



MANUAL DE ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

**SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y
PROTECCIÓN A LA CIUDADANÍA**

ADMINISTRACIÓN 2021-2024



MANUAL DE ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO:	M-SEG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	28/12/23
PÁGINA:	2 de 14

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN A LA CIUDADANÍA

I. ÍNDICE

I. INDICE	2
II. HOJA DE FORMALIZACIÓN	3
III. INTRODUCCIÓN	4
IV. OBJETIVO.....	4
V. MARCO JURÍDICO	4
VI. DISPOSICIONES GENERALES	5
VII. ANEXOS	14
VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA.....	14
IX. CONTROL DE CAMBIOS	14



MANUAL DE ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO:	M-SEG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	28/12/23
PÁGINA:	3 de 14

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN A LA CIUDADANÍA

II. HOJA DE FORMALIZACIÓN

ELABORA Y REvisa	ADMINISTRA
<p>RÚBRICA</p> <p>Titular de la Comisaría General de la Secretaría de Seguridad y Protección a la Ciudadanía</p>	<p>RÚBRICA</p> <p>Katia Lizbeth Salazar Reyes <i>Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos</i></p>



MANUAL DE ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO:	M-SEG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	28/12/23
PÁGINA:	4 de 14

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN A LA CIUDADANÍA

III. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, la comunicación se ha vuelto un aspecto crucial en la gestión de la seguridad pública. Las instituciones de seguridad pública deben hacer frente a un entorno en constante evolución, con nuevos desafíos y oportunidades, y deben adaptarse a las nuevas formas de comunicación que están emergiendo, por lo cual es importante definir una estrategia comunicacional proactiva y efectiva que pueda alcanzar a la ciudadanía en distintos canales y formatos.

IV. OBJETIVO

Definir las funciones y detallar los criterios a seguir para brindar una mejor atención a los medios de comunicación, con relación a las acciones y programas de esta Secretaría de Seguridad y Protección a la Ciudadanía.

V. MARCO JURÍDICO

A. TRATADOS INTERNACIONALES

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Declaración de Principios sobre Libertad de Expresión.

B. NIVEL FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.

C. NIVEL ESTATAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.
- Ley de Seguridad Pública Para el Estado de Nuevo León.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León.



MANUAL DE ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO:	M-SEG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	28/12/23
PÁGINA:	5 de 14

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN A LA CIUDADANÍA

D. NIVEL MUNICIPAL

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad de Monterrey.
- Reglamento de Vialidad y Tránsito del Municipio de Monterrey.
- Reglamento de Justicia Cívica del Municipio de Monterrey.
- Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial del Municipio de Monterrey.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. ALCANCE

Las políticas establecidas en el presente documento serán aplicables al personal de la Secretaría de Seguridad y Protección a la Ciudadanía, específicamente a la Coordinación de Comunicación Social, entre cuyas atribuciones se encuentra dar seguimiento a las políticas de comunicación de la institución policial.

6.2. TÉRMINOS Y CONCEPTOS

Boletín de Prensa. Documento dirigido a los medios de comunicación con el propósito de anunciar algo de interés público y con el objetivo de atraer su atención y así sea difundido y/o publicado por medios de comunicación y audiencias en redes sociales.

Entrevista. Conversación que un periodista mantiene con una persona y que está basada en una serie de preguntas o afirmaciones que plantea el entrevistador y sobre las que la persona entrevistada da su respuesta o su opinión.

Mensaje. Información que se dirige, a través de un canal de comunicación, a un auditorio en específico.

Medio de Comunicación. Radio, televisión, impresos (periódicos y revistas) y portales de noticias en internet.

Redes Sociales. Facebook, X, YouTube e Instagram.

Ficha Informativa. Documento redactado por la Coordinación de Comunicación Social como información general del evento, actividad o hecho que se quiere dar a conocer o informar.

Secretaría. Secretaría de Seguridad y Protección a la Ciudadanía del Municipio de Monterrey.



MANUAL DE ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO:	M-SEG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	28/12/23
PÁGINA:	6 de 14

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN A LA CIUDADANÍA

6.3. DESCRIPCIÓN

A. LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

6.3.1. Es atribución de la persona responsable de la Coordinación de Comunicación Social de la Oficina de la Secretaría de Seguridad y Protección a la Ciudadanía la implementación de las políticas de comunicación internas y externas, conforme a las disposiciones establecidas por la Oficina del Comisario. Entre dichas estrategias destacan:

6.3.1.1. Definir los objetivos en cuanto a la comunicación de las estrategias de seguridad a la ciudadanía.

6.3.1.2. Administrar los eventos de comunicación en los que se involucre a la Secretaría.

6.3.1.3. Dar atención pronta a los medios de comunicación y sus solicitudes de información.

6.3.2. Toda comunicación deberá darse por los canales institucionalmente definidos, poniendo como máximo interés el derecho de la ciudadanía a la información pública, con las debidas restricciones legales en materia, así como al trato cortés y cuidadoso a la audiencia y personal de los medios de comunicación.

6.3.3. Todo mensaje o información pública dirigido a medios de comunicación o audiencias externas a la Secretaría deberá ser autorizado previamente por el Comisario General de la Secretaría y deberá hacerse a través de la Coordinación de Comunicación Social adscrita a la Oficina de la Secretaría.

6.3.4. Las personas servidoras públicas que proporcionen información no autorizada por el Comisario de la Secretaría o lo hagan por fuera de los canales designados por la Coordinación de Comunicación Social, serán sancionados administrativamente con independencia de las posibles sanciones penales que pudieran corresponder.

6.3.5. Toda información relacionada con la seguridad que sea de interés de la ciudadanía será proporcionada por la persona Titular de la Comisaría General de la Secretaría a la Coordinación de Comunicación Social para que ésta haga del conocimiento de la población y de los medios de comunicación; ya sea por vía telefónica, electrónica o por cualquier medio a su alcance.

6.3.6. El trato hacia la ciudadanía y personal de los medios de comunicación que soliciten información se dará en el marco del respeto y responsabilidad institucional. Queda



MANUAL DE ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO:	M-SEG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	28/12/23
PÁGINA:	7 de 14

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN A LA CIUDADANÍA

estrictamente prohibido para todo el personal de la Secretaría el maltratar o restringir la libertad de expresión o el derecho a de acceso a la información pública a periodistas, personas o instalaciones, en correspondencia con las leyes en la materia.

- 6.3.7. En la atención a los medios de comunicación y ciudadanía en general, el personal de la Secretaría actuará con base en los principios de respeto a la libertad de expresión y derechos humanos a fin de salvaguardar la integridad de la víctima, ofendido o persona presuntamente responsable de los hechos constitutivos de delito o falta, así como de sus datos personales.
- 6.3.8. Cuando exista información relacionada con la Seguridad pública municipal que sea de interés público, será proporcionada a través de la validación de la información con las áreas correspondientes, para contar con la certeza de que sean datos oportunos y actualizados.
- 6.3.9. Será responsabilidad del personal policial de la Secretaría el informar por radiofrecuencia el arribo o presencia de medios de comunicación en el lugar de los hechos en el que se esté interviniendo y esperar indicaciones.
- 6.3.10. El personal policial o administrativo de la Secretaría no podrá declarar ante medios de comunicación o ciudadanía en ninguna circunstancia y su contacto se limitará a prevenir cortésmente a la ciudadanía, informar verbalmente que deberán esperar la comunicación oficial que realice la Secretaría a través de su Coordinación de Comunicación Social y a exhortar el respeto a las líneas de acordonamiento del área para dar cumplimiento a la adecuada cadena de custodia y resguardo de indicios.
- 6.3.11. Los comunicados, boletines o fichas informativas de la Secretaría hacia la ciudadanía y medios de comunicación serán justificados si cumplen con el objetivo de:
- 6.3.11.1. Informar a la ciudadanía sobre las actividades, hechos u operativos extraordinarios de la Secretaría que sean de interés público y solo mientras su comunicación no interfiera con su adecuada consecución.
 - 6.3.11.2. Fomentar la participación ciudadana en temas de seguridad y protección, promoviendo la colaboración entre la Secretaría y la comunidad.
 - 6.3.11.3. Difundir recomendaciones y consejos de seguridad para prevenir delitos y fomentar la cultura de la prevención en la ciudadanía.
 - 6.3.11.4. Comunicar acciones y medidas que se estén implementando para mejorar la seguridad y la protección de la ciudadanía en Monterrey.



MANUAL DE ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO:	M-SEG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	28/12/23
PÁGINA:	8 de 14

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN A LA CIUDADANÍA

6.3.12. En el contexto de la Secretaría de Seguridad y Protección a la Ciudadanía, la información pública se referirá a toda aquella información generada, obtenida o en posesión de la Secretaría que sea relevante para el cumplimiento de sus objetivos y funciones como autoridad en materia de seguridad pública y no sea de carácter:

6.3.12.1. Reservada: aquella que, por su naturaleza, temporalidad o por ser información clasificada como de seguridad nacional, defensa o seguridad pública, no puede ser divulgada al público en general.

6.3.12.2. Confidencial: aquella cuya divulgación puede ocasionar daño a la privacidad, seguridad, intereses legítimos o derechos de terceros. En este punto destaca también la obligación de proteger la presunción de inocencia de cualquier persona detenida (presunto responsable) y la confidencialidad de la información relacionada con una investigación en curso.



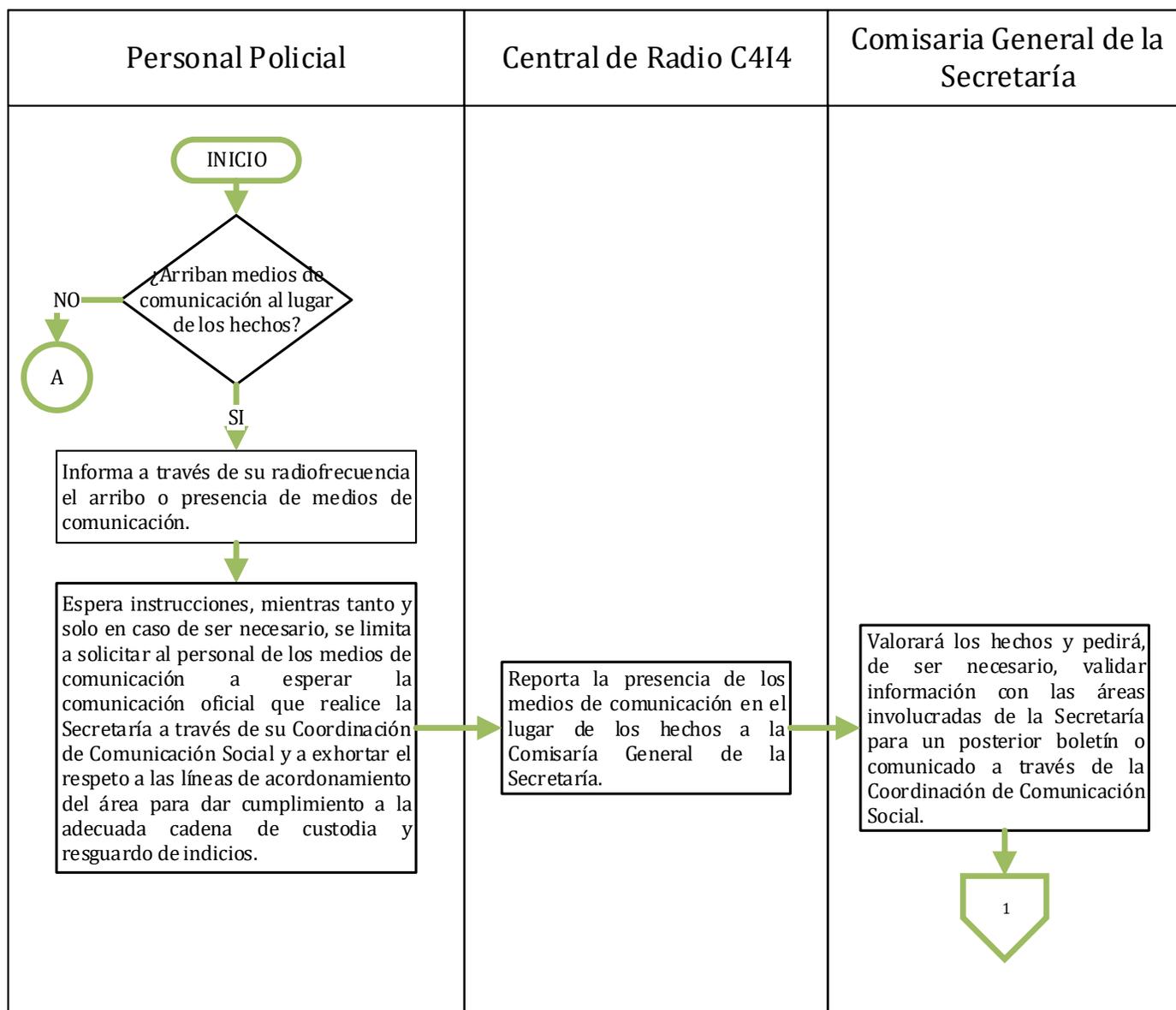
MANUAL DE ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO:	M-SEG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	28/12/23
PÁGINA:	9 de 14

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN A LA CIUDADANÍA

6.4. DIAGRAMA DE FLUJO

6.4.1. Atención a medios de comunicación

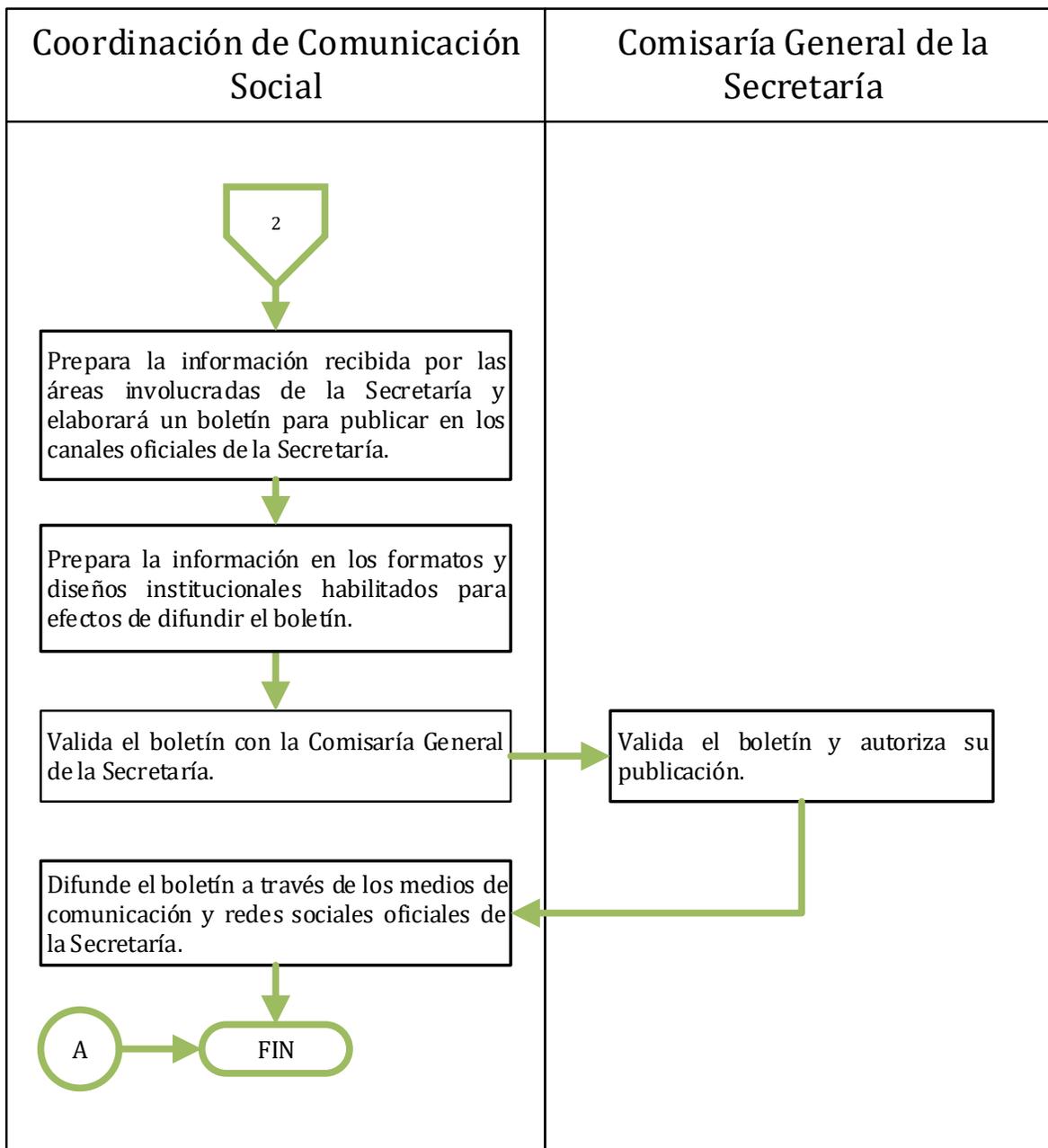




MANUAL DE ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO:	M-SEG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	28/12/23
PÁGINA:	11 de 14

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN A LA CIUDADANÍA





MANUAL DE ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO:	M-SEG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	28/12/23
PÁGINA:	12 de 14

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN A LA CIUDADANÍA

6.5. PROCEDIMIENTO

6.5.1. Procedimiento de atención a medios de comunicación por parte del personal policial en el lugar de los hechos.

6.5.1.1. Dentro del lugar de los hechos, en los escenarios donde se presente personal de los medios de comunicación, el personal policial informa a través de su radiofrecuencia al C4I4 el arribo o presencia de medios de comunicación.

6.5.1.2. El personal policial espera instrucciones, mientras tanto y solo en caso de ser necesario, se limita a solicitar al personal de los medios de comunicación a esperar la comunicación oficial que realice la Secretaría a través de su Coordinación de Comunicación Social y a exhortar el respeto a las líneas de acordonamiento del área para dar cumplimiento a la adecuada cadena de custodia y resguardo de indicios.

6.5.1.3. La Central de Radio C4I4 reporta la presencia de los medios de comunicación en el lugar de los hechos a la Comisaría General de la Secretaría.

6.5.1.4. La Comisaría General de la Secretaría valorará los hechos y pedirá, de ser necesario, validar información con las áreas involucradas de la Secretaría para un posterior boletín o comunicado a través de la Coordinación de Comunicación Social.

6.5.2. Procedimiento de atención a medios de comunicación y publicación de boletines.

6.5.2.1. La Coordinación de Comunicación Social no podrá emitir boletines sobre hechos no relacionados a la seguridad pública municipal ni podrán contener información reservada o confidencial cuya divulgación obstaculice los objetivos de la Secretaría.

6.5.2.2. La Coordinación de Comunicación Social de la Secretaría verifica la información solicitada para garantizar que sea precisa y coherente con los mensajes previamente autorizados.

6.5.2.3. La Coordinación de Comunicación Social prepara la ficha informativa con la información verificada y validada por las áreas de la Secretaría involucradas en el hecho o acción de interés público.

6.5.2.4. La Coordinación de Comunicación Social se asegura de que la información proporcionada sea consistente con los mensajes clave previamente autorizados.

SEJ-PEP-10 01/08/22



MANUAL DE ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO:	M-SEG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	28/12/23
PÁGINA:	13 de 14

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN A LA CIUDADANÍA

- 6.5.2.5. En caso de que la información proporcionada por las áreas involucradas no sea consistente con los mensajes previamente autorizados, se vuelve a redactar la ficha informativa para que el mensaje vaya acorde a lo estipulado.
- 6.5.2.6. La Coordinación de Comunicación Social valida la ficha informativa con la Comisaría General de la Secretaría. De ser necesario, puede agendar una reunión para explicar a detalle la información o resolver dudas.
- 6.5.2.7. Al ser validada la ficha informativa, la Coordinación de Comunicación Social elaborará el boletín que hará llegar a los medios de comunicación a través de su Jefatura de Prensa.
- 6.5.2.8. En caso de que los medios de comunicación soliciten una entrevista o rueda de prensa, la Coordinación de Comunicación Social se encarga de dar atención a los medios, siendo el enlace con la Comisaría General de la Secretaría para pactar el evento.
- 6.5.2.9. La Coordinación de Comunicación Social informa a los medios de comunicación la vía, fecha y hora a través de la cual se brindará la información de interés público.
- 6.5.2.10. La Coordinación de Comunicación Social habilita los espacios o canales correspondientes para la atención a los medios de comunicación.
- 6.5.2.11. La Comisaría General de la Secretaría valorará la situación y designará un vocero/a para la atención de los medios de comunicación, según sea el tema o relevancia de la situación.
- 6.5.2.12. La Comisaría General de la Secretaría notifica su decisión a la persona designada como vocero/a de la Coordinación de Comunicación Social para que gestione el evento.
- 6.5.2.13. La Coordinación de Comunicación Social elaborará una síntesis informativa sobre los hechos para la atención a los medios de comunicación por parte del vocero o vocera designada.
- 6.5.2.14. La Coordinación de Comunicación Social dará acceso a los medios de comunicación al lugar en el que se llevará a cabo el evento.
- 6.5.2.15. La persona Vocera designado por la Comisaría General de la Secretaría comparte con los medios de comunicación la información de interés público y atiende preguntas.



MANUAL DE ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO:	M-SEG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	28/12/23
PÁGINA:	14 de 14

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN A LA CIUDADANÍA

6.5.2.16. De no ser necesaria una entrevista o rueda de prensa, la Coordinación de Comunicación Social prepara la información recibida por las áreas involucradas de la Secretaría y elaborará un boletín para publicar en los canales oficiales de la Secretaría.

6.5.2.17. La Coordinación de Comunicación Social prepara la información en los formatos y diseños institucionales habilitados para efectos de difundir el boletín.

6.5.2.18. La Coordinación de Comunicación Social valida el boletín con la Comisaría General de la Secretaría.

6.5.2.19. La Comisaría General de la Secretaría valida el boletín y autoriza su publicación.

6.5.2.20. La Coordinación de Comunicación Social difunde el boletín a través de los medios de comunicación y redes sociales oficiales de la Secretaría.

VII. ANEXOS

N/A

VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

N/A

IX. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	28/12/23	Creación del manual