

# Metodología y procesos de diseño del informe sobre los atentados del 11-M en Madrid

**Carles López i Cao**

- *Este número de Quaderns del CAC analiza las estrategias de programación y, en particular, de información, de cuatro cadenas de televisión ante los atentados terroristas del 11 de marzo de 2004 en Madrid, en una situación que el Consejo ha calificado como de «exigencias especiales»<sup>1</sup>.*

*Sin dejar de lado otros temas, los artículos abordan desde perspectivas diferentes aquellos aspectos que tienen que ver con el respeto del pluralismo social y político y que, hipotéticamente, incidieron en la decisión del voto en las elecciones generales del día 14 de marzo.*

*Este artículo intentará hacer comprensible la metodología seguida en el informe 27/2004 Las informaciones televisivas del atentado de Madrid del día 11 de marzo y de los sucesos posteriores hasta las elecciones españolas del día 14 de marzo, que el CAC presentó con fecha 6 de abril en el Parlamento de Cataluña y que constituye la base empírica de este Quaderns del CAC.*

Sin embargo, pensamos que conseguir este objetivo requiere ir más allá de la presentación de una recopilación de definiciones operativas o de la enumeración de las herramientas de análisis utilizadas. Previamente se imponen unas reflexiones sobre la premetodología, sobre los procesos que tienen lugar en un organismo público como el CAC, que por ley tiene atribuida la función de velar por el respeto de los contenidos audiovisuales según la legislación vigente (lo cual incluye el pluralismo social y

político), enfrentado a un hecho del alcance de los atentados del 11-M. La explicación del proceso de génesis del estudio contribuirá a entender el resultado final así como la mera relación de una serie de conceptos metodológicos.

Por esa razón en este artículo nos ocuparemos, en primer lugar, de las dinámicas que se generan en los servicios técnicos del CAC, pasadas las 8 de la mañana del día 11 de marzo, ante un hecho excepcional e imprevisto como fueron los atentados de Madrid; cómo se plantean las cuestiones de investigación (*¿qué miramos?*) y se aceptan y se rechazan unas u otras en función de las directrices del Consejo; de la necesidad de establecer los parámetros de análisis (*¿cómo lo miramos?*); de la tensión entre la urgencia en la entrega de datos y la fiabilidad del informe. Para finalizar, expondremos las herramientas metodológicas utilizadas que deben permitir la correcta comprensión de los conceptos presentes en el resto de artículos de este *Quaderns del CAC*.

No debemos olvidar, además, el contexto político del momento de los atentados: la campaña electoral de las elecciones generales, lo cual tiene unas implicaciones especiales en cuanto al papel de las televisiones en la difusión de la información política.

«A ver si nos aclaramos con lo que está sucediendo esta mañana en Madrid, porque se están sucediendo bastantes explosiones en lugares diferentes. Para empezar, cronológicamente, sabemos que en la estación de Atocha se ha producido una explosión (...) y que había un número indeterminado de muertos. Además, casi simultáneamente se ha producido una explosión en tres trenes diferentes en la estación de cercanías de Santa Eugenia también en Madrid. Pero el servicio de bomberos acaba de informar que se ha escuchado una explosión en la Asamblea de Madrid».

*Tele-5, 8.08 horas del jueves 11 de marzo*

---

**Carles López i Cao**

*Coordinador de l Informe*

«En Atocha esta mañana se ha registrado una de las cuatro explosiones que han podido oírse. En estos momentos y teniendo en cuenta que las informaciones que van llegando son bastante desordenadas y caóticas, podríamos hablar de 40 muertos en esta estación».

*TV3, 8.59 horas del jueves 11 de marzo*

## 1. «¿Qué miramos?»

El 11 de marzo tenía que ser el penúltimo día de campaña electoral de las elecciones generales. Para los servicios técnicos del CAC, una campaña electoral influye en dos aspectos: por un lado, supone un incremento del volumen de trabajo del equipo de análisis de pluralismo (se hace un análisis cuantitativo de las intervenciones de las formaciones políticas en la programación televisiva); por otro lado, implica un calendario de entrega de los informes específicos sobre el tema muy exigente (el Consejo recibe a diario los datos correspondientes). Si habitualmente se establece un sistema de trabajo muy definido, en periodo electoral las rutinas se hacen más estrictas, dado que el flujo constante de datos hace que cualquier tropiezo pueda romper el plan de trabajo.

En este contexto es cuando empiezan a llegar las informaciones sobre un posible atentado terrorista en Madrid. Las primeras noticias, alrededor de las 8 de la mañana, hablan de unas explosiones en un tren de cercanías en Madrid. Como es habitual en esos casos, las cadenas optan por no dar ninguna hipótesis como cierta y no aventuran posibles cifras de víctimas si no están contrastadas. Con diferencias de formato y de *timing*, hacia las 9 de la mañana, las proporciones de los hechos empiezan a ser evidentes y todas las cadenas (en este artículo nos referimos a TV3, TVE-1, Tele-5 y Antena 3 TV) modifican sus programaciones, aunque con estrategias distintas (ver el artículo «La programación televisiva del 11 y 12 de marzo»).

No era la primera vez que el CAC se enfrentaba con un acontecimiento que el Consejo consideraba «crítico» para el papel de las televisiones y que podía requerir una atención especial. El inicio de la guerra en Iraq (y el seguimiento de las primeras 72 horas de información<sup>2</sup>), el tratamiento de las informaciones sobre la retención de

alumnos en una escuela en L'Hospitalet de Llobregat (18/11/02)<sup>3</sup> o el accidente de un autocar en Huelva (14/11/01)<sup>4</sup> supusieron, en su momento, la modificación de las rutinas de trabajo para focalizar los esfuerzos en un hecho concreto y con plazos de entrega inmediatos.

Sin embargo, hay una diferencia notable entre el 11-M y estos precedentes: en los casos de L'Hospitalet y del accidente del autocar en Huelva los objetivos del análisis (en lo que concierne a la intimidad de los menores de edad y el tratamiento de las tragedias personales, respectivamente) no admitían duda; además, el estudio sobre la guerra de Iraq, en calidad de guerra anunciada, había permitido una planificación previa.

Por el contrario, el 11 de marzo, a las 9 de la mañana, la pregunta era: «¿qué miramos?», o, en términos más académicos: ¿cuál es el objeto del estudio? ¿El tratamiento de la información desde el punto de vista de las tragedias personales?<sup>5</sup> ¿La reacción informativa de las cadenas de TV? ¿La incidencia de los hechos en la campaña electoral? Ciertamente, la hipótesis de un análisis que abarcase todos estos aspectos para las cuatro cadenas y con plazos de entrega cortos era, en la práctica, imposible.

La perspectiva que da el paso del tiempo, conocida la naturaleza y las repercusiones políticas de los atentados, ha mostrado muy claramente que el informe tenía que tratar, preferentemente, el respeto al pluralismo político de las informaciones. Durante el periodo que empieza con los atentados de Madrid y termina con la noche electoral del 14 de marzo el objeto de estudio no era obvio en absoluto.

Según las anotaciones tomadas en aquellos días sobre los procesos de diseño del informe, a las 11 de la mañana del día de los hechos se convocó al personal del servicio de análisis a una reunión de *crisis*, para entregar el cuaderno de procedimientos. De esa reunión surge un primer equipo de 3 analistas y 11 visionadores, que posteriormente sería modificado, en número y composición. En ese momento los servicios técnicos reciben el encargo del Consejo de realizar un análisis extensivo de la programación de la mañana del día 11-M, para elaborar una primera aproximación al comportamiento de las televisiones. A partir de ahí, se podría evaluar con un criterio más determinado cuáles eran los puntos preferentes objeto del análisis. En consecuencia, las rutinas propias de una campaña electoral quedaban interrumpidas.

## 2. «Pero, ¿cómo lo miramos?»

Según el primer cuaderno de procedimientos, entregado a las 11 de la mañana, el objetivo del informe era analizar «la atención informativa y la presencia de actores políticos y no políticos», y se establecían como parámetros de análisis el tiempo de noticia sobre los atentados, las fuentes de información citadas en el relato de los hechos y el tiempo de palabra de los actores. El universo de estudio eran «todas las cadenas en abierto» y se estructuraba en tres franjas horarias: de 7.30 a 9 h, de 9 a 11 h y de 11 a 24 h del jueves 11 de marzo.

El informe final sufrió dos modificaciones parciales de las normas de procedimiento, el viernes 12 de marzo y, definitivamente, el miércoles 17 de marzo.

De manera resumida apuntaremos que la primera modificación delimitó las variables que debían ser objeto de atención a partir de las 9 horas del día 11 de marzo y durante los días 12 y 13 de marzo (se elimina la referencia a las fuentes de información y se introducen las de *declaración* y *comparecencia*) y se limita temporalmente a los días 11 a 13 de marzo. El diseño definitivo, sobre todo con la perspectiva de la accidentada jornada de reflexión, acabó de centrar el informe en el estudio del respeto del pluralismo.

Dejando de lado la evolución lógica del estudio a la luz de los acontecimientos que se iban sucediendo, es interesante analizar la capacidad *estructural* del CAC para elaborar unos parámetros de análisis entre las 9 y las 11 de esa mañana y empezar a trabajar de manera inmediata. La reflexión, *a posteriori*, pone de manifiesto ciertas condiciones que ayudan a explicarlo:

- La existencia de conceptos operacionalizados previamente y tratados de manera repetida en estudios anteriores. Así, por ejemplo, los conceptos *tiempo de palabra*, *tiempo de noticia*, *actor político* o *agrupación*, adoptados de los informes sistemáticos sobre pluralismo. Los análisis de *respuesta informativa* (celeridad al informar sobre un hecho), propias de estudios como los dedicados a la guerra de Iraq o a la cobertura televisiva del asesinato de Ernest Lluch.
- Las experiencias previas en situaciones de análisis de acontecimientos puntuales y excepcionales han creado, dentro del CAC, un *modus operandi* para situaciones de crisis.

- El carácter eminentemente descriptivo de los informes elaborados por los servicios técnicos del CAC favorece, además, la creación de unas rutinas de visionado válidas para informes muy diferentes.

Los tres factores apuntan hacia una misma dirección: a lo largo de su existencia, el CAC ha desarrollado un conjunto de herramientas metodológicas que permiten aplicar ciertos protocolos de análisis con celeridad y fiabilidad contrastada. Unas herramientas, y esa es su peculiaridad, que se basan en una serie de reflexiones teóricas caracterizadas por su orientación hacia la aplicabilidad inmediata.

Por el contrario, el 11 de marzo concurren una serie de factores que dificultan la concepción y el desarrollo del informe.

En primer lugar, y como se ha avanzado anteriormente, la coincidencia de los atentados con la campaña electoral. Dar prioridad al informe sobre los hechos de Madrid implicaba dejar de lado, ni que fuera temporalmente, los informes de seguimiento sobre la campaña electoral.

En segundo lugar, pese a la existencia de conceptos ya definidos, los primeros análisis pusieron de manifiesto la necesidad de definir dos nuevos conceptos (*declaración* y *comparecencia*) como indicadores de la atención informativa de las cadenas en las instituciones públicas del Estado y en las distintas formaciones políticas.

En tercer lugar, el estado anímico del equipo de los servicios técnicos, obligado a ver y a describir horas de información sobre los atentados. Lo que en teoría es una labor de observación no participante (el visionado y el análisis de los contenidos televisivos) acabó en una observación *emocionalmente* participada. El 11 de marzo no era, precisamente, el ambiente más propicio para la reflexión metodológica.

La estructura final del informe *27/2004 Las informaciones televisivas del atentado de Madrid del día 11 de marzo y de los sucesos posteriores hasta las elecciones españolas del día 14 de marzo* es fruto, pues, de todos estos factores favorables y desfavorables y del contexto explicado. Este número de *Quaderns del CAC* no se limita a parcelar y distribuir en artículos la información avanzada en el informe, sino que ha querido reexaminar y reestructurar muchos de los datos presentados. Los artículos abordan los hechos desde la modificación de la programación de los días 11 y

12 de marzo a raíz de los hechos de Madrid («La programación televisiva de los días 11 y 12 de marzo»), de los distintos acercamientos desde el género informativo a la tragedia («La información televisiva los días 11 y 12 de marzo») y desde la presencia de los actores en cuanto al tiempo de palabra («Los actores en la pantalla»). La jornada de reflexión de las elecciones generales del día 14 de marzo merece una atención individualizada («La programación y la información televisivas del día de reflexión»), así como el seguimiento de la noche electoral («La información de los resultados del 14 de marzo»).

Todos los artículos siguen la metodología que se expone a continuación:

### **3. Método de estudio**

#### **3.1. Universo de estudio**

Los contenidos emitidos por TV3, TVE-1, Tele-5 y Antena 3 TV los días 11, 12, 13 y 14 de marzo, en las horas siguientes:

- Jueves 11 de marzo: de 7.30 a 24 horas
- Viernes 12 de marzo: de 8 a 24 horas
- Sábado 13 de marzo: de 8 a 1.30 horas (domingo 14 de marzo)
- Domingo 14 de marzo: información electoral a partir de las 19.40 horas

#### **3.2. Definición de conceptos**

##### **Tiempo de noticia**

Es el tiempo resultante de la suma total de la duración de las noticias (en teletinformativos, especiales informativos y resto de programación) referidas a los atentados de Madrid.

##### **Tiempo de palabra**

Es el tiempo resultante de la suma total de la duración de las secuencias donde un actor interviene, como sujeto, haciendo un inserto (inserción de imágenes y voz de un actor político o no político, sin que intervenga ningún tipo de locución por parte del medio). Por lo tanto, ese tiempo mide la presencia directa de los actores, con su voz y su imagen, en el espacio mediático.

##### **Frecuencia de intervenciones**

Es el número de veces que aparece un actor en los teletinformativos, especiales informativos y resto de programación.

##### **Actor**

Personaje que aparece en la programación con tiempo de palabra. En el caso de los teletinformativos, se consideran actores todas las personas que intervienen mediante un inserto. En el resto de la programación se registran los representantes de asociaciones, partidos políticos e instituciones públicas.

##### **Las agrupaciones de actores**

Las agrupaciones son grandes categorías que permiten la ubicación, en su seno, de distintos actores que se ajustan a los criterios definidores. De ese modo, los actores, además de individualmente, aparecen en grupos y nos permiten conocer datos referentes a las distintas agrupaciones que se han establecido.

Así, se establece una primera gran categoría que agrupa a los actores políticos. Sin embargo, pueden distinguirse dos tipos de agrupaciones de actores políticos: las agrupaciones de actores políticos institucionales —Gobierno del Estado, Administración del Estado español, Parlamento de Cataluña, etc.— y las agrupaciones de actores políticos de partidos o formaciones políticas que actúan en Cataluña y en el Estado español —PP, PSOE, IU, PSC, CiU, ERC, PPC, ICV, etc.

La segunda gran división que se establece en cuanto a las agrupaciones de actores afecta a los actores no políticos. Estos actores se agrupan en las categorías siguientes: Actores culturales; Actores del mundo sanitario; Actores económicos; Actores deportivos; Asociaciones de vecinos; Asociaciones y colectivos profesionales; Iglesia católica; Expertos; Mundo asociativo; Organizaciones empresariales; Religiones e iglesias no católicas; Sindicatos; Universidad y educación, y Otros.

##### **Formato de la información**

Estructura de la información, ya sea desde plató, con imágenes en directo de los hechos ocurridos con conexiones telefónicas. Esta variable se aplica a la franja horaria de 7.30 a 9 horas del día 11 de marzo.

### Fuente de la información

Origen de la información proporcionada. Esta variable se aplica a la franja horaria de 7.30 a 9 horas del día 11 de marzo.

### Declaración

Intervención de un actor como sujeto con tiempo de palabra en la programación televisiva, independientemente de si adopta el formato de inserto o de entrevista.

### Comparecencia pública

Convocatoria expresa de la prensa por parte de un actor político que pertenece a una agrupación institucional o de partido.

### Información de testimonio

La operacionalización del concepto ha definido información de testimonio en los teletinformativos como las noticias estructuradas alrededor de las declaraciones de las víctimas de los atentados, de sus familiares y personas cercanas, así como de todos los actores ocasionales que intervienen en las informaciones para expresar su estado anímico, vivencia y solidaridad con las víctimas. Al efecto de este informe se incluyen en esta categoría las informaciones en las que al menos el 75% de los insertos corresponden a esa descripción.

Los dos conceptos siguientes se han utilizado únicamente en el artículo que se refiere a la información sobre la noche electoral.

### Conexiones en directo

Se producen cuando un o una periodista de la cadena se ha desplazado hasta el lugar de los hechos, en este caso las sedes electorales o los centros de datos del Estado y de la Generalitat, para poder hacer el seguimiento de la noticia en directo. Las imágenes de las sedes electorales registradas no han sido analizadas en este informe.

### Candidaturas

El concepto *candidatura* se ha introducido excepcionalmente para relacionar el tiempo de palabra de las agrupaciones políticas que apoyan a un mismo candidato a la presidencia del gobierno del Estado.

## 4. La difusión del informe

El informe *27/2004, Las informaciones televisivas del atentado de Madrid del día 11 de marzo y de los sucesos posteriores hasta las elecciones españolas del día 14 de marzo*, fue aprobado por el Pleno del Consejo el día 7 de abril de 2004.

En el visionado y análisis del informe habían trabajado, en distintos momentos, hasta 6 analistas y 11 visionadores, con un coste conjunto de 1.100 horas de trabajo.

Los informes fueron enviados, de oficio, al Parlamento de Cataluña, al Gobierno de la Generalitat y a los operadores analizados. Además, fue puesto a disposición pública en la web del CAC<sup>6</sup>.

### Notas

- 1 *Consideraciones del CAC sobre el tratamiento televisivo del atentado de Madrid del día 11 de marzo de 2004 y de los sucesos posteriores hasta las elecciones del día 14.*
- 2 Informe *i4/2003 Análisis cuantitativa del tratamiento informativo de la guerra en Iraq durante las primeras 72 horas del conflicto*  
[www.audiovisual.net/recerca/informe 28-03-03.pdf](http://www.audiovisual.net/recerca/informe 28-03-03.pdf)
- 3 Informe *i19/2002 El tratamiento informativo de la retención de alumnos en una escuela de L Hospitalet de Llobregat el día 18/11/02*  
[www.audiovisual.net/recerca/informe 19-02.pdf](http://www.audiovisual.net/recerca/informe 19-02.pdf)
- 4 Informe *i28/2001 El tratamiento informativo del accidente de un autocar en Villarrasa el día 14/11/01*
- 5 El Consejo ha elaborado unas recomendaciones sobre el tratamiento informativo de las tragedias personales (21/2/2001)  
[www.audiovisualcat.net/recerca/recomanacions1.html](http://www.audiovisualcat.net/recerca/recomanacions1.html)
- 6 Entre el 8 de abril de 2004, fecha de publicación, y el 30 de junio, se han contabilizado 4.711 descargas del documento.