*</p>
---	---

Veracruz

Este es el estado más activo. El escándalo desatado por las grabaciones de Fidel Herrera ha contribuido a satirizar a Javier Duarte.

Javier Duarte: La foto de su perfil de Twitter anuncia el patrocinio de Fidel Herrera. Ha sido el candidato más vapuleado en la última semana.

<p>Twitter: 3236 seguidores</p> <p>Tendencia:</p> <p>30% 39% 29%</p> <p>Comentarios principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se le exige transparencia. Tarea de Fidel Herrera 	<p>Facebook: 26854 simpatizantes</p> <p>Frases de apoyo. -No dejes el gobierno en manos del pederasta, a darle. -Que digan lo que quieran, tú eres nuestro candidato.</p> <p>YouTube:</p> <p>- Sobresale el video de un medio electrónico local <i>El Democrata</i></p>
---	---

Políticos en Facebook

En esta liga puedes ver el número de seguidores que tienen atletas, artistas, políticos, marcas: <http://www.facebakers.com/facebook-pages/page-2/?select=POLITICIANS&cacheDisable=1>

De políticos a nivel mundial están:

- Barack Obama 13 682 853
- Michelle Obama 2 587 827
- Sara Palín 2 240 560
- Antanas Mockus 801 071
- Presidente Felipe Calderón 69 500

Capítulo 3. TIC, ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA SALA DE SITUACION O CRISIS

3.1 Tecnologías de la información y la comunicación.

Las tecnologías de la información y comunicación son el resultado evolutivo de las diversas formas de proveer servicios, en los que se procesa y transmite información de un punto a otro.

“Cuando se habla de nuevas tecnologías de la información se está aludiendo a un nuevo conjunto de artefactos que, ensamblados, configuran un sistema técnico (compuesto de telefonía, satélites, redes e informática), y la materia con la que opera es fundamentalmente la información”.¹⁶

Para realizar todo lo anterior necesitamos de la tecnología, la información y las comunicaciones, según Ramón Carlos Suárez y Alonso, en su libro *Tecnologías de la Información y la comunicación*¹⁷ las define como:

- El concepto de tecnología, definida como la ciencia que estudia los medios técnicos y los procesos empleados en las diferentes ramas de la industria y de los negocios.
- La tecnología de la información, también llamada informática, es la ciencia que estudia las técnicas y procesos automatizados que actúan sobre los datos y la información.
- Las tecnologías de la comunicación, o exactamente, las tecnologías de la telecomunicación, estudian las técnicas y procesos que permiten el envío y la recepción de información a distancia.

¹⁶ Marí Sáez, Víctor Manuel, *Globalización, nuevas tecnologías y comunicación*, Pagina 23.

¹⁷ Suárez y Alonso, Ramón Carlos, *Tecnologías de la Información y la comunicación*, Pagina 3.

3.2 Eficiencia y beneficios de las TIC.

Las TIC son fundamentales para el desarrollo óptimo de una sala de situación o crisis porque es una herramienta que ayuda a determinar objetivos específicos los cuales ayudan a resolver problemas sociales con rapidez y puntualidad.

Así, la oportunidad en la toma de decisiones debe estar respaldada por una eficiente infraestructura de las TIC. No es suficiente adquirir la tecnología más reciente, la información debe de estar disponible en el momento necesario, tanto a lo que se refiere a la velocidad con que la información nueva es ingresada a los repositorios organizacionales, como a la organización y catalogación óptima de esa información para hacerla disponible a los usuarios autorizados.

“Podemos decir que, en la actualidad, la innovación tecnológica va muy por delante de lo que era habitual en otras épocas y de la capacidad de asimilación a la que estaban acostumbrados nuestros antepasados.”¹⁸

La comunicación es un factor primordial para cualquier persona, ya sea que socialice, negocie, enseñe o aprenda a transmitir opiniones. Mantenerse comunicado permitirá tomar decisiones de manera veraz y oportuna en función de la información obtenida.

Las tecnologías de la comunicación benefician la movilidad del ser humano. En años recientes, estas tecnologías han cobrado mayor importancia e incidido directamente sobre la capacidad de toma de decisiones pertinentes.

Beneficios

Fácil acceso a todo tipo de información, sobre cualquier tema y en cualquier formato (textual, icónico, sonoro), especialmente a través de la televisión e Internet, pero también mediante el acceso a las numerosas colecciones de discos en soporte CD-ROM y DVD: sobre turismo, temas legales, datos

¹⁸ Marí Sáez, Victor Manuel, *Op. Cit.*, Página 13.

económicos, enciclopedias generales y temáticas de todo tipo, películas y vídeos digitales (se están digitalizando en soporte DVD toda la producción audiovisual), bases de datos fotográficas.

La información es la materia prima que necesitamos para crear conocimientos con los que afrontar las problemáticas que se nos van presentando cada día en el trabajo o en el ámbito doméstico, al reflexionar.

Instrumentos para todo tipo de proceso de datos. Los sistemas informáticos, integrados por ordenadores, periféricos y programas, nos permiten realizar cualquier tipo de proceso de datos de manera rápida y fiable: escritura y copia de textos, cálculos, creación de bases de datos, tratamiento de imágenes.

Para ello disponemos de programas especializados: procesadores de textos, editores gráficos, hojas de cálculo, gestores de bases de datos, editores de presentaciones multimedia y de páginas web, que nos ayudan especialmente a expresarnos y desarrollar nuestra creatividad, realizar cálculos y organizar la información.

Canales de comunicación inmediata, sincrónica y asíncrona, para difundir información y contactar con cualquier persona o institución del mundo mediante la edición y difusión de información en formato web, el correo electrónico, los servicios de mensajería inmediata, los fórums telemáticos, las videoconferencias, los blogs y las wiki.

Almacenamiento de grandes cantidades de información en pequeños soportes de fácil transporte (drives, discos duros portátiles, tarjetas de memoria). Un pendrive de 1 Gbyte puede almacenar alrededor de un mil millones de caracteres, un volumen equivalente a mil libros de cientos de páginas y a miles de fotografías de calidad media. Y un disco duro portátil de 200 Gbytes, puede almacenar muchos largometrajes con buena calidad de imagen.

Automatización de tareas, mediante la programación de las actividades que queremos que realicen los ordenadores, que constituyen el cerebro y el

corazón de todas las TIC. Ésta es una de las características esenciales de los ordenadores, que en definitiva son "máquinas que procesan automáticamente la información siguiendo las instrucciones de unos programas".

Interactividad. Los ordenadores nos permiten "dialogar" con programas de gestión, videojuegos, materiales formativos multimedia, sistemas expertos específicos. Esta interacción es una consecuencia de que los ordenadores sean máquinas programables y sea posible definir su comportamiento determinando las respuestas que deben dar ante las distintas acciones que realicen ante ellos los usuarios.

Homogeneización de los códigos. Empleados para el registro de la información mediante la digitalización de todo tipo de información: textual, sonora, icónica y audiovisual. Con el uso de los equipos adecuados se puede captar cualquier información, procesarla y finalmente convertirla a cualquier formato para almacenarla o distribuirla. Así por ejemplo, hay programas de reconocimiento de caracteres que leen y convierten en voz los textos, programas de reconocimiento de voz que escriben al dictado, escáneres y cámaras digitales que digitalizan imágenes.

Instrumento cognitivo. Potencia nuestras capacidades mentales y permite el desarrollo de nuevas maneras de pensar.

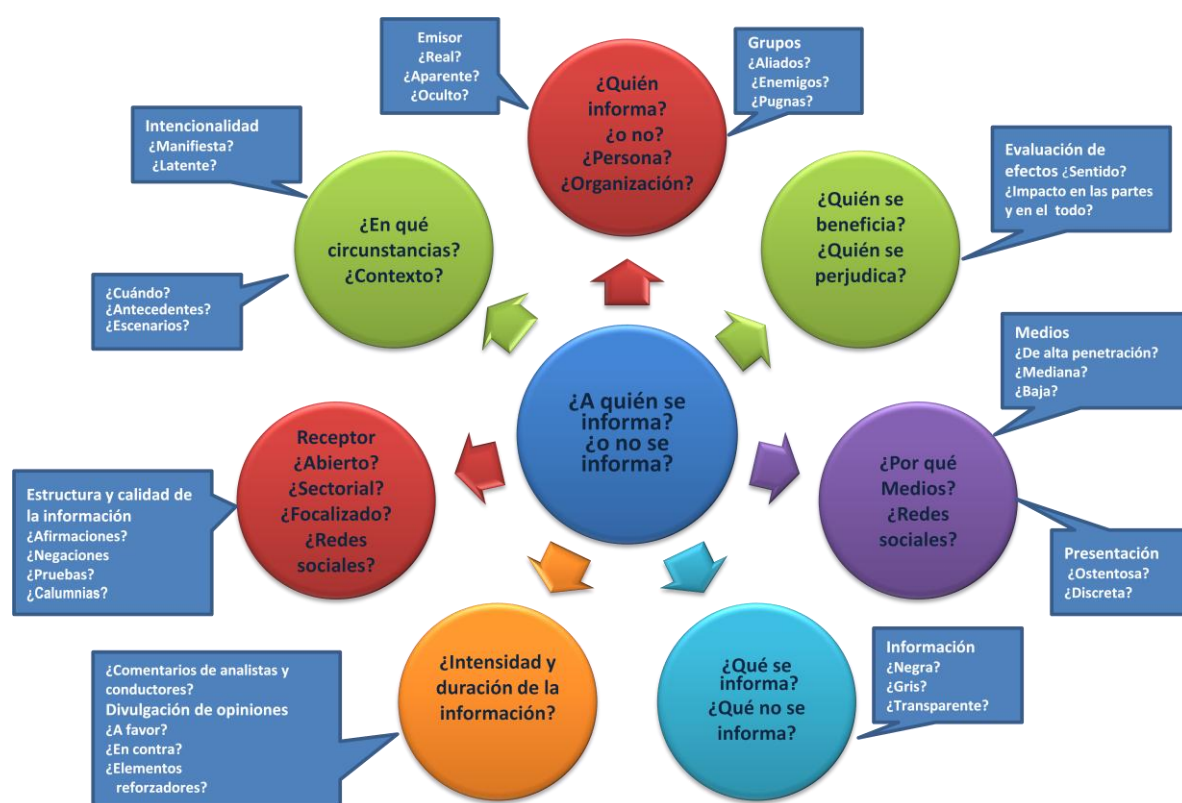
3.3 La producción dentro de las salas de situación o crisis.

Las tecnologías de la información y la comunicación impactan dentro de estas salas, ya que las vuelven más eficientes y dinámicas por su desarrollo y explotación tecnológica, la cual es aprovechada al máximo para el óptimo resultado de los objetivos.

Las TIC han permitido integrar en un solo sitio todos los recursos informativos que se han generado en la Secretaría de Gobernación, dado que a diario recibe información a nivel regional, nacional e internacional para ser dimensionada y procesada.

Así pues, se necesita un esquema eficaz que dirija el procesamiento y análisis de información para que cuando llegue a las manos de los tomadores de decisiones estos puedan comprender y digerir los temas previamente estudiados.

MODELO MATRIZ PARA EL ANÁLISIS COMUNICACIONAL DE MENSAJES O NOTICIAS PROFESOR GUILLERMO B. TENORIO H. FCPyS UNAM 2009



“Las ventajas adicionales de este instrumento es ahorrar tiempo y optimizar recursos económicos, humanos y materiales vinculados con la comunicación, el aprendizaje y el cambio humano, tanto en las labores cotidianas como en el manejo de crisis” .¹⁹

¹⁹ Blanco García Jorge, *El Plan Estratégico de Comunicación Integrada (Comunicación interna y externa)*.

Dentro de su infraestructura de estas salas, pudiéramos compararlas con un foro de televisión, ya que hay cámaras, iluminación, pantallas, tecnologías de transmisión, personajes y cabinas de producción.

Más que todo lo anterior la producción se aplica al proceso mediante el cual son elaborados ciertos bienes que son necesarios en un determinado contexto social. Como proceso implica la oportuna dotación de insumos para su transformación por etapas con miras a obtener resultados con mayor valor y rendimiento.

Durante todos los capítulos de esta tesina hemos podido observar:

- Los insumos (Materias a transformar).
- Los procesos (Transformación por etapas).
- Resultados (Productos de la transformación con mayor valor y rendimiento).

La producción empieza desde mucho antes de la acción misma de producir dentro de estas salas, la función consiste en saber la cantidad y la relación de los temas a utilizar con el fin de cumplir con las metas esperadas en tiempo y forma.

Una vez que ya se conocen los temas, con la información se pueden tomar decisiones sobre los métodos precisos para conseguir los fines esperados. La productividad de las salas es una relación entre la producción y los insumos.

Las demoras y periodos de espera de una etapa a otra del proceso productivo, en este sentido, puede mecanizarse si se conocen las tareas, los tiempos en que son realizadas, y cada una de sus etapas. De hecho, conocer en profundidad las fases del proceso ayuda a planear actividades que pueden realizarse de manera simultánea sin periodos de espera para reducir tiempos de producción.

Los objetivos de la producción dentro de una sala de situación son internos y externos. Los internos marcan las relaciones entre los componentes involucrados, su organización y su estabilidad.

Entre ellos se encuentran:

- Los sistemas (crecimiento, competencia y expansión).
- El producto (calidad, estilo y satisfacción del usuario).

En cuanto a los externos:

- De la Sociedad (expectativa, necesidad, acogimiento).
- De la producción en si (relación cliente-producto o servicio).
- De la inversión (régimen de administración, gestión y colaboración en los costos).
-

3.4 Ejemplos de las TIC dentro de las salas y su producción.

En nuestros tiempos ya existe el concepto explícito de las TIC, el cual ya han sido aplicado en algunas salas de situación o crisis del mundo. A continuación se citan algunos ejemplos:

La Casa Blanca renueva su Sala de Crisis

La sala más protegida del mundo, en la que se han tomado algunas de las decisiones más trascendentes es obsoleta tecnológicamente, por lo que el presidente George W. Bush ordenó su remodelación y su actualización tecnológica.

"La sala no se parecía en nada a como sale en las películas", dice Phil Lago, un miembro del Consejo de Seguridad que ha supervisado las obras. Sobre la mesa no había ni un ordenador ni un enchufe para conectarlo. Para que el presidente pudiera mantener videoconferencias estables los técnicos se veían obligados a rezar, un sistema que no siempre daba resultados. Dicen que Bush explotaba con ira cuando se le cortaba la señal.

La nueva sala tiene múltiples pantallas de plasma de 50 pulgadas para buscar armas de destrucción masiva en alta definición. El sistema de comunicación por videoconferencia es ahora instantáneo. Y de confidencialidad garantizada. Habrá incluso una línea permanentemente abierta con una sala de comunicación en el interior del Air Force One, el avión presidencial, para evitar que se repita el aislamiento presidencial ocurrido durante las primeras horas de los atentados terroristas del 11 de Septiembre.

Ahora habrá paneles de materiales que garantizan la absorción acústica para que los secretos de Estado queden como tales y los reunidos no tengan que gritar para poder oírse.

Las ventanas en torno a la sala serán finalmente de película: los cristales transparentes se convierten en espejos opacos con sólo pulsar un interruptor. Hay cámaras de vídeo y micrófonos repartidos por todo el recinto, y el centro secreto de control que está en torno a la sala contará por fin con sistemas informáticos que permitan algo más que navegar por Internet. "Lo hemos tirado todo y lo hemos construido todo nuevo", dice el subjefe de gabinete de la Casa Blanca, Joe Hagin. No se ha desvelado el presupuesto de las obras, pero se garantiza que los nuevos sistemas son fácilmente actualizables a tecnologías futuras.

El presidente John F. Kennedy convirtió la Situation Room en el centro de control del poder durante la crisis de los misiles con Cuba. En esa sala se han buscado objetivos militares en Vietnam, opciones contra la Unión Soviética, soluciones para la crisis de Bosnia y armas de destrucción masiva en Irak. Para muchos historiadores, es una sala de fracasos más que de aciertos, y era hasta ahora una sala "incómoda, fea y agobiante", según descripción del antiguo secretario de Estado Henry Kissinger.

Uno de los sistemas más sofisticados en el nuevo diseño de la sala procede de la obsesión maniática que el presidente George W. Bush expresa en contra de los teléfonos móviles: hay sistemas de detección para que nadie pueda entrar en la sala con un móvil encendido. Y si alguien lo enciende, saltarán las alarmas²⁰.



Opera bajo tierra búnker de la SSP

Miércoles, 25 de Noviembre de 2009

Tendrá una sala de mando para el Presidente donde tomará decisiones frente alertas y emergencias

CIUDAD DE MÉXICO.- En un búnker subterráneo, cuya inversión fue de 500 millones de pesos, la Secretaría de Seguridad Pública (SSP) instaló el

²⁰ Los ejemplos de salas de situación y crisis EUA fue extraído textualmente de la página de Internet http://www.belt.es/noticiasmdb/home2_noticias.asp?id=2576, Fecha de consulta: 8 de Enero de 2011, 17:05 hrs.

nuevo Centro de Inteligencia de la Policía Federal para concentrar y analizar información criminal.

La edificación de tres niveles construida a 20 metros de profundidad cuenta con una sala nacional de mando, prevista para que el Presidente, su Gabinete y Gobernadores tomen decisiones frente a alertas y emergencias contra la población e instalaciones estratégicas.

Ayer, en su inauguración, el Secretario de Seguridad Pública, Genaro García Luna aseguró que la instalación es un parteaguas en el trabajo policial del País.

"México ya no podía continuar con herramientas y mecanismos obsoletos para combatir a la delincuencia y proteger a sus ciudadanos", dijo.

El Centro de Inteligencia, junto al también nuevo edificio de Táctica Policial, abarca 10 mil 580 metros cuadrados dentro del complejo Constituyentes de la SSP, donde despacha García Luna.

Con generación de energía, planta de reciclado de agua y clima propios, está dividido en cuatro áreas: Instalaciones Estratégicas, Alertas Nacionales, Operación, y Seguridad.

Los cuatro pabellones basan su tecnología en Plataforma México, sistema que fue trasladado al nuevo centro a pesar que el edificio que lo albergaba, también llamado de Inteligencia, apenas fue inaugurado en abril del año pasado.

Sus pantallas registran alertas de instalaciones estratégicas, y desde la sala se puede establecer comunicación con las Policías y procuradurías del País, así como rastrear aeronaves sospechosas, seguir mediante imagen satelital operativos y, a través de GPS, rutas de helicópteros y aviones de la Policía Federal.

Establecido en 300 metros cuadrados con pantallas en todas sus paredes, el centro neurálgico de información concentra 390 millones de datos pertenecientes a los registros Nacional de Personal de Seguridad Pública, de Vehículos, y Mandamientos Judiciales y Ministeriales.

También el Registro de Huellas Dactilares y Biometría Facial, además de mapas de instalaciones estratégicas, balística, y de información georeferenciada.

Unos 400 policías investigadores científicos realizarán trabajos de gabinete en los dos niveles restantes del edificio subterráneo, el cual cuenta con filtros de acceso mediante lectores de huellas digitales y circuito cerrado de video.

Resultados a futuro

Las acciones que ha emprendido el Gobierno federal en contra el crimen organizado serán apreciadas en el futuro, aseveró ayer el Secretario de Seguridad Pública, Genaro García Luna.

El titular de la SSP afirmó que la actual administración actúa con contundencia en contra de la delincuencia y está transformando a las corporaciones policiales.

"El esfuerzo ha sido doble, los costos han sido altos. Cuando el tiempo lo permita habrá de aquilatarse la trascendencia de crear para el País las instituciones que estén a la altura del reto", aseveró.

(Luis Brito/Agencia Reforma)²¹



²¹ Los ejemplos de salas de situación y crisis de la SSPF fue extraído textualmente de la página de Internet del reforma, <http://www.elmanana.com.mx/notas.asp?id=152735> , Fecha de consulta: 16 de Enero de 2011, 12:30 hrs.

CONCLUSIONES

La dinámica establecida dentro de estas salas parte en función del intercambio de información con el fin de conjuntar varios factores como puede ser el análisis de especialistas, la obtención de información de distintas fuentes en tiempos cortos, la oportunidad de contar con distintos puntos de vista para jerarquizar y dirimir la información para ser presentada por medio de las herramientas tecnológicas con que cuenta dicha sala, con el fin de generar un mayor y mejor impacto en los perceptores.

Cabe señalar que ocupó este término con el fin de destacar el cambio del rol de aquellas personas que participan en estas discusiones, ya que lo que se busca es él no solo recibir la información.

El interés se presenta en la oportunidad de hacer de la tecnología un canal que resalte los aspectos importantes de la información, que permita profundizar en el tema así como poner en contacto de manera clara a cada uno de los participantes en el intercambio de ideas; con el fin de coadyuvar el objetivo primordial de la institución donde actualmente laboro: la conservación de la soberanía del Estado Mexicano.

La Universidad Nacional Autónoma de México me permitió conocer las bases del intercambio de ideas y puntos de vista que hoy potencializados con la tecnología crean las salas de crisis, una herramienta que conjuga mi quehacer profesional con los contenidos profesionistas de la universidad.

Los conceptos y herramientas que se desprenden de la sala de situaciones o crisis están dirigidos a la gestión de organizaciones, y los medios de comunicación en su interior.

La Secretaría de Gobernación no sólo tienen la necesidad de gestionar la información y el conocimiento que fluye de sus procesos y recursos (el humano como el más relevante, por supuesto) sino que se interesa además en gran

medida por obtener instrumentos que le permitan gestionar, de manera provechosa para sí mismos, toda la información que producen como parte del servicio que presta. ¿O no es sino información lo que procesan, producen y ofrecen al público?

Un Sistema de Información comprende todas las formas de tecnologías de información y comunicación aplicadas a una situación organizacional específica. En tal sentido, no se trata tampoco de una invención reciente, sólo que en los últimos años es cuando ha tomado auge la discusión sobre las salas de situación o crisis, instrumentos, técnicas y procesos que simplemente han ido en constante evolución hasta poseer las competitivas y poderosas ventajas que se les adjudica en la actualidad.

Se trata simplemente de destacar la importancia que tiene hoy en día el hecho de asumir con responsabilidad la tarea de mirar todas las innovaciones tecnológicas que surgen en el área de información y comunicación desde una perspectiva más amplia, porque es imposible ya mirar desde afuera.

Todas las afirmaciones que tienen cabida aquí sólo son un intento de mostrar cómo las tecnologías arrojan toda actividad de comunicación para mejorarla en gran medida, y cómo los comunicadores sociales y los dueños y líderes de medios de comunicación pueden hacer que tales innovaciones y mejoras resulten beneficiosas tanto para los medios tradicionales como para la profesión.

Ya no puede dudarse que los medios de comunicación forman parte de las tecnologías de información y que a su vez, en acción complementaria, mejoran con cada invención que surge en el área. Tampoco hay duda de las oportunidades que surgen para los comunicadores sociales en este nuevo orden mundial que impone la llamada Revolución de Información.

Pero como toda tecnología resulta beneficiosa para la humanidad en la medida que el hombre reconoce sus atributos y les da uso en esa dirección, queda en manos de los profesionales de la comunicación la labor de continuar planteando las interrogantes e ir buscando las respuestas.

En este mundo cada vez más pequeño y ataviado de informaciones que vienen y van, los medios de comunicación social y sus profesionales tienen reivindicada su tarea. Porque si bien es cierto que esta globalización permite mayor intercambio y convergencia entre las sociedades, es un modelo que afecta a todos los involucrados; y aunque los conflictos que emergen en esta Sociedad de Información son predominantemente de carácter económico, no se escapa al surgimiento de conflictos de poder, étnicos, religiosos y culturales. En el nuevo contexto, ante el aumento de información, parece que en vez de fomentarse la igualdad de condiciones y conocimientos, se contribuye a incrementar las diferencias entre los *status*.

Entonces, toda esta utópica de la revolución de información tiene un aspecto de cuidado: El hombre y la mujer del nuevo milenio son aparentemente más libres porque acceden a mayor información. No obstante se presenta al respecto un conflicto: Habrá una sociedad privilegiada con gran acceso a los sistemas de información, (esa sociedad de la información que lejos de corresponder a la integración de las civilizaciones coloca el poder en manos de un mínimo sector beneficiado que podrá dominar al resto) y colectividades con un cúmulo de información en sus manos que tal vez no sepan cómo procesar ni manejar.

En tal sentido, las nociones que se desprenden de la Revolución de la Información no sólo favorecen la gestión en los medios tradicionales, sino que como ya se ha dicho, abren nuevas áreas de acción para la comunicación social, significan un desafío, un reto para las organizaciones y empresas de comunicación del presente y el futuro que realmente aspiren tener un lugar de reconocimiento en esa llamada "Sociedad de Información", esa que se relaciona a través de Internet, que utiliza a la Red como entorno de

comunicación.

Estos espacios son conocidos como sala de situación o crisis, con su modernización tecnológica nos dan los siguientes beneficios:

1. Facilita la detección y corrección de errores y propicia, con ello, una evaluación rigurosa.
2. Alerta y orienta a la población sobre amenazas actuales o potenciales, lo que permite suprimirlas o moderarlas mediante la acción individual o colectiva.
3. Contribuye a revertir inercias burocráticas.
4. Contribuye a resolver problemas de comunicación y coordinación entre las agencias del sector federal.
5. Por último, genera una gran presión social y política que obliga a actuar a los gobernantes en la previsión, supresión o gestión de riesgos.

BIBLIOGRAFÍA

- Antiga y Tenorio, *Guía para elaborar proyecto de investigación*, México: Trillas, 2005, 112p.
- Bonilla Castro Elssy y Rodríguez Sehk Penélope, *Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales*, Colombia: Grupo Editorial Norma, 2005, 420p.
- Castells, Manuel, *La era de la información, Tomo II*, Madrid: Alianza Editorial, 1998, p. 342.
- COBIT, *Manual Objetivos de Control para la información y Tecnologías relacionadas*.
- De Masi, Oscar Andrés (compilador), *Comunicación gubernamental*, Buenos Aires: Paidós, 2001, 217p.
- Francesco Casetti y Federico Di Chio, *Análisis de la televisión*, Barcelona: Paidós Iberica, S.A., 1999, 338p.
- Herrera Pérez Enrique, *Introducción a las telecomunicaciones modernas*, México: LIMUSA, S.A. de C.V., 2004, 109p.
- Jennings Bryant y Dolf Zillmann, *Los efectos de los medios de comunicación: investigaciones y teorías*, España: Paidós Ibérica, S.A. 1996, 667p.
- Parra Iglesias Enrique, *Tecnologías de la información en el control de gestión*, Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A., 1998, 173p.
- Sánchez Ruiz Enrique Ernesto, *Los medios de comunicación y la democracia*, Colombia: Grupo Editorial Norma, 2005, 70p.
- Suárez y Alonso Ramón Carlos, *Tecnologías de la Información y la comunicación*, Colombia: Inversiones Carcor, S.L., 2007, 68p.

- Víctor Manuel Marí Sáez, *Globalización, nuevas tecnologías y comunicación*, Madrid: Ediciones de la Torre, septiembre 2002, 173p.

Cibergrafía:

- s/a, “Real Academia Española”, (en línea), México, Dirección http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=gobierno, Fecha de consulta: 25 de Noviembre de 2010.
- s/a, “Real Academia Española”, (en línea), México, Dirección http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=información, Fecha de consulta: 25 de Noviembre de 2010.
- s/a, “CISEN”, (en línea), México, Dirección <http://www.cisen.gob.mx>, Fecha de consulta: 5 de diciembre de 2010.
- s/a, “Noticias AMD”, (en línea), México, Dirección http://www.belt.es/noticiasmdb/home2_noticias.asp?id=2576 , Fecha de consulta: 8 de Enero de 2011, 17:05 hrs.
- s/a, “El reforma”, (en línea), México, Dirección <http://www.elmanana.com.mx/notas.asp?id=152735> , Fecha de consulta: 16 de Enero de 2011, 12:30 hrs.