

**NAUCALPAN**  
DE JUÁREZ

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA  
LA ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Versión 1.0

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y MOVILIDAD SEGURA  
SEPTIEMBRE DE 2024

Manual de Políticas y Procedimientos para la atención a medios de comunicación.	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	2 de 16

## CONTENIDO

OBJETIVO GENERAL	3
ÁREAS INVOLUCRADAS	3
GLOSARIO	4
MARCO JURÍDICO	5
POLÍTICAS	6
DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y/O CIVILES	11
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y/O CIVILES	12
DIAGRAMA DE FLUJO PARA PRESENTAR INFORMACIÓN OFICIAL A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, DE HECHOS RELEVANTES	13
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR INFORMACIÓN OFICIAL A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, DE HECHOS RELEVANTES	14
FORMULARIOS	15
SIMBOLOGÍA	15
CONTROL DE VERSIONES	15
VALIDACIÓN	16

Manual de Políticas y Procedimientos para la atención a medios de comunicación.	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	3 de 16

## OBJETIVO GENERAL

Establecer los procedimientos y las políticas para la “Atención a medios de comunicación y sobre el manejo de información pública” en el marco de la actuación de la Policía Municipal de Naucalpan de Juárez, Estado de México.

El presente manual es aplicable a todo el personal adscrito a la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura de Naucalpan de Juárez, Estado de México.

## ÁREAS INVOLUCRADAS

La aplicación del presente Manual es responsabilidad de las siguientes áreas adscritas a la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura de la administración pública municipal:

1. Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura
  - I. Secretaría Técnica;
  - II. Coordinación de Apoyo Técnico;
  - III. Subdirección de Desarrollo Policial;
  - IV. Subdirección de Inteligencia e Investigación Criminal;
  - V. Subdirección Jurídica;
  - VI. Subdirección de Administración;
  - VII. Subdirección de Movilidad Segura; y
  - VIII. Subdirección de Seguridad Ciudadana.

Manual de Políticas y Procedimientos para la atención a medios de comunicación.	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	4 de 16

## GLOSARIO

Los términos usados en este Manual se refieren a:

**ALFA.** Jefe de zona.

**BETA.** Jefe de turno.

**CIVIL.** Toda persona civil, que no se identifique formalmente como medio de comunicación oficial.

**COMISARIO.** Director General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura.

**EFFECTIVO.** Elemento y/o Oficial en turno.

**MEDIOS DE COMUNICACIÓN.** Periodista de prensa, televisión o redes sociales que da información sobre los acontecimientos.

**PRIMER RESPONDIENTE.** Primera autoridad con funciones de seguridad pública en el lugar de la intervención.

**REGIONAL.** Jefe de Región Norte o Sur, conformado por varias zonas policiales.

Manual de Políticas y Procedimientos para la atención a medios de comunicación.	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	5 de 16

## MARCO JURÍDICO

- Declaración de Principios sobre Libertad de Expresión.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Protocolo para el personal operativo de la Secretaría de Seguridad del Estado de México, respecto de la atención a los medios de comunicación.
- Reglamento Interno de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura del Municipio de Naucalpan de Juárez, México. (Gaceta Municipal No. 51, del 10 de marzo de 2023).

Manual de Políticas y Procedimientos para la atención a medios de comunicación.	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	6 de 16

## POLÍTICAS

**El personal adscrito a la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura, además de atender los principios rectores para realizar la atención a medios de comunicación y/o civiles, observará las siguientes políticas internas.**

- Conducirse con dedicación y disciplina a la institución, así como con respeto a cada una de las compañeras y compañeros; servir diligente y honradamente a la sociedad, fomentando en el personal a su mando y sus iguales, la misma actitud de servicio.
- Usar el equipo a su cargo con el debido cuidado y prudencia en el cumplimiento de su deber, destinándolo exclusivamente al desempeño de sus funciones; teniendo especial cuidado en el registro de inventarios, asignación y resguardo del armamento de cargo y municiones asignadas.
- Portar el uniforme completo, insignias, divisas y distintivos de acuerdo a su jerarquía, especialidad y servicio, exclusivamente durante el desempeño de sus funciones.
- Utilizar la herramientas jurídicas de las que dispone para la realización de sus funciones, incluyendo los protocolos de actuación.
- Informar todas y cada una de las acciones realizadas dentro del desarrollo de sus funciones al superior jerárquico y la autoridad competente, según sea el caso.
- Asistir a todas las capacitaciones a las que se les designe; así como participar proactivamente en su profesionalización mediante la actualización en métodos y nuevas tecnologías, aprobar las evaluaciones periódicas.
- Resguardar y mantener en secrecía los documentos, registros, imágenes, constancias, estadísticas, reportes o cualquier otra información reservada o confidencial de la que tenga conocimiento en ejercicio y con motivo de su empleo, cargo o comisión.

Manual de Políticas y Procedimientos para la atención a medios de comunicación.	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	7 de 16

- Atender con diligencia la solicitud de informe, queja o auxilio de la ciudadanía, o de sus propios subordinados, excepto cuando la petición sobrepase su competencia, en cuyo caso deberá turnarlo al área que corresponda.
- Informar a la ciudadanía sobre aquellos asuntos que faciliten el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Colaborar y prestar apoyo a sus compañeras y compañeros operativos de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura, cuando sea requerida o necesaria su intervención y para lograr los objetivos previstos en el desempeño de sus servicio, dentro de su horario de servicio y con conocimiento del superior jerárquico.
- No permitir que personal ajenas a esta institución realicen actos inherentes a las atribuciones que tenga encomendadas. Asimismo, no podrá hacerse acompañar de dichas personas al realizar actos del servicio.
- Abstenerse de incurrir en cualquier acto que implique abuso, ejercicio arbitrario de atribuciones o trato degradante cometido bajo premisas discriminatorias. Estas acciones serán debidamente investigadas y sancionadas por las áreas correspondientes. Así mismo queda bajo responsabilidad de todo personal policial que presencie algún abuso policial sobre alguna persona, intervenir para evitar dichas situaciones.

**Los principios rectores para la atención a medios de comunicación y sobre el manejo de información pública serán los siguientes.**

- La observancia a la normatividad aplicada del presente Manual de Políticas y Procedimientos será aplicable para todo(a) servidor(a) público(a) perteneciente a la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura.
- El Comisario es la persona autorizada para dar entrevistas y emitir declaraciones oficiales sobre todos los temas referentes a la corporación en declaraciones a los medios de comunicación.
- El único que puede delegar la vocería a otro servidor(a) público(a) es el Comisario de acuerdo con el ámbito de competencia y responsabilidad.

Manual de Políticas y Procedimientos para la atención a medios de comunicación.	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	8 de 16

- Ningún otro servidor público deberá formular declaraciones, aclaraciones o complementar lo expresado por el Comisario y/o los voceros, salvo que así se haya autorizado, esto para evitar posibles confusiones.
- De requerirse, se emitirá un comunicado de prensa aclarando la situación o datos.
- Cuando un medio de comunicación se dirige buscando información, el Comisario o vocero nunca debe proporcionar información confidencial o que no esté autorizada para difundir, incluso bajo la promesa de que no será publicada.
- El personal de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura deberá atender a los medios de comunicación con base en los principios de respeto a la libertad de expresión y pleno respeto a los derechos humanos.
- Los policías preventivos deberán informar de manera inmediata a su jefe inmediato, así como a la Coordinación de Apoyo Técnico la presencia de medios de comunicación en el desarrollo de alguna actuación policial.
- Será obligación de los policías preventivos el restringir el acceso de medios de comunicación u otras personas ajenas al sitio donde tuvo lugar un delito o un accidente mientras no sean plenamente resguardados los indicios y garantizada su preservación; por lo que, deberán delimitar clara y físicamente el perímetro y/o zona de actuación.
- Los policías preventivos deberán exhortar de forma respetuosa a los medios de comunicación, reporteros, civiles o personas ajenas a la investigación a que no ingresen al lugar de los hechos o invadan la periferia.
- Los policías preventivos deberán evitar dar referencias sobre nombres o hacer señalamiento a una persona o grupo, evitando mantener una conducta hostil o agresiva, proporcionar datos falsos, favorecer malentendidos y proveer información sensible o inapropiada, debiendo limitarse a indicar que el contacto directo es la Coordinación de Apoyo Técnico.
- La relación con los medios de comunicación será profesional y estará basada en aportar contenidos y datos que los periodistas puedan usar para su labor; por tanto, la institución sólo dará a conocer aquella información que puede ser pública.

Manual de Políticas y Procedimientos para la atención a medios de comunicación.	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	9 de 16

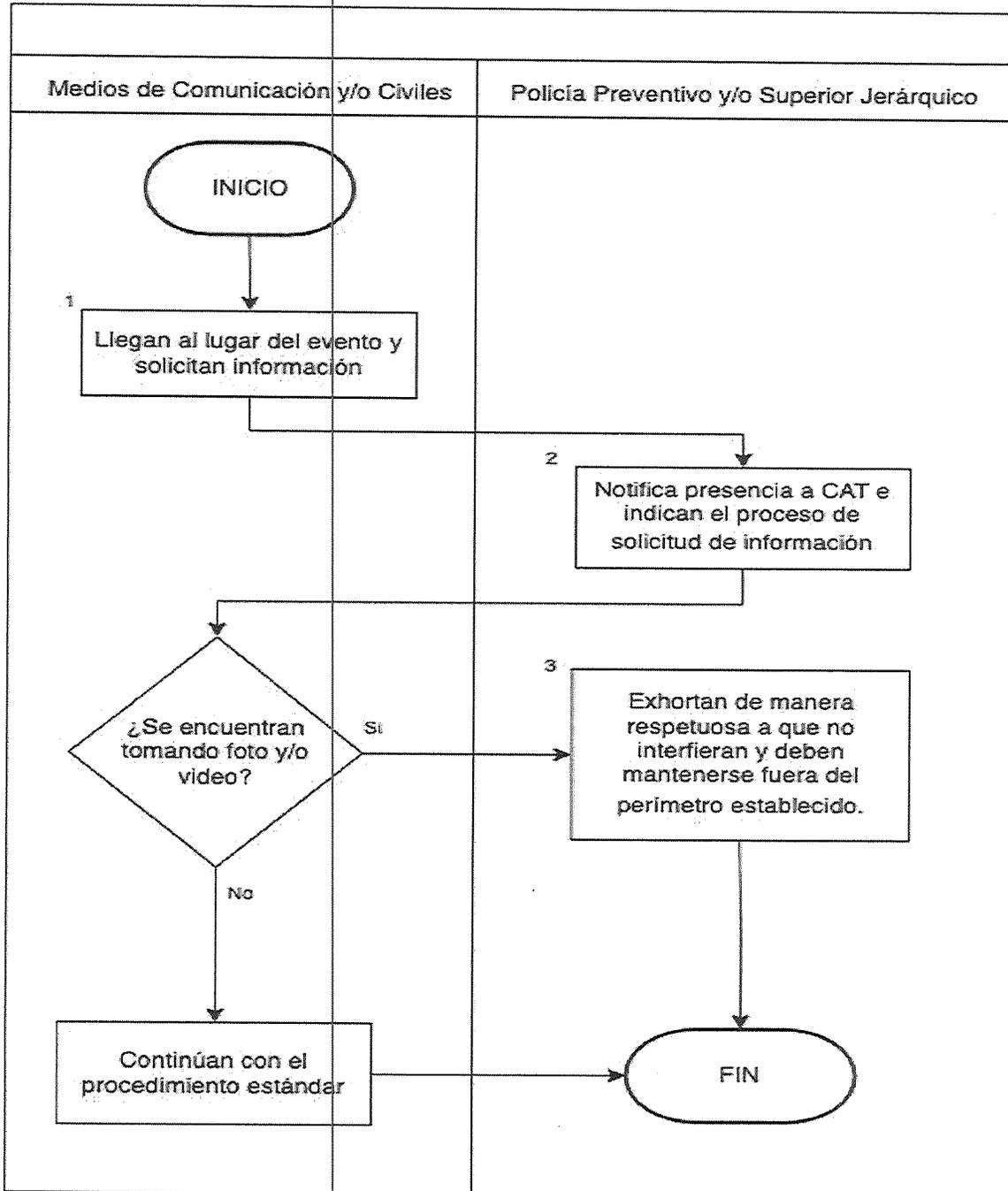
- De encontrarse civiles en el lugar de los hechos y estos soliciten información, los policías preventivos no estarán facultados para dar información sobre los hechos, nombre de las personas involucradas o cualquier información que pueda resultar sensible ya sea de las involucradas o para el transcurso de las investigaciones posteriores.
- De encontrarse civiles tomando fotos y/o videograbaciones los policías preventivos protegerán los datos sensibles de los involucrados y mantendrán resguardado el perímetro establecido para preservar el lugar de los hechos. Evitarán dar declaraciones relacionadas a los hechos y remitirán a los civiles a la Coordinación de Apoyo Técnico para que a través de esta área soliciten la información de así requerirla.
- Los policías preventivos en ninguna circunstancia deben dañar deliberadamente el equipo con el que los medios de comunicación o civiles se encuentren grabando o tomando fotografías.
- Los policías preventivos deben abstenerse de agredir verbal o físicamente a los medios de comunicación y/o civiles.
- Durante el desarrollo de manifestaciones, la policía deberá garantizar a los periodistas que realicen su labor de manera segura.
- Al encontrarse una persona detenida, una manifestación, problema comunitario o al realizar cualquier diligencia, la policía evitará toda práctica que pudiera inducir a exhibición criminalizante o vejatoria de esas personas ante los medios de comunicación y/o civiles. También impedirá que sea captada su imagen, que sean interpeladas para su identificación contra su voluntad, interrogadas o violentadas por periodistas y/o civiles. El área facultada para informar con oportunidad a quien lo solicite será la Coordinación de Apoyo Técnico.
- En caso de presentarse un detenido, una manifestación, o un problema comunitario el policía preventivo no podrá realizar declaraciones al respecto, canalizará a los medios de comunicación y/o civiles a la Coordinación de Apoyo Técnico para que soliciten información.
- Para la solicitud de información se establece a la Coordinación de Apoyo Técnico como el área responsable para recibir, canalizar y difundir, en

Manual de Políticas y Procedimientos para la atención a medios de comunicación.	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	10 de 16

coordinación con el Comisario la información que se podrá divulgar, así como el medio idóneo para hacerlo.

- El manejo de la información únicamente se realizará a través de los canales oficiales de la institución como pueden ser: oficio, correo electrónico, redes sociales, informes, comunicados, ruedas de prensa.
- Los policías deberán preservar la secrecía de los asuntos que por desempeño de su función conozcan, deben abstenerse de dar a conocer por cualquier medio a quien no tenga derecho información reservada o confidencial de la que tenga conocimiento por motivo de su empleo.
- Protección de la información: La Policía Municipal de Naucalpan de Juárez tiene la responsabilidad de proteger la integridad de la información y preservar la confidencialidad de las operaciones policiales; por lo tanto, se debe evitar la divulgación de información sensible o estratégica a personas no autorizadas.
- Respeto a los derechos y privacidad de los ciudadanos: Se debe garantizar el respeto a los derechos y privacidad de los ciudadanos, evitando cualquier actuación que pueda vulnerar sus derechos constitucionales. Esto implica actuar con profesionalismo, imparcialidad y respeto hacia todas las personas, independientemente de su condición.
- Transparencia y rendición de cuentas: La Policía Municipal de Naucalpan de Juárez se compromete a actuar de manera transparente y a rendir cuentas a la comunidad. En este sentido, se debe facilitar la difusión de información oficial y veraz sobre las actuaciones policiales, siempre y cuando no comprometa la seguridad operativa o la privacidad de las personas involucradas.

## DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y/O CIVILES

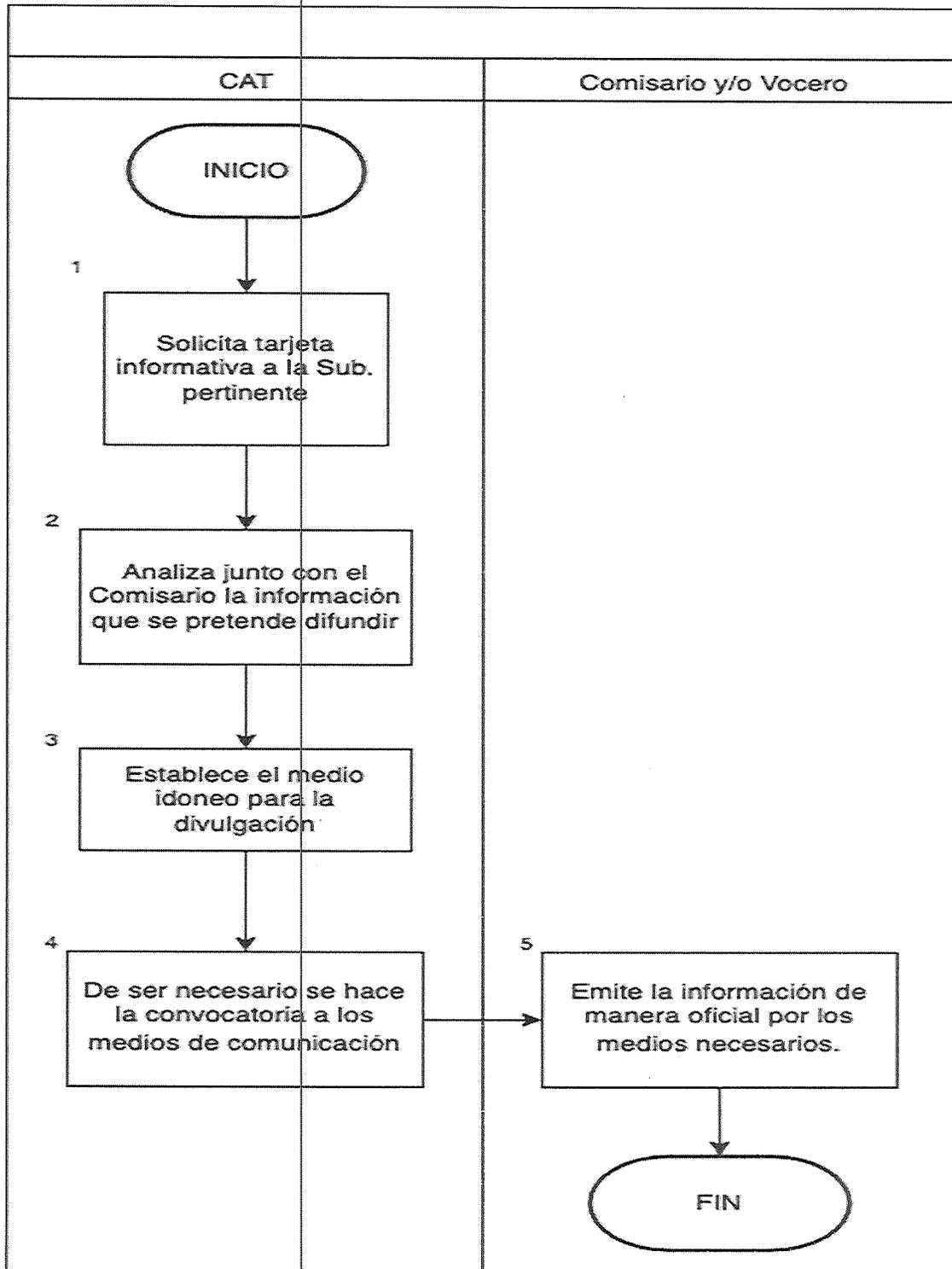


Manual de Políticas y Procedimientos para la atención a medios de comunicación.	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	12 de 16

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y/O CIVILES

NO.	COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
		<b>Inicio</b>
1	MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y/O CIVILES	Llegan al lugar del evento y solicita información.
2	POLICÍA PREVENTIVO Y/O SUPERIOR JERÁRQUICO	Notifica a la Coordinación de Apoyo Técnico la presencia de medios de comunicación y se identificará plenamente con los medios de comunicación y/o civiles. (Nombre, Cargo y Área), indicándoles que cualquier información relacionada con el evento deberá solicitarse a la Coordinación de Apoyo Técnico.
	MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y/O CIVILES	¿se encuentran tomando videograbaciones y/o fotos de los involucrados?
	POLICÍA PREVENTIVO Y/O SUPERIOR JERÁRQUICO	NO Los policías preventivos continúan con su procedimiento estándar
3	POLICÍA PREVENTIVO Y/O SUPERIOR JERÁRQUICO	SI Los policías preventivos les exhortarán de manera respetuosa a los medios de comunicación y/o civiles que se encuentren tomado fotografías o videograbaciones a que no invadan o interfieran con la periferia y que deberán mantenerse fuera del perímetro establecido para preservar el lugar de los hechos.
		<b>Fin</b>

## DIAGRAMA DE FLUJO PARA PRESENTAR INFORMACIÓN OFICIAL A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, DE HECHOS RELEVANTES



Manual de Políticas y Procedimientos para la atención a medios de comunicación.	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	14 de 16

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR INFORMACIÓN OFICIAL A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, DE HECHOS RELEVANTES**

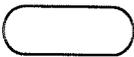
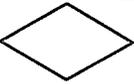
<b>NO.</b>	<b>COMPETENCIA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
		<b>Inicio</b>
1	COORDINACIÓN DE APOYO TÉCNICO	Solicita a las subdirecciones pertinentes la tarjeta informativa de hechos de la situación relevante que se pretenda informar.
2	COORDINACIÓN DE APOYO TÉCNICO	Analiza en conjunto con el Comisario la información que se pretende difundir cuidando la privacidad de los datos, confidencialidad de los procesos y no incurrir en alguna violación de datos personales.
3	COORDINACIÓN DE APOYO TÉCNICO	Hace la recomendación del medio idóneo para la divulgación de la información, como pueden ser: oficio, rueda de prensa, entrevista, correo electrónico, publicación en medios digitales o bien la que considere oportuna.
4	COORDINACIÓN DE APOYO TÉCNICO	De ser necesario hace la convocatoria a los medios de comunicación para presentar la información.
5	COMISARIO Y/O VOCERO	Emite la información de manera oficial ya sea por oficio, redes sociales, correo electrónico, comunicado o bien de manera presencial a través de una entrevista o rueda de prensa.
		<b>Fin</b>

Manual de Políticas y Procedimientos para la atención a medios de comunicación.	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	15 de 16

## FORMULARIOS

No aplica.

## SIMBOLOGÍA

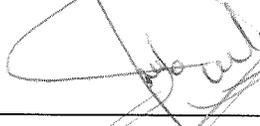
SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio o fin del <b>Procedimiento</b> .
	Proceso. Se refiere a las actividades mediante las cuales se modifica un insumo para convertirlo en un producto. Los procesos están asignados a un área específica y deben realizarse íntegramente antes de iniciar el siguiente proceso.
	Decisión. Se refiere al acto mediante el cual el área resuelve si se actualiza o no una hipótesis determinada. Si la respuesta es afirmativa el flujo sigue siempre horizontalmente hacia la derecha. Si la respuesta es negativa el flujo sigue siempre verticalmente hacia arriba o hacia abajo.

## CONTROL DE VERSIONES

Versión 1.0

Manual de Políticas y Procedimientos para la atención a medios de comunicación.	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	16 de 16

## VALIDACIÓN

Fecha:	01 DE SEPTIEMBRE 2024	
Elaboró:	Jacqueline Castillo Herrera Coordinadora de Apoyo Técnico.	
Revisó:	Manuel Antonio Riestra Rodríguez Encargado de despacho de la Coordinación de Estrategias de Seguridad.	
Autorizó:	José Luis Arce Aguilar Encargado de Despacho de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura.	
Validó:	Luis Villalobos García Encargado del Despacho de la Coordinación de Políticas Públicas, Planeación, Programas Municipales y Mejora Regulatoria.	
Fundamento:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.  Ley General de Víctimas.  Ley Nacional del Registro de Detenciones.  Ley Nacional sobre el Uso de la Fuerza.  Código Nacional de Procedimientos Penales.  Protocolo Nacional de Actuación del Primer Respondiente.  Guía Nacional de Cadena de Custodia.  Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.  Ley de Seguridad del Estado de México.  Ley de Víctimas del Estado de México.  Protocolo para el Personal Operativo de la Secretaría de Seguridad del Estado de México para recibir denuncias.  Reglamento Interior de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura.  Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Comisión Estatal de Seguridad Ciudadana del Estado de México.  Plan de Desarrollo Municipal de Naucalpan de Juárez, México 2022-2024  Código de Ética de la Policía Municipal de Naucalpan de Juárez, México</p>	
Inicio de la vigencia:	Al día siguiente al de su publicación en la Gaceta Municipal de Naucalpan de Juárez, México.	