



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
ACATLÁN**

**MEMORIA DE EXPERIENCIAS EN LA  
"TIERRA DE ENMEDIO"**

**MEMORIA DE DESEMPEÑO PROFESIONAL  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN COMUNICACIÓN  
P R E S E N T A :  
V E R Ó N I C A B A R R I O S C R U Z**

**ASESOR: LICENCIADO JORGE SEPÚLVEDA MARÍN**

**JUNIO 2006**



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.

# AGRADECIMIENTOS

**A DIOS:** Por darme las fuerzas para seguir adelante día a día; por guiarme, protegerme y permitirme concluir un ciclo más en mi vida.

## **A MIS PADRES:**

Porque gracias a ustedes soy lo que soy; espero nunca defraudarlos y que se sientan orgullosos de mí. **MA:** por el apoyo, amor y las enseñanzas que siempre me has dado sin pedir nada a cambio. Tú has hecho de mí lo que ahora soy. Este logro es por y para ti. **PA:** Porque sé que a pesar de todo siempre me apoyas. Gracias por soportar mi mal humor y mis berrinches. **DIOS LOS BENDIGA...**

## **LOS ADORO**

## **A MIS HERMANOS:**

**Toño:** Porque sé que a pesar de las diferencias que ocasionalmente llegamos a tener siempre me apoyas y estás conmigo. **Lucy:** Para mí lo más importante son los momentos que hemos compartido y sé que cuento contigo.

**Luis:** Gracias por todo el apoyo que me has dado a lo largo de toda mi vida y por ayudarme en todo lo que necesito.

\* **Muchachos: nunca se los he dicho, pero LOS ADORO**

## **LIZ Y MARICELA:**

Por enseñarme que la tranquilidad si existe y por alegrar mis días con sus ocurrencias. **LAS QUIERO**

## **MUCHISIMO**

## **PA' MERCED:**

Porque siempre me has ayudado en todo lo que has podido. Mil gracias... **TE QUIERO MUCHO**

## **A MIS AMIGAS:-**

Por las risas y el llanto; las alegrías y las tristezas; las diversiones y las peleas... Gracias por hacer de la universidad una experiencia inolvidable.

**LIZETH:** Por los fabulosos momentos que hemos compartido... han sido inolvidables. En ti encontré a mi otra yo, a la persona que comparte "TODOS" mis gustos. Gracias por la amistad que me has regalado. **ERES ESPECIAL...**

**CRISTINA:** No sé qué nos ha pasado, pero ojalá superemos todos los obstáculos. ¿Sabes?, a pesar de todo, nuestra época fue la mejor etapa de mi paso por la universidad. Gracias por tus consejos. **TE QUIERO...**

**IVONNE:** Por todo lo que compartimos y por ser parte de esta gran experiencia... Gracias por ser mi amiga. **TE QUIERO MUCHO**

**ALMA, CLAUS, FAB, LORE, MARIANA, MÓNICA y SILVIA:** Por ser quien son y por permitirme ser parte de su grupo de amigas. Ojalá que todos sus sueños se hagan realidad y que su vida esté llena de triunfos. Chavas... son únicas. **LAS ADORO**

**A MI ASESOR:**

**JORGE SEPÚLVEDA:** Profesor que me guió durante la universidad y al término de ésta. Gracias por compartir conmigo tus conocimientos y experiencias; pero sobre todo, 1000 gracias por creer en mí. **DIOS TE BENDIGA SIEMPRE...**

**A MIS SINODALES:**

Por enriquecer con sus extraordinarios conocimientos este trabajo. **GRACIAS...**

**A MIS COMPAÑEROS DE COMUNICACIÓN SOCIAL:**

**GABRIEL VEGA:** Por darme la oportunidad de ser parte de su equipo de trabajo. Ojalá algún día me gane su confianza.

**RICARDO:** Por confiar plenamente en mí y en mi trabajo y por integrarme a su equipo de campaña... la experiencia compartida fue única.

**HORTENSIA:** Por el apoyo y confianza que siempre me ha brindado. No tengo como agradecerse.

**ARTURO, AMÉRICA, CHUCHO, KRIS, LULÚ, MANUEL, MARTÍN TAPIA Y RAFA:** Gracias por el compañerismo que han mostrado hacia conmigo.

**\*\*\* ROGELIO OLMO:** Por ser la primera persona que creyó en mí y en mi trabajo. 1000 gracias por su confianza.

**\*\*\*** Por el tiempo que compartimos; por darme ánimos y brindarme tu amistad a pesar de todo. Sabes que en mí siempre tendrás a una amiga con la que puedes contar. Cuídate mucho y que Dios te proteja y te llene de bendiciones siempre.

**A LA UNAM:**

Por permitirme ser parte de la Máxima Casa de Estudios; estoy segura que los conocimientos adquiridos en esta gran institución me harán una mejor persona.

**POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU  
ORGULLOSAMENTE UNAM**

# ÍNDICE

Introducción .....	VI
1. Las oficinas de comunicación social .....	10
1.1 Una definición de comunicación social .....	11
1.2 Metas y objetivos de las oficinas de Comunicación Social.....	17
1.3 Su funcionamiento .....	19
1.4 Su estructura .....	22
2. Tlalnepantla: “ <i>La Tierra de Enmedio</i> ” .....	24
2.1 El municipio de Tlalnepantla de Baz .....	25
2.2 El Ayuntamiento de Tlalnepantla .....	32
2.3 La Coordinación de Comunicación Social .....	35
2.4 Funcionamiento de la Coordinación de Comunicación Social .....	41
3. Una gran experiencia en “ <i>La Tierra de Enmedio</i> ” .....	44
3.1 Un día de trabajo .....	45
3.2 Principales problemas en la Coordinación de Comunicación Social .....	71
3.3 Aspectos positivos y negativos .....	80
4. Una propuesta .....	85
4.1 Manual de Procedimientos .....	86
4.2 Comunicación en la FES Acatlán .....	103
Conclusiones .....	105
Anexos .....	108
Bibliografía .....	116
Hemerografía .....	117
Ciberografía .....	118
Entrevistas .....	119

## INTRODUCCIÓN

Cuando ingresamos a la Universidad para estudiar la carrera de Comunicación creemos que sólo la radio, la televisión y los periódicos son las ofertas que tenemos para ejercer esta profesión, no nos damos cuenta que hay muchos otros lugares donde podemos aplicar todo aquello que aprenderemos en las aulas, una de esas esferas laborales son las oficinas de comunicación social.

Las oficinas de prensa o de comunicación social de cualquier empresa o dependencia de gobierno son de gran importancia para el desarrollo de éstas, ya que a través de ellas es posible dar a conocer el trabajo que se está realizando, los logros que se han alcanzado y, a su vez, mejorar la imagen de la institución.

La Coordinación de Comunicación Social del municipio de Tlalnepantla tiene como principal función difundir a la ciudadanía en general y a los medios de comunicación, información que dé cuenta de las actividades que realiza el presidente municipal, así como los actos que encabezan síndicos, regidores y funcionarios que integran la administración local, con el objetivo de fortalecer la imagen del gobierno.

Aquí encontré la oportunidad de desempeñarme como reportera, ingresé a esta dependencia en octubre de 2003. Desde entonces, siempre creí que era un buen lugar para comenzar a ejercer la carrera que había decidido estudiar, pues, en lo personal, creo que aquí nos podemos relacionar con reporteros de distintos medios de comunicación que ya tienen la experiencia suficiente en el "mundo del periodismo", y a partir de esto, aprender nuevas cosas.

Pensé que era una gran oportunidad el hecho de iniciar mi crecimiento profesional en la oficina de prensa de uno de los municipios más importantes del Estado de México, sin embargo, cada vez que me adentraba más y más en el trabajo diario, caía en la cuenta de los grandes problemas que hay dentro de esta Coordinación.

Esta oficina de prensa, según versiones de los propios reporteros que cubren la fuente, es una de las más eficaces en todo el Valle de México, ya que los boletines

que se difunden son de calidad, además de que siempre se tiene una respuesta inmediata ante cualquier petición que ellos hacen.

Sin embargo, vista desde adentro hay diferentes factores que impiden un mejor desenvolvimiento del trabajo que aquí se realiza, es decir, su funcionamiento no es el idóneo, debido a que todas las áreas enfrentan conflictos por diversos motivos.

Mi experiencia en esta oficina me ha llevado a deducir que en este lugar se aplica el dicho que dice: *"más vale malo por conocido que bueno por conocer"*, pues prefieren continuar con el personal que ya tiene varios años colaborando ahí, aunque éste no sea eficiente, que arriesgarse y poner a prueba a gente nueva que tiene ganas de trabajar y, sobre todo, las capacidades suficientes para desempeñar con éxito su trabajo.

La falta de preparación de las personas que colaboran aquí provoca que se comentan errores que, de no ser detectados a tiempo, pudieran ser detonadores de grandes conflictos. La creencia de muchos de ellos es que no hace falta la preparación académica sino, lo importante, es la experiencia adquirida a través de los años.

Aunado a esta situación nos encontramos con el olvido que tiene la administración municipal hacia esta coordinación, es decir, es bastante notable la falta de material e instrumentos de trabajo, básicos para ejercer esta profesión, situación que también es un impedimento para realizar las acciones laborales necesarias.

Respecto a la preparación académica con la que llegan los egresados de la carrera de Comunicación de la FES Acatlán a este tipo de oficinas, considero que ésta es la fundamental para comenzar a ejercer profesionalmente. Aunque reconozco que, partiendo de mi experiencia personal, hace falta un poco más de práctica para que de esta manera se llegue con más conocimientos sobre el trabajo reportil.

Elegí la opción de Memoria de Desempeño Profesional con el objetivo de que la experiencia sea aprovechada por las futuras generaciones egresadas de la carrera de comunicación. Mi único interés es expresar cuál ha sido para mí el significado de ser reportera del Ayuntamiento de Tlalnepantla.

Asimismo, pretendo que se haga conciencia sobre las ineficiencias y problemas que hay al interior de la Coordinación, para que así se pueda hacer algo al respecto; trato de demostrar que si se hace una reestructuración y se pone mayor interés en esta área, el trabajo que desempeñamos a diario puede arrojar mucho mejores resultados.

Creo que este trabajo de análisis y crítica le podría interesar a todo aquel que curse la carrera de comunicación y que esté interesado en conocer cómo debe y cómo se trabaja en el ejercicio en una oficina de prensa.

El presente trabajo está constituido por cuatro capítulos, los cuales se desarrollan de la siguiente manera:

El primer capítulo se refiere a lo que son las oficinas de comunicación social o de prensa, sus antecedentes históricos, sus metas y objetivos, su funcionamiento y su estructura, pues considero relevante dar un panorama general para que los interesados en informarse tengan una referencia de lo que se va a hablar.

En el segundo capítulo me adentro en el caso específico de Tlalnepantla; el municipio y el Ayuntamiento, es decir, el contexto en que se ubica la Coordinación de Comunicación Social. Además de dar a conocer, según el manual de procedimientos de la misma, cuál debería ser el funcionamiento de esta dependencia.

De esta manera, en el tercer capítulo se analiza el trabajo que se desarrolla a diario en la Coordinación. Aquí expongo cuál ha sido mi experiencia como reportera del Ayuntamiento, los principales problemas que he detectado y, derivado de esto, la importancia de los instrumentos de trabajo.

Además, señaló cuáles son los aspectos positivos y negativos de esta oficina a partir de las opiniones de los reporteros que cubren la fuente, pues a final de cuenta son ellos quienes reciben nuestro trabajo.

En el cuarto capítulo, partiendo del análisis de la actual forma de trabajo que se ejerce en esta oficina, plantearé una propuesta para mejorar el funcionamiento de la misma. Con la propuesta de un manual de procedimientos pretendo que esta

coordinación continúe siendo una de las mejores del Valle de México y que constantemente siga en crecimiento.

Una vez expuesta toda la problemática y una posible solución, se redactarán las conclusiones a las que he llegado luego del análisis desplegado en los cuatro capítulos.

Posteriormente, con la finalidad de que se tenga un panorama de cómo fue la cobertura de los medios de comunicación escritos en lo que se refiere a los acontecimientos a los que hago referencia en este trabajo, anexo las notas informativas publicadas en diversos diarios nacionales.

Cabe hacer énfasis que el periodo de esta Memoria de Desempeño Profesional comprende de enero de 2004 a agosto de 2005.

# CAPÍTULO 1

## 1. LAS OFICINAS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Como consecuencia de la importancia cada vez mayor que se atribuye a la opinión pública, así como la relevancia de mantener informada a la sociedad sobre las diversas acciones llevadas a cabo, las instituciones públicas y privadas han llegado a la determinación de establecer oficinas de comunicación social o de prensa. Se calcula que tan sólo en el área metropolitana, hasta 1997, existían por lo menos 80 oficinas de comunicación social.<sup>1</sup>

Pero para poder entender su funcionamiento, estructura e importancia es indispensable conocer la definición de comunicación.

El diccionario describe la comunicación como el intercambio de palabras y mensajes, así como de pensamientos y opiniones; resultaría difícil imaginar una acción o un sonido o gesto que no comunique de alguna forma. En otras palabras, la comunicación es el cemento que mantiene unida a la sociedad.<sup>2</sup>

Por su parte, Manuel Martín Serrano define la comunicación como “una clase de interacción en la cual los seres vivos intercambian información con otros seres vivos”.<sup>3</sup>

Por lo tanto, el concepto de comunicación es bastante extenso; designa el proceso mediante el cual se transmiten significados entre las personas y está vinculado no sólo al lenguaje, sino a todo un sistema de señales. Su estudio abarca un campo extraordinariamente amplio, ya que la comunicación está presente en cada una de las relaciones humanas.

Decir entonces que la comunicación es vital para cada individuo es insuficiente, es una de las condiciones más importantes de la existencia social, ya que, de lo contrario, sería imposible manifestar las necesidades más sentidas por el individuo.

---

<sup>1</sup> **Acero** Hernández, Mireya, *Memoria de un reportero en el diario “El Universal”*, pág. 43

<sup>2</sup> **González** Alonso, Carlos, *Diccionario de comunicación*, pág. 27

<sup>3</sup> **Martín** Serrano, Manuel, *Teoría de la comunicación*, pág. 83

## 1.1 UNA DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

La civilización de la sociedad crea una serie de funciones y actividades para que ésta sepa de sí misma. En los tiempos actuales nada humano resulta lejano, sea cual sea el lugar de los protagonistas. Hoy por hoy todo ser humano quiere y puede saber lo que ocurre a cada instante, en cada momento y en cada país. El deseo de información, esta auténtica necesidad del hombre actual de estar debidamente informado, ha creado un derecho y una obligación para esta nueva época.

La comunicación institucional "es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. Dentro de este rubro se enmarcan las relaciones públicas y la comunicación social".<sup>4</sup>

Actualmente existen diversas definiciones de comunicación social. Según Jaime Goded, "es una expresión general para designar todas las relaciones sociales en las que existe participación social de los individuos, los grupos y las clases. En la comunicación social, el emisor y el receptor no son individuos sino grupos sociales, más o menos extensos, y sus mensajes se transmiten a través de un órgano de información o un vocero".<sup>5</sup>

McLuhan sostiene que los medios de comunicación social "han creado un 'pueblo global', un mundo que conoce instantáneamente los acontecimientos que se producen en la otra parte del globo. Las diversiones tanto como los acontecimientos políticos han llegado a todas partes".<sup>6</sup>

A su vez, Manuel Buendía define la comunicación social como "un elemento indispensable para la gestión democrática de las comunidades humanas, es decir,

---

<sup>4</sup> **Casillas** Valdivia, Marisela, *Experiencia profesional en la Coordinación de Difusión de la Coordinación General de Comunicación Social del IMSS*, pág. 14

<sup>5</sup> *Ibidem*.

<sup>6</sup> **Saundra**, Hybels, *La Comunicación*, pág. 47

para la política. La información es una de las acciones básicas que pone en marcha los mecanismos totales de la comunicación social".<sup>7</sup>

Mientras que Paul F. Lazarsfeld y Robert K. Merton establecen que "los medios de comunicación social confieren status; las personas, las organizaciones, los movimientos sociales y los asuntos políticos adquieren importancia debido a que son reconocidos por los medios de comunicación social".<sup>8</sup>

La comunicación social es la labor de primer orden en la vida política y cultural del desarrollo y progreso del país y, dado que se sustenta en la libertad y el respeto individual y social, impulsa la democracia y la justicia.<sup>9</sup>

De esta manera, se puede definir la comunicación social como un instrumento mediante el cual la sociedad va a estar vinculada e informada de las acciones de gobierno; es decir, un mensaje es originado por una organización institucional y enviado por medio de los canales públicos a un gran número de receptores.

En tal concepto, ésta será impulsada y garantizada a través de un área informativa, la cual se encargará de apoyar el desarrollo de las tareas fundamentales que desempeñe una institución, así como dar seguimiento a un programa de trabajo, cuyo fin primordial se hallará en promover y difundir las acciones de la dependencia.

No obstante, para poder entender la comunicación social es indispensable conocer sus antecedentes y evolución a lo largo de la historia.

### **Antecedentes históricos de la comunicación social**

La invención de la imprenta incidió inicialmente más en el terreno de la literatura que en el de la información y, sin embargo, cuando apareció la imprenta, la información escrita ya tenía una cierta importancia histórica. Desde el siglo XIII los comerciantes venecianos recibían noticias sobre el tráfico marítimo, redactadas por profesionales situados en lugares claves.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Buendía, Manuel, *Ejercicio periodístico*, pág. 17

<sup>8</sup> Sandra, Hybels, *La Comunicación*, pág. 47

<sup>9</sup> *Ibidem*.

<sup>10</sup> Vázquez Montalban, Manuel, *Historia y Comunicación Social*, pág. 61

Cuando la noticia impresa vino a disputarle el mercado a la noticia manuscrita, no la hizo desaparecer totalmente, pues las dos coexistieron durante todo el siglo XVI e incluso a principios del XVII para que posteriormente comenzaran a aparecer las primeras prensas en muchas ciudades.

También la prensa fue monopolizada por las autoridades civiles o religiosas. Los redactores de noticias manuscritas que ejercían su oficio desde hacía mucho tiempo, tenían sus informaciones y sus clientes, a los cuales lograron conservar durante bastantes años, tanto más, cuanto que las noticias impresas puestas al alcance de todos por un precio poco elevado, aparecían como algo inferior; además de que las imprentas desde el principio fueron sometidas a la vigilancia estrecha y recelosa de las autoridades públicas. Las grandes preferían noticias manuscritas hechas para ellos solos, no censuradas, suministradas por informadores que les merecían confianza.

Las publicaciones debían pasar el control ideológico del Estado y de la iglesia; ya en 1438 Berchtold, arzobispo de Magunci, teoriza sobre la censura. "Como la iglesia y el estado controlaban absolutamente la Universidad Real y Pontificia de México, el control indirecto se convertía en control directo".<sup>11</sup>

El Estado delegaría en la iglesia las funciones represivas de la información hasta muy entrado el siglo XVII. De alguna manera, hasta el momento en que Luis XIII, Rey de Francia, crea la censura laica del estado, se había mantenido la superestructura de la iglesia como depositaria de la verdad, aliada al poder político.

Pocos años después, el control fue estructural mediante concesiones aplicadas al establecimiento de imprenta y fue político-jurídico, a través de la represión directa y brutal de los propagadores de noticias consideradas falsas o inoportunas desde la perspectiva del poder establecido.

Pese a todo este tipo de limitaciones, la imprenta crea un modelo de comunicación informativo que tiene las características y que plenamente contenían una noticia muy explicada y sin más reclamo que un título enunciativo encabezando la información. El metalenguaje (sistema de signos utilizados para hablar de otro

---

<sup>11</sup> *Ibidem*, pág. 63

lenguaje) del tamaño o extensión del titular tardó en llegar, como tardaron en llegar los géneros informativos. La gacetilla y la crónica fueron los géneros iniciales de la comunicación impresa.

Así, a raíz de que la imprenta se inventó, la prensa comenzó a tener mayor auge influyendo a través de la información impresa y de la cultura literaria, aunque realmente en ninguna nación, la prensa fue verdaderamente libre hasta el siglo XIX.

En lo que respecta a las oficinas de Comunicación Social, el antecedente más remoto de una unidad administrativa encargada de difundir las labores de una dependencia de gobierno, se encuentra en la Memoria de Labores de la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas (SCOP) correspondiente al periodo del primero de septiembre de 1938 al 31 de agosto de 1939, cuando en la Presidencia de la Republica se encontraba el General Lázaro Cárdenas del Río.

En el organigrama que se incluye en dicho documento figura un departamento administrativo, entre cuyas oficinas se encuentra la denominada "Información y Propaganda", de la cual dependían las secciones de "Información" y "Biblioteca".<sup>12</sup>

Bajo la Presidencia de Adolfo Ruiz Cortines, la oficina de "Información y Propaganda" sufrió modificaciones. El arquitecto Carlos Lazo, Secretario de Comunicaciones y Obras Públicas, reorganizó la dependencia y creó una Dirección de Planeación de Programas y una Oficina de Control, ambas de primer nivel, de las que dependían las oficinas de Difusión y Prensa, respectivamente.

Adicionalmente, el organigrama general de la SCOP contenía una Gerencia de Promoción de Comunicaciones y Transportes, de la que dependían dos departamentos: el de "Ediciones y Elaboración de Memoria" y el de "Información al Público".

Para 1956 el organigrama vuelve a sufrir modificaciones: desaparece la oficina de Difusión y se crea el Departamento de Prensa y Publicidad.

---

<sup>12</sup> Félix Valdés, Rodolfo, *Manual de Organización de la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes*, pág 7

Sin embargo, el año de 1959, periodo presidencial del licenciado Adolfo López Mateos, marca el inicio de una nueva época, ya que en el mes de enero de ese año se establece la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a cargo de la cual queda el ingeniero Walter C. Buchanan, desde el 1 de enero de 1959 y hasta el 30 de noviembre de 1964. Durante ese periodo, el nombre del departamento encargado de la difusión de actividades aparece como "Prensa y Difusión".

De tal forma que el 6 de noviembre de 1964 se publicó en el Diario Oficial, el Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, en el cual se da forma legal al Departamento de Prensa y Difusión, integrado por las áreas de redacción, revisión y clasificación, dibujo, distribución de boletines, fotografía, cinematografía, biblioteca y administración.<sup>13</sup>

Pero, como consecuencia del gran desarrollo que el país estaba mostrando, las modificaciones continuaron. Para 1966 este tipo de dependencias, bajo la Presidencia de Gustavo Díaz Ordaz, sufrió una evolución histórica: el Departamento de Prensa y Difusión fue reorganizado para convertirse en Dirección General de Información.

En 1974 quedó plasmado en el Acuerdo Secretarial de fecha 25 de julio, una nueva reestructuración. Mediante el primer punto de Acuerdo se modificó la denominación de la mencionada dependencia, para quedar como Dirección General de Información y Relaciones Públicas, cuya estructura se expediría un año más tarde en el artículo 12 del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), publicado el 20 de mayo de 1975 y firmado por el Presidente de la Republica Luis Echeverría Álvarez.

El 1 de diciembre de 1982, al tomar posesión el Presidente Miguel de la Madrid Hurtado, la SCT transforma radicalmente su estructura orgánica al incorporar múltiples unidades administrativas.

Un año después, el 29 de marzo de 1983, de conformidad con el Reglamento Interior de la SCT, publicado en el Diario Oficial de esa fecha, la Dirección General de Información y Relaciones Públicas cambia su denominación por la de Dirección General de Comunicación Social y transforma sus atribuciones, estructura y

---

<sup>13</sup> *Ibidem*, pág. 12

funciones a fin de armonizarlas con los nuevos requerimientos de apoyo al Sector Comunicaciones y Transportes.

De esta forma inicia una nueva era en lo que se refiere a las oficinas de prensa o de comunicación social, mismas que buscarán establecer sus metas y objetivos para poder desempeñar un papel trascendental en las dependencias de gobierno o empresas.

## **1.2 METAS Y OBJETIVOS DE LAS OFICINAS DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

La comunicación social dentro de una institución, sea pública o privada, va a establecer objetivos que estarán enfocados en diferentes aspectos, tanto políticos como sociales, culturales y económicos, de acuerdo con el Plan Sectorial de Comunicación del Ayuntamiento de Toluca.

- **Políticos:** proyectar y fortalecer la imagen político-institucional de la empresa, así como establecer el vínculo estrecho de comunicación entre el auditorio y los medios de comunicación, para que éstos sirvan de pauta y trayectoria a la conducta de ambos.
- **Sociales:** promover la integración familiar a través de campañas de propaganda publicitaria adecuada, además de programas especiales enfocados a la unión familiar.
- **Culturales:** preservar los valores cívicos y culturales del país por medio de programas que contengan información adecuada y entendible para un auditorio heterogéneo. Difundir los aspectos históricos, arqueológicos y geográficos que forman parte del patrimonio cultural de un país, estado o municipio.
- **Económicos:** promover las iniciativas emprendidas por el presidente municipal, a través de los medios de comunicación social, para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos.

Una de las principales prioridades dentro de las instituciones de gobierno o privadas, será el establecer un vínculo de comunicación entre los habitantes y el gobierno, siendo una institución pública; en caso de ser privada, estará la vinculación entre la empresa y el personal. Además de involucrar la participación de los ciudadanos y empleados hacia todas las acciones, planes y programas que se tengan establecidos.

En sí, la función específica de la comunicación social estará basada en la labor de informar oportuna y constantemente a la ciudadanía y empleados sobre las actividades y planes; coordinar la información, divulgación, propaganda y relaciones públicas; así como organizar un eficiente esquema de comunicación participativa entre habitantes y gobierno.

En cuanto a las metas, éstas serán establecidas de acuerdo con los objetivos y las prioridades planteadas por cada dependencia de gobierno u oficina de prensa de alguna empresa.

Sin embargo, para que una Coordinación o Dirección de Comunicación Social alcance satisfactoriamente los objetivos y metas planteadas es indispensable que ésta tenga el funcionamiento requerido para tal fin, y que las personas que laboran en ella se desempeñen correctamente para que así los resultados sean visibles.

### **1.3 SU FUNCIONAMIENTO**

De acuerdo con el Plan Sectorial de Comunicación Social del H. Ayuntamiento de Toluca, Estado de México, las oficinas de Comunicación Social tienen dos tipos de funciones: las internas y las externas.

Entre las principales funciones internas se encuentran:

- Organizar la difusión de boletines de prensa, los cuales deberán hacer referencia a las diversas actividades llevadas a cabo por la institución.
- Evaluar los análisis e interpretaciones de la información publicada en los diferentes medios de comunicación sobre las acciones realizadas por la dependencia.
- Programar la entrega de paquetes informativos a los diferentes medios de comunicación.
- Informar a su personal sus objetivos generales y particulares.
- Coordinar la difusión de eventos oficiales en base al calendario que debe estar actualizado constantemente, al igual que el archivo de material informativo y el banco de datos, a efecto de llevar un control de la información tratada y así poder localizarla más fácilmente en caso de ser requerida.
- Redactar los textos para boletines de prensa, guiones para noticias y reportajes.
- Coordinar y verificar que se proporcione la atención adecuada a los reporteros acreditados ante esta fuente.

En cuanto a las funciones externas, se pueden citar las siguientes:

- Organizar el enlace entre representantes de diversos medios de información y funcionarios de diferentes dependencias.

- Cubrir los eventos llevados a cabo por el organismo para su posterior difusión.
- Publicar las acciones y labores que realcen la imagen institucional de la empresa.
- Programar calendarios de giras de trabajo con periodistas hacia lugares de interés para la difusión de los programas de trabajo del gobierno.
- Programar y atender los asuntos relativos a las conferencias y entrevistas con los diferentes medios de difusión.

Ante ello, una Coordinación de Comunicación Social deberá canalizar la información para los distintos medios de comunicación, ya que así se evitará el manipuleo informativo que la mayoría de las veces es producto del anonimato en que viven varias instituciones y que las perjudica considerablemente; dicha manipulación es la especulación de la noticia por no existir lugares específicos donde el reportero consiga la información oficial.

En sí, este es precisamente el trabajo principal de las oficinas de prensa: cuidar que los reporteros de la fuente no improvisen constantemente la información a efecto de que no divaguen con datos, cifras o declaraciones inexistentes.

Para tal fin y de acuerdo al Plan Sectorial de Comunicación Social del Ayuntamiento de Toluca, uno de los departamentos más importantes dentro de una oficina de Comunicación Social es el área informativa, la cual debe tener tres atribuciones principales:

- Planear y coordinar los programas de información.
- Informar a través de los diferentes medios de comunicación social sobre el desarrollo de los programas y actividades de todas las unidades administrativas y operativas de la institución.

- Promover los programas de relaciones públicas que comprendan la organización de eventos de interés para el organismo, el apoyo a las actividades culturales, políticas y sociales de la misma.

Esta área cuenta con dos canales fundamentales para hacer llegar la información a los medios de comunicación: el boletín de prensa y la conferencia de prensa.

Una oficina de comunicación social tendrá que distribuir por iniciativa propia boletines, es decir, comunicar las noticias que la prensa puede considerar para informar a sus lectores sobre determinados temas.

Asimismo, tiene la responsabilidad de conservar los contactos con la prensa y con los periodistas, con la finalidad de estar en condición de proporcionar en cualquier momento todas las noticias que puedan solicitarse sobre la naturaleza de la entidad o municipio.

Para alcanzar tales objetivos, la oficina de comunicación social deberá estar estructurada de tal forma que se logre el funcionamiento eficaz de la misma.

## 1.4 SU ESTRUCTURA

La Secretaría de Gobernación, a través de la Subsecretaría de Comunicación Social, es la dependencia encargada de establecer las políticas que deben regir el contenido de los boletines o comunicados de prensa de todas las oficinas de Comunicación Social de cada una de las secretarías de estado, es decir, los requisitos que deben cumplir estos documentos.<sup>14</sup> Sin embargo, esto no aplica a los municipios, debido a que éstos son autónomos y, por lo tanto, cada gobierno municipal tiene la libertad de fijar sus propias estrategias de trabajo.

Ahora bien, para que las funciones establecidas se puedan llevar a cabo con éxito es necesaria la colaboración de un equipo que estará formado por reporteros, redactores, fotógrafos, diseñadores, contadores y secretarías.<sup>15</sup>

Los reporteros serán las personas encargadas de recabar información, tanto interna como externa. Mientras que los redactores serán quienes se encarguen de elaborar los boletines de prensa, que son el principal conducto informativo entre la oficina de prensa y los medios masivos de comunicación.

Los fotógrafos deberán acompañar al reportero para plasmar gráficamente el hecho noticioso.

En tanto que las personas responsables de la carpeta informativa deberán efectuar la selección y recorte de notas publicadas, para posteriormente distribuirla a los directores generales para mantenerlos informados oportunamente sobre su sector.

A su vez, los diseñadores tendrán la responsabilidad de realizar los diseños de publicaciones y material de comunicación gráfica que requieran las áreas del Ayuntamiento. Así como de carteles promocionales, posters, personificadores, gafetes, carpetas, letreros, láminas, trípticos informativos, manuales, informes, etc., los cuales permitirán dar a conocer los programas que se realizan.

---

<sup>14</sup> *Plan Sectorial de Comunicación Social*, H. Ayuntamiento de Toluca.

<sup>15</sup> *Ibidem*.

En lo que respecta a los contadores, éstos deberán controlar la formulación de estados financieros y presupuestales de la Dirección General; coordinar la elaboración de anteproyectos anuales del presupuesto de egresos e ingresos; además de formular y tramitar las órdenes de pago, cuentas por liquidar certificadas y además documentación por concepto de publicidad, de los reporteros que cubren la fuente.

Es así como una Coordinación de Comunicación Social de una dependencia de gobierno o empresa particular deberá estar estructurada para poder tener un funcionamiento que permita alcanzar los objetivos y metas fijados.

Sin embargo, es de trascendental importancia entrar en el caso específico del municipio de Tlalnepantla para conocer el contexto en el que se desempeña la Coordinación de Comunicación del Ayuntamiento local.

## **CAPÍTULO 2**

### **2. TLALNEPANTLA: "LA TIERRA DE ENMEDIO"**

Antes de entrar de lleno en este segundo capítulo, en el cual se hace referencia a la forma en que está estructurado el Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, además de que se detalla el funcionamiento de la Coordinación de Comunicación Social, es necesario introducirnos en el entorno.

Para ello, de forma muy general, se presenta un contexto de lo que es el municipio de Tlalnepantla, pues es aquí donde me desenvuelvo laboralmente.

## 2.1 EL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ

El nombre oficial del municipio es Tlalnepantla de Baz, éste se localiza en la parte Occidental (Poniente) de un territorio dividido desde hace más de 100 años por una entrante del Distrito Federal. El gentilicio de los nativos de esta ciudad, es: tlalnepantlenses.

Tlalnepantla es una palabra de origen náhuatl y se compone de dos vocablos o raíces:

*"Tlal" de Tlalli:*

*"Tierra"*

*"Nepantla" de Nepantli:*

*"Enmedio de"*

Es decir, "Tlalnepantla significa '**Tierra de En medio**' debido a que este poblado estaba ubicado en medio de dos comunidades, una habitada por mexicas y otra por otomíes, y fue aquí donde ambos se juntaron para formar una iglesia y un convento".<sup>1</sup>

Mientras que el "Baz" es en honor del doctor Gustavo Baz Prada, nativo de Tlalnepantla, revolucionario valeroso, destacado político, dos veces gobernador del Estado de México y distinguido médico.

### 2.1.1 Antecedentes

Según diversas versiones, las raíces históricas de este municipio tienen su origen en la etnia chichimeca que llegada del norte del país se establece en Tenayuca, dejando como muestra de su pasado la pirámide que lleva ese mismo nombre.

La historia tradicional señala que el pueblo y nombre de Tlalnepantla nació entre los 33 y 35 años después de la derrota de los aztecas en Tenochtitlan en 1521.

---

<sup>1</sup> **Tlalnepantla**, *Tlalnepantla, Mirador de Anáhuac*, pág. 8

El factor principal de su fundación fue que llegado un grupo de frailes franciscanos a la Nueva España, en 1524, se dedicaron a evangelizar a los naturales que habitaban en una gran parte de la región del Valle de México, principalmente a quienes vivían por la zona de los lagos y sus riberas.<sup>2</sup>

En aquella época sólo existían dos pueblos cercanos a la orilla del río Tlalnepantla, habitados uno por otomíes y el otro por mexicas. Los primeros, en el lugar llamado Teocalhueyacan, localizado hacia el poniente del municipio y entre las estribaciones de las Sierras de Montealto y Montebajo. Mientras que los mexicas vivían en el pueblo de Tenayuca, al oriente de Tlalnepantla, junto al cerro de El Tenayo y muy cerca de la Sierra de Guadalupe.<sup>3</sup>

Al no existir formas de transporte, los frailes tenían que caminar grandes distancias con la finalidad de evangelizar a los recién conquistados indígenas. Con la idea de dar a conocer el evangelio y someter a los naturales a la religión católica, los frailes Franciscanos decidieron levantar entonces un pueblo más que no impidiera el adoctrinamiento de los vencidos.

Como los otomíes de Teocalhueyacan y los mexicas de Tenayuca se oponían a acudir al pueblo de uno y otro a escuchar misa, los frailes tomaron la determinación, junto con los caciques de los pueblos, de buscar un sitio apropiado donde ambos se mantuvieran unidos escuchando el evangelio de Cristo. Así iniciaron la construcción de un templo que estaría a igual distancia entre dichos poblados.

El templo y posteriormente Convento Franciscano fue nombrado "Corpus Christi". De esta forma, en 1560 nació el pueblo de Tlalnepantla, "*Tierra de Enmedio*", por encontrarse entre dos tierras, en medio de dos tribus.<sup>4</sup>

Sin embargo, existen versiones de que habrían sido congregados los dos pueblos, con la finalidad de poder mantener un mejor control sobre ellos, para que así, los codiciosos españoles y frailes pudieran apropiarse de grandes extensiones de tierra que en el siglo XVI eran muy fértiles.

---

<sup>2</sup> **Garduño** Garduño, Rafael, *Tlalli Nepantli: "Tierra de Enmedio"*, pág. 10

<sup>3</sup> *Ibidem*, pág. 13

<sup>4</sup> *Ibidem*, pág. 17

El 9 de febrero de 1825 Tlalnepantla es nombrada cabecera de partido dentro de la prefectura de México, junto con otros cinco partidos (Tultitlán, Azcapotzalco, Jilotzingo, Huixquilucan y Naucalpan).

Ocho años después, el 20 de mayo de 1833, la Legislatura Local aumentó el número de prefecturas a 11; quedando Tlalnepantla junto con Zumpango, Cuautitlán y Tlalpan.

Luego de varios años de desarrollo, la Legislatura del Estado decreta la fundación de Tlalnepantla como municipio. Este importante hecho que marcó la vida de esta entidad tuvo lugar el día 11 de octubre de 1848. Cabe destacar que 40 años después, en 1888, Tlalnepantla como distrito estaba dividida en seis municipalidades y contaba con un total de 48 mil 011 habitantes.<sup>5</sup>

De esta manera, Tlalnepantla entra al siglo XX. Sin embargo, el acontecimiento que marcó un antes y un después en este municipio, fue cuando por decreto del entonces gobernador del Estado de México, Alfredo del Mazo Vélez, el día 13 de septiembre de 1948, Tlalnepantla es elevada al rango de ciudad.

Asimismo, el 23 de diciembre de 1978 esta ciudad es nombrada de Baz, en atención al Dr. Gustavo Baz Prada, hijo ilustre de este lugar. El mandato fue firmado por el Jorge Jiménez Cantú, gobernador constitucional del Estado de México en esas fechas.

### **2.1.2 Localización y situación geográfica**

El territorio del municipio de Tlalnepantla de Baz se encuentra ubicado en el Estado de México, que a su vez, está situado en el centro de la República Mexicana y tiene como límites: al norte, los estados de Querétaro e Hidalgo; al sur, Morelos y Guerrero; al este, Tlaxcala y Puebla; y al oeste, Michoacán.

---

<sup>5</sup> *Ibidem*, pág. 21

Los terrenos correspondientes al municipio de Tlalnepantla se sitúan geográficamente al noroeste del Estado de México, sobre el Valle de México y al norte del Distrito Federal. La cabecera del municipio, Tlalnepantla de Baz, se ubica en los 19° 32' de latitud norte y a los 99° 11' de longitud oeste.<sup>6</sup>

Al municipio de Tlalnepantla, dentro de los 125 municipios que conforman el Estado de México, el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI) le asigna la clave 104. Para fines catastrales le corresponde el número 092.<sup>7</sup>

Esta entidad, debido a su peculiar división territorial, colinda con: al norte, con Tultitlán; al noroeste, con Coacalco y Cuautitlán Izcalli; al sur, con la Delegación Azcapotzalco, D.F., y con Naucalpan; al este con Ecatepec; y al oeste con Atizapán de Zaragoza.

Cabe destacar que esta ciudad, caso único dentro de la estructura geográfica de los municipios del Valle de México, está constituido por dos zonas no contiguas, zona poniente y zona oriente, interrumpidas por el Distrito Federal.

La extensión del territorio tlalnepantlense, de acuerdo con datos oficiales, es de 83.48 kilómetros cuadrados, equivalentes a ocho mil 348 hectáreas de las que a la zona oriente le corresponden el 25.4 por ciento del territorio municipal y el restante, 74.6 por ciento, a la zona poniente, representando 10.37 por ciento del total de la superficie del Estado de México.<sup>8</sup>

### **2.1.3 La época actual: Su población y su economía**

Para el 2000, de acuerdo con los resultados del Censo General de Población y Vivienda efectuado por el INEGI, el Estado de México tenía una población de 13 millones 83 mil 359 habitantes, distribuidos en 125 municipios.

---

<sup>6</sup> *Ibidem*, pág. 27

<sup>7</sup> Información General de Tlalnepantla, <http://www.tlalnepantla.gob.mx/geografia.htm>

<sup>8</sup> **Garduño** Garduño, Rafael, *Tlalli Nepantli: "Tierra de Enmedio"*, pág. 34

Con lo que respecta a Tlalnepantla, según el INEGI, en el año 2000 este municipio contaba con un total de 721 mil 415 residentes, de los cuales 350 mil 158 son hombres y 371 mil 257, mujeres; esto representa 48 por ciento del sexo masculino y el 52 por ciento, femenino.<sup>9</sup>

Enrique Vargas, secretario técnico del gabinete del gobierno del Estado de México en el periodo 1999 - 2005, señala: "esta ciudad ocupa un papel primordial por su magnitud como unidad política de gobierno; su población es superior a la de todo el estado de Campeche, 1.7 veces mayor que la de Baja California Sur y 1.3 veces más grande que la de Colima". Así lo afirmó durante su presencia en el 156 aniversario de la erección de Tlalnepantla en municipio.

En Tlalnepantla la población económicamente activa (PEA) es de 237 mil 649 personas, es decir, 33.8 por ciento del total. De esta, la gente ocupada es de 230 mil 915 y la desocupada de 6 mil 734; representando 97.17 y 2.83 por ciento, respectivamente.<sup>10</sup>

En lo que se refiere a la economía, este es el municipio más industrializado del país y el cuarto en aportación al Valor Agregado Bruto (VAB) considerando sólo la actividad industrial, comercial y de servicios, de acuerdo con datos del Censo Económico realizado por el INEGI en 1998. Es importante mencionar que el VAB es una medida de la actividad económica muy similar al PIB, sólo que no se incluye al sector primario ni al gobierno, entre otros.<sup>11</sup>

Por ello, esta ciudad ocupa el primer lugar en el sector industrial, aportando 22 mil 603 millones de pesos, representando 3.9 por ciento del total nacional y 22.9 por ciento del estatal, seguido de Azcapotzalco, Juárez y Monterrey.

Si tomamos en cuenta el VAB de los estados en los tres sectores antes mencionados, Tlalnepantla se ubicaría en el 13º lugar, superando a los siguientes 20 estados: Querétaro, San Luis Potosí, Michoacán, Sinaloa, Aguascalientes, Morelos, Hidalgo, Tabasco, Quintana Roo, Yucatán, Durango, Oaxaca, Guerrero, Chiapas,

---

<sup>9</sup> Información Estadística, [http://www.inegi.gob.mx/est/librerias/tabulados.asp?tabulado=tab\\_po02a&c=706&e=](http://www.inegi.gob.mx/est/librerias/tabulados.asp?tabulado=tab_po02a&c=706&e=)

<sup>10</sup> Datos estadísticos de Tlalnepantla, <http://www.tlalnepantla.gob.mx/economia.htm>

<sup>11</sup> *Ibidem*

Tlaxcala, Zacatecas, Baja California Sur, Nayarit, Campeche y Colima, lo que da una clara muestra de su importancia a nivel nacional.

Tlalnepantla está considerado como uno de los municipios más industrializados del país, junto con Naucalpan y Monterrey; además de ser el primero a nivel estatal contando con más de dos mil 700 industrias asentadas en su territorio.<sup>12</sup>

La “*Tierra de Enmedio*” es considerada la primera unidad político-administrativa en cuanto a la superficie de suelo para uso industrial, la segunda en importancia industrial considerando producción industrial bruta y personal ocupado, la tercera en cuanto a mayor número de establecimientos de 50 o más empleados y la séptima en número total de industrias. Cuenta con una planta industrial manufacturera muy diversificada con aproximadamente 49 ramas industriales.

En los municipios conurbados, el sector de comercio y servicios (terciario) es el que ocupa mayor personal con el 55.8 por ciento contrastando fuertemente con el sector primario (ganadería y agricultura) que sólo ocupa el 1.6 por ciento.

La estructura industrial de Tlalnepantla se distribuye según los sectores de producción en el siguiente orden de importancia: primer lugar: maquinaria; segundo lugar: alimentos, bebidas y vestidos; tercer lugar: plásticos, papel, hule, carbón y derivados del petróleo; cuarto lugar: refrigeradores, televisores y productos de madera.

### **Producto Interno Bruto**

La zona conurbada del Estado de México aporta alrededor de 10.5 por ciento del producto interno bruto (PIB) nacional. Tlalnepantla representa 20.37 por ciento del PIB del Estado de México, además de generar el mayor número de empleos, representado 8.54 del total estatal.

Enrique Vargas destaca que “el grado de industrialización de esta entidad se encuentra entre los más importantes del país, compartiendo los primeros lugares con

---

<sup>12</sup> Ramírez Núñez, Ulises, *Primer Informe de Gobierno*, pág. 16

Naucalpan y Monterrey y, de hecho, es la municipalidad con el mayor número de industrias asentadas en su territorio. Esta importante actividad industrial lo ubica como el primer aportante de riqueza para el Producto Interno Bruto estatal y, consecuentemente, un gran generador de empleos en la entidad”.

En un panorama general, este es el contexto del municipio de Tlalnepantla, el cual requiere de un Ayuntamiento que atienda y responda a las necesidades de sus habitantes.

## **2.2 EL AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA**

El Ayuntamiento es el órgano colegiado y deliberante, de elección popular directa, encargado del gobierno y la administración del municipio, integrado por un presidente, uno o más síndicos y el número de regidores que establezcan las leyes respectivas del Estado.<sup>13</sup> En este caso, en Tlalnepantla hay tres síndicos y 19 regidores.

El Ayuntamiento, como representante legal del municipio, tiene bajo su responsabilidad la salvaguarda de la población y del territorio municipal, así como el buen desempeño del gobierno local. Es necesario que cuente con un cuerpo de apoyo para el buen despacho de la administración pública.

Al momento de redactarse la presente memoria de desempeño profesional, el gobierno municipal de Tlalnepantla de Baz era presidido por Ulises Ramírez Núñez, quien encabezaba la administración pública municipal 2003 – 2006, misma que tenía “el compromiso de actuar con transparencia, eficacia, y honestidad; la obligación de trabajar, junto a todas las mujeres y hombres de este municipio por un Tlalnepantla cada día mas justo, equilibrado y solidario”.<sup>14</sup>

### ***Misión***

Ejercer un gobierno municipal responsable, democrático, incluyente, eficiente y transparente, que oriente sus programas, políticas y acciones hacia la legalidad, el fortalecimiento de la participación comunitaria, la prestación de servicios de calidad, el mejoramiento de la gestión pública y el impulso al desarrollo municipal integral, cuyos representantes populares y servidores públicos se distingan por su capacidad, honestidad, ética, vocación de servicio y compromiso social.

---

<sup>13</sup> Gobierno y administración municipal, <http://www.cesarcamacho.com.mx/municipal/fernandez1.html>

<sup>14</sup> Misión del Gobierno de Tlalnepantla, <http://www.tlalnepantla.gob.mx/mision.htm>

“La doctrina política que estamos desarrollando tiene como centro de atención a la persona, por lo cual orientamos todas nuestras acciones a propiciar y estimular su desarrollo integral. El gobierno de Tlalnepantla vela por el respeto irrestricto a las garantías individuales, a los derechos humanos y a los derechos sociales, sin condiciones ni distinciones de ninguna especie”.<sup>15</sup>

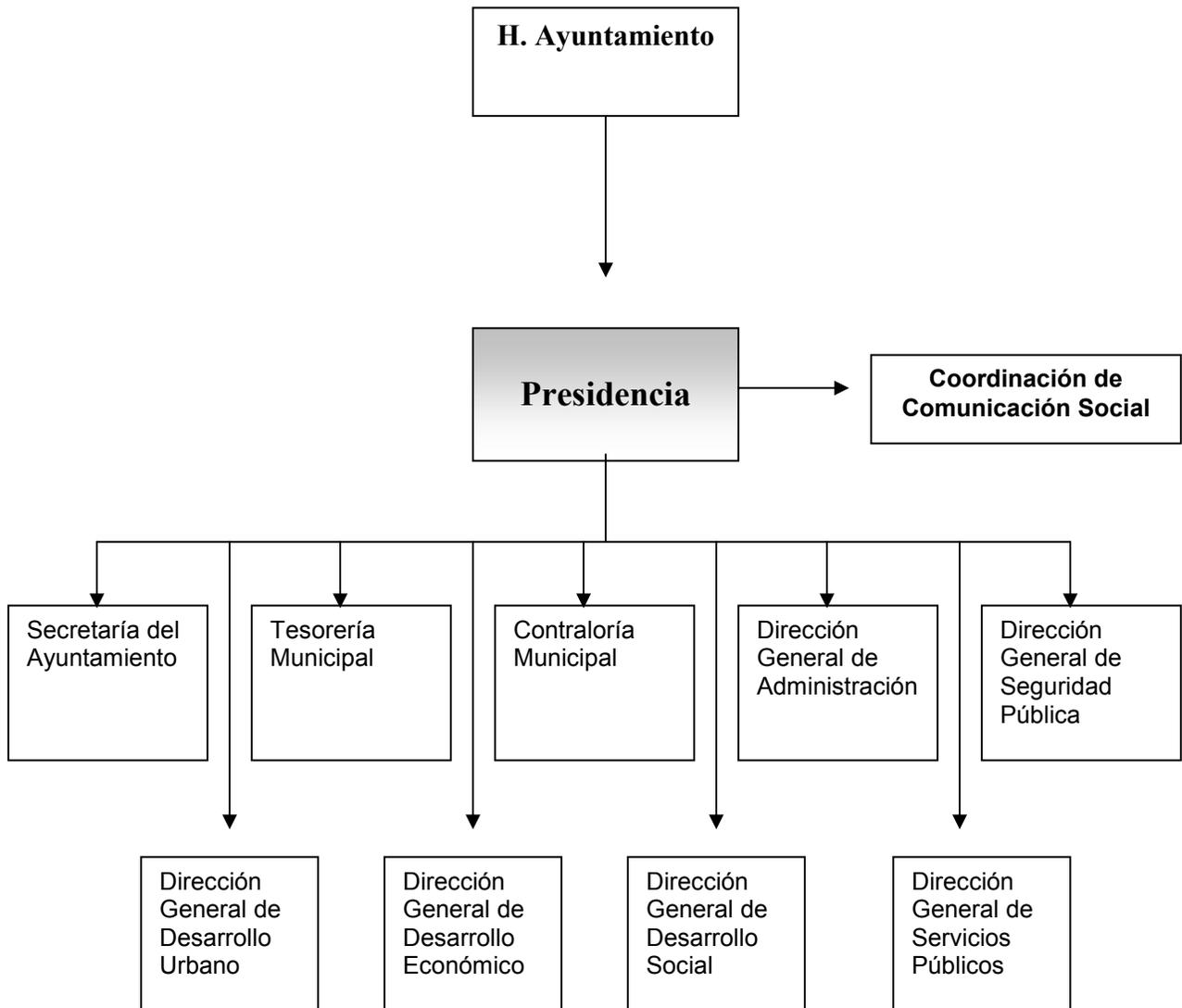
### ***Visión***

Tlalnepantla de Baz está consolidado como un municipio moderno y vanguardista, orgullo e inspiración de sus ciudadanos comprometidos y participativos; que en el contexto nacional y estatal es reconocido por su vocación democrática, pluralidad política y como generador de condiciones de seguridad, de oportunidades de empleo, crecimiento económico, bienestar social y desarrollo sustentable para todos sus habitantes.

---

<sup>15</sup> **Ramírez Núñez, Ulises**, *Primer Informe de Gobierno*, pág. 5

### 2.1.1 Estructura Orgánica General de la Administración Pública Municipal 2003 - 2006 de Tlalnepantla



❖ **La Coordinación de Comunicación Social depende directamente de la oficina de Presidencia.**

Es bajo estas condiciones como la Coordinación de Comunicación Social trabaja diariamente, con el fin de coadyuvar para que el Ayuntamiento local alcance los objetivos fijados.

## 2.3 LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

La Coordinación de Comunicación Social del municipio de Tlalnepantla tiene como función principal la de difundir a la ciudadanía, por medio de boletines, las actividades que realiza el presidente municipal, así como los actos en los que está presente su esposa, los integrantes del Cabildo y los directores que integran la administración.

La tarea de esta oficina es configurar y fortalecer permanentemente la imagen del gobierno y del municipio ante la opinión pública nacional, mediante la planeación, dirección, control y evaluación de la operación en el ámbito interno y externo y relativo al manejo de la información.<sup>16</sup>

Esta dependencia envía a los medios de comunicación, tanto escritos como electrónicos, boletines de prensa que dan a conocer las actividades más sobresalientes, las cuales se verán publicadas al día siguiente, en los diarios nacionales así como locales.

El objetivo general es fortalecer la imagen del municipio mediante la cobertura informativa y la difusión de la imagen institucional, así como lograr la consolidación y posicionamiento de la Presidencia Municipal y su interacción con todos los sectores sociales a nivel municipal, estatal, nacional e internacional.<sup>17</sup>

De acuerdo con el Manual de Procedimientos actual, entre los objetivos específicos de esta Coordinación de Comunicación Social se encuentran:

- Difundir a la población en general, a través de los medios de comunicación masiva, una buena imagen del gobierno local.
- Informar oportunamente sobre las acciones instrumentadas para solucionar diversas problemáticas sociales, así como dar a conocer las propuestas del Ayuntamiento para mejorar la calidad de vida de la población.

---

<sup>16</sup> Olmos, Rogelio, *Manual de Procedimientos de la Coordinación de Comunicación Social del Ayuntamiento de Tlalnepantla*, pág. 5

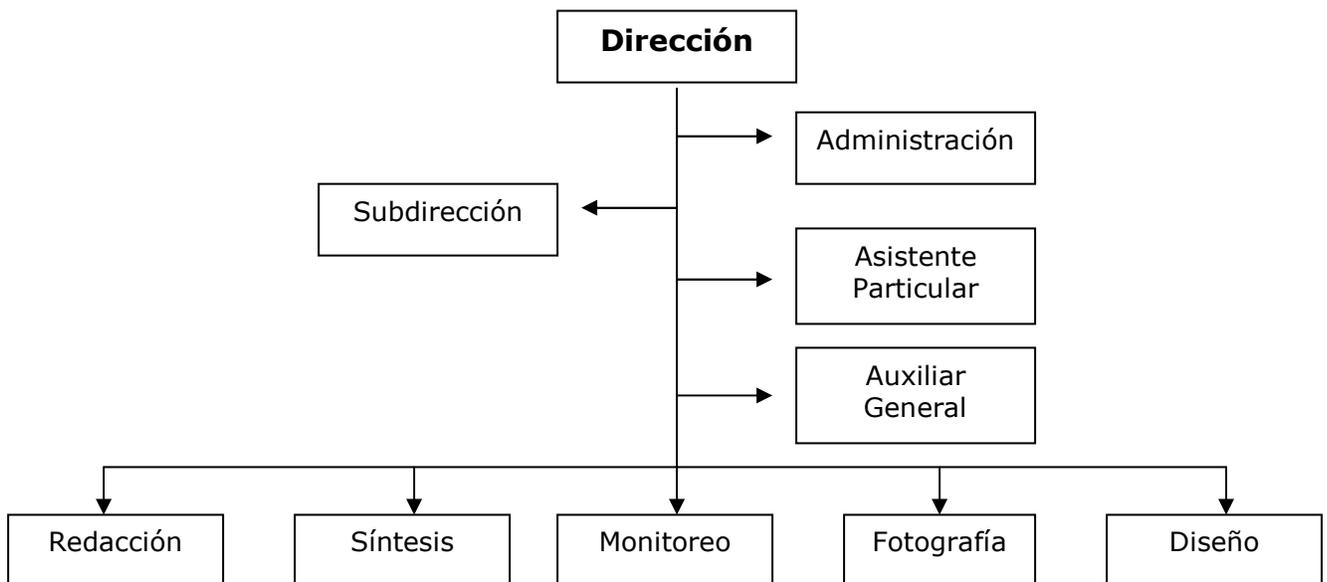
<sup>17</sup> *Ibidem*, pág. 6

- Analizar la información dada a conocer por los diversos medios de comunicación, a fin de descubrir cuál es la perspectiva que se tiene del Ayuntamiento y sus acciones. Ello, para fortalecer la estrategia implementada y/o reformarla, según los resultados obtenidos.
- Examinar cuáles son las demandas poblacionales a fin de determinar si las acciones establecidas son las correctas o es necesario replantearlas, amén de comprobar si la presencia del Ayuntamiento en la ciudadanía es lo suficientemente fuerte o se requiere reforzar las tácticas de difusión.

## **MISIÓN**

Hacer que el H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz sea el mejor municipio del Estado de México y el más reconocido del país. El área de Comunicación Social es parte fundamental en la estructura del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, reconocida por la Presidencia Municipal, síndicos, regidores y ciudadanos del municipio, pues su función principal es la de dar a conocer las obras de beneficio social y el trabajo que realiza la administración actual.<sup>18</sup>

### **2.3.1 Estructura de la Coordinación de Comunicación Social**



<sup>18</sup> *Ibidem*, pág. 8

De acuerdo con el Manual de Procedimientos de la Coordinación de Comunicación Social de Tlalnepantla, esta dependencia está estructurada de tal forma que cada uno de los departamentos que la integran debe cumplir una función específica que permitirá un mejor funcionamiento de la misma.

Con lo que respecta a la Dirección de esta Coordinación, su principal objetivo es encaminar al municipio al logro de sus objetivos, a la misión y la visión fijada. Además de dirigir eficazmente todas las actividades que son realizadas dentro de la Coordinación de Comunicación Social y, con ello, proyectar una buena imagen del gobierno municipal.

Entre sus funciones, la Dirección tiene las siguientes responsabilidades: planear el trabajo de la Coordinación, organizar los diferentes departamentos que la integran, establecer políticas y estrategias, verificar que todos los departamentos realicen eficazmente sus funciones y atender a medios de comunicación.

Asimismo, coordinarse con las autoridades integrantes del gobierno municipal y organizar juntas internas, es decir, entre todo el personal de esta oficina, con el fin de que haya una retroalimentación constructiva.

Mientras que la finalidad de la subdirección es mantener el buen desempeño de las relaciones públicas y laborales que surjan dentro y fuera de esta área. Así como mantener el buen funcionamiento de la logística establecida para diferentes eventos que se tengan programados o que se presenten en el momento.

Las funciones que debe cumplir están enfocadas a atender las relaciones públicas, tanto internas como externas; atender las necesidades laborales del personal que colabora aquí; informar a los reporteros y fotógrafos sobre los eventos que se tienen programados; supervisar que cada una de las áreas efectúen sus labores correspondientes y comunicar al Coordinador sobre el desempeño de las mismas.

El departamento de administración se encarga de que los pagos por publicidad se paguen puntualmente a los reporteros que cubren la fuente, así como que los trámites administrativos se realicen eficazmente.

También debe controlar el presupuesto asignado a la Coordinación; recibir los documentos para realizar las facturas de los reporteros que cubren la fuente; tramitar los pagos de los diferentes medios; además de hacer la solicitud a la coordinación administrativa de la presidencia del material e instrumentos requeridos en esta oficina.

A su vez, la asistente particular tiene como tarea principal mantener un control de la agenda personal del Coordinador y de los eventos que se tienen programados para cubrir.

Así como atender a los reporteros que solicitan alguna entrevista con algún funcionario público; supervisar que el personal de esta oficina se encuentre en su lugar de trabajo, para así hacérselo saber al Coordinador; y aunado a esto, elaborar una base de datos, misma que debe tener toda la información (nombre, dirección, teléfono, correo electrónico) de los reporteros que cubren la fuente, es importante destacar que ésta debe ser actualizada cada semana.

En cuanto a la secretaria, ésta es quien elaborará los oficios que sean requeridos para hacer trámites tanto internos como externos; atenderá las llamadas telefónicas; archivará oficios y documentos en general; y llevará un control sobre los reporteros que acuden a la oficina para entrevistarse con el Coordinador.

En el departamento de síntesis informativa, el personal debe mantener un control de las notas que son publicadas sobre el municipio y el estado en todos los periódicos (nacionales, estatales y municipales), así como las que se encuentran en Internet, con la finalidad de mantener informados, de forma sintética, al presidente y cuerpo edilicio.

Mientras que en lo que concierne al área de redacción, ésta es la responsable de proyectar una buena imagen del gobierno municipal, mediante la difusión de boletines de prensa, con el propósito de informar de manera oportuna y precisa a la población.

El personal que se encuentre en este departamento, tiene que cumplir con las siguientes funciones: cubrir eventos ya programados o que se efectúen de

improviso; realizar entrevistas a los funcionarios de la administración, principalmente a los directores; redactar los boletines de prensa; y enviar los boletines a los diversos medios de comunicación.

Por lo que respecta al área de fotografía le corresponde proyectar, mediante imágenes representativas, una buena imagen del trabajo que realiza el gobierno municipal, principalmente el presidente.

Este departamento debe cubrir los eventos para capturar imágenes en blanco y negro, color y/o digitales, así como la elaborar una fototeca para consulta posterior.

Otra de las áreas de esta Coordinación y que desempeña un papel fundamental es la de monitoreo, ya que en ésta se capturan las notas que son publicadas en los medios de comunicación electrónicos (radio y televisión), sobre el municipio y el estado, para de esta manera tener un control de las mismas y así poder informar oportunamente al presidente, así como a los integrantes del cuerpo edilicio, y que éstos, a su vez, estén al tanto de lo que sucede en la demarcación. En este departamento también se deberá elaborar una fonoteca y videoteca.

La oficina de diseño gráfico es la encargada de proyectar una buena imagen del gobierno municipal, a través de la realización de trípticos, desplegados, espectaculares, formatos, entre otros, mismos que permitirán dar a conocer las acciones realizadas por el presidente.

Y finalmente, el auxiliar general tiene como deber coadyuvar en las diversas actividades que realiza la coordinación. La persona encargada efectuará las labores de chofer para transportar a los reporteros y fotógrafos a los eventos que deben cubrir; entregar personalmente invitaciones y boletines en las instalaciones de los diversos medios de comunicación; y entregar oficios en las diferentes áreas que conforman la Administración Pública Municipal.

Las funciones y objetivos anteriores están establecidos en el Manual de Procedimientos que, en teoría, debe ser el eje rector de esta Coordinación, sin embargo, en la práctica diaria de esta dependencia no se cumple mucho con lo que se tiene previsto en dicho documento.

De acuerdo con el Manual de Procedimientos, todas las personas que colaboran en esta Coordinación deben de cumplir con los siguientes requisitos:

- Licenciatura en Comunicación, Periodismo o afín.
- Más de 5 años de experiencia en puestos similares (dependiendo cada departamento).
- Manejo de PC.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Buena presentación.
- Disponibilidad de horario.<sup>19</sup>

Estos son los requerimientos en general, aunque cabe aclarar que para algunos departamentos se solicitan algunos más. Por ejemplo: en el caso de administración, es indispensable que se cuente con conocimientos de contabilidad y administración.

Asimismo, para poder desempeñarse como reportero del Ayuntamiento, según especifica el Manual de Procedimientos, "es necesario tener excelente ortografía y redacción".<sup>20</sup> En el caso de los fotógrafos, a éstos se les solicita: ser un fotógrafo profesional, manejar perfectamente una cámara fotográfica, tener conocimientos en revelado e impresión de fotografías.

Para el departamento de diseño se requiere tener la licenciatura de diseño gráfico o afín y manejar diferentes paqueterías de cómputo.

Esta es la estructura de la Coordinación de Comunicación Social en base a la cual se deberá planear el trabajo que cada departamento efectuará y, con ello, establecer el funcionamiento de la misma.

---

<sup>19</sup> *Ibidem*, pág. 15

<sup>20</sup> *Ibidem*, pág. 16

## 2.4 FUNCIONAMIENTO DE LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

La Coordinación de Comunicación Social es el área del gobierno municipal que se encarga de coordinar las políticas en materia información sobre el trabajo que realiza la administración municipal. Esta oficina está dedicada a elaborar documentos informativos, como boletines o comunicados, los cuales son difundidos a través de los medios de comunicación masiva.

Los boletines versan sobre las actividades que realiza el presidente municipal, la Presidenta del Sistema Municipal DIF (esposa del presidente), Síndicos, Regidores y directores generales. Así como del trabajo que realiza el gobierno.

Para esta Coordinación es fundamental establecer criterios para la difusión de los programas y acciones de gobierno del municipio de Tlalnepantla de Baz, mismas que se presentarán ante la ciudadanía. Por ello, "es necesario realizar estrategias que nos acerquen con la población y los integrantes del cuerpo edilicio, así como con los medios de comunicación".<sup>21</sup>

Para hacer más eficiente el impacto de los logros obtenidos por el gobierno municipal y de las actividades de sus instancias, es necesario hacer uso intensivo y selectivo de todos los instrumentos informativos de que se dispone.

Para este propósito, el Manual de Procedimientos establece que se organizarán y se realizarán las siguientes estrategias:

**Conferencias de Prensa.**- Este es el principal instrumento informativo con que cuenta la Presidencia del Ayuntamiento, por lo que su planeación en tiempo y forma, coordinados con los contenidos de las mismas, será determinante para la efectividad de su publicación y la cobertura informativa de la misma. Si bien es cierto que los representantes de los medios buscarán saber de otros asuntos, se deberá buscar que el vocero no aporte información que supere en importancia a la que se pretendía proporcionar originalmente, salvo en los casos en que por estrategia así se determine.

---

<sup>21</sup> *Ibidem*, pág. 18

En este sentido, será realizada una conferencia de prensa mensual sustentada por el presidente municipal y, en algunos casos de relevancia específica, con invitados que respondan al perfil informativo de la conferencia.

**Boletines de Prensa.-** Constituyen, en sí mismos, la versión oficial de las actividades y posturas del Ayuntamiento sobre las actividades que se realizan. De cada actividad en la que haya presencia de los representantes de los medios de comunicación colectiva, deberá ser emitido un boletín de prensa, mismo que se caracteriza por ser la expresión de la noticia que porta. Este instrumento informativo, además de cumplir con la función de ser la versión oficial, sirve para que algunos medios regionales y nacionales encuentren el resumen adecuado para divulgar información.

Estos documentos invariablemente deberán aparecer en la página de Internet, en donde deberá ser diseñado un espacio exclusivo para Sala de Prensa.

**Entrevistas Exclusivas.-** Los encuentros exclusivos con representantes de medios de comunicación colectiva son muy útiles en la exposición de ideas completas sobre temas específicos, ya que permiten al entrevistado expresarse sin limitaciones de tiempo y permiten mostrar el rostro humano del entrevistado.

Es importante recalcar que en el caso particular de los boletines de prensa, éstos deben proporcionar en forma clara, oportuna y puntual, los datos precisos que se quieren transmitir a la población del municipio, así como los pronunciamientos que realiza el presidente, para tratar de que no sea desvirtuada por los medios informativos. Éste deberá ser canalizado a los medios de comunicación de masas para su difusión.

Otra de las funciones de esta Coordinación y que es de gran relevancia es conservar los contactos con la prensa y con los periodistas, para de esta manera estar en condición de proporcionar en cualquier momento todas las noticias que puedan solicitarse sobre el municipio.

Asimismo, se debe mantener informados a los reporteros sobre los eventos próximos a realizarse, se les debe de proporcionar la información que soliciten y se les enviarán los boletines.

Para la Coordinación de Comunicación Social es indispensable atender a los medios de comunicación (escritos y electrónicos), a fin de proporcionar la información emitida y establecer una buena relación entre el municipio y éstos.

Cabe destacar que como portador de la postura oficial que el gobierno local adopta ante determinadas circunstancias, esta dependencia debe mantenerse en alerta y emitir de forma inmediata un comunicado que dé respuesta a las interrogantes de los medios de comunicación.

## **CAPÍTULO 3**

### **3. UNA EXPERIENCIA EN "LA TIERRA DE ENMEDIO"...**

El trabajo que se desarrolla en la Coordinación de Comunicación Social del municipio de Tlalnepantla es muy variable. Hay ocasiones en que hay un solo evento al día y otras en que tenemos cuatro o cinco, de cuya cobertura se encargan dos reporteros.

Mi labor dentro de esta oficina es como reportera, es decir, mis actividades son las siguientes:

- Revisar la agenda del presidente municipal para estar enterada de los eventos que tendrá durante la semana.
- Cubrir los eventos a donde asiste el alcalde o algún director de la administración.
- Elaborar un boletín informativo, reportaje o crónica con la información recabada durante los actos o actividades relevantes que se llevan a cabo en esta demarcación municipal.
- Realizar entrevistas a los funcionarios de la administración, principalmente directores, con la finalidad de obtener más información para la redacción de boletines.
- Elaborar un archivo con los boletines redactados para su consulta posterior.

Para poner un ejemplo del trabajo que desempeño, quiero que quede plasmada una de las experiencias que más recuerdo en lo que va del año y medio que llevo laborando en este lugar. En ese entonces, marzo de 2004, éramos tres los reporteros: Ricardo Flores Miranda, también jefe de redacción, Alejandra Carrillo Escamilla, y yo (actualmente sólo somos dos, Alejandra ya no colabora aquí).

### **3.1 UN DÍA DE TRABAJO**

Eran las ocho de la mañana del jueves 3 de junio del 2004, llegué a la oficina dispuesta a trabajar, sin imaginar que ese sería uno de los días más pesados en la coordinación.

De antemano sabía que a las 9:00 horas estaba programada una conferencia de prensa, la cual tenía que cubrir, en la que el alcalde Ulises Ramírez Núñez daría a conocer los detalles de un Foro Económico que se efectuaría en fechas próximas en el municipio.

Sin embargo, fui con Míriam Reyes García, asistente de Gabriel Vega Velázquez, Coordinador de Comunicación Social, para que me informara sobre las actividades que habría durante el día. Me confirmó que eran dos: la conferencia en el Crowne Plaza Lancaster, a las 9:00, y la inauguración de una exposición, a las 14:00 horas.

Regresé a mi lugar y preparé mis instrumentos de trabajo: libreta, pluma y grabadora; asimismo, le avisé a Raúl Padilla, fotógrafo de la coordinación, que en unos minutos nos teníamos que ir. Siempre es necesario que el reportero esté acompañado de un fotógrafo, con la finalidad de que toda la información emitida por esta oficina tenga imágenes sobre las acciones que se difunden.

En punto de las 8:50 arribamos al Crowne Plaza Lancaster. Ahora era indispensable buscar un buen lugar donde el audio fuera el adecuado para poder grabar el discurso del presidente municipal y del director general de desarrollo económico, Héctor Aguilera Camacho, ya que debemos de tener grabaciones sobre el discurso que dan los funcionarios de la administración local.

Quince minutos más tarde comenzó la conferencia. El programa que se tenía previsto transcurrió sin problema alguno: primero, Héctor Aguilera Camacho, director general de desarrollo económico, dio la bienvenida a los asistentes y expuso los detalles sobre el próximo Foro Económico; posteriormente, Alfonso Otero Torregrosa, presidente la Asociación de Industriales de Tlalnepantla, fijó la postura del sector que encabeza; y finalmente, el alcalde Ulises Ramírez emitió un mensaje sobre los resultados obtenidos en foros anteriores. Mientras tanto, yo permanecía atenta a

cada una de las intervenciones y hacía las anotaciones necesarias para la redacción del boletín informativo, con el propósito de hacer más fácil el trabajo. Cabe recalcar que el boletín debe ser de mínimo una cuartilla y máximo 12 puntos el tamaño de la fuente.

Asimismo, y luego de seis meses de desempeñarme profesionalmente, he concluido que la grabadora sólo es un apoyo para el reportero. En lo personal considero que es mejor hacer las anotaciones necesarias en la libreta y que la grabación sólo sea un respaldo para sustentar lo que estamos diciendo o, en su caso, corroborar nombres, fechas, cifras, etc. Si trabajamos de esta manera, la redacción es mucho más ágil.

Después de una hora concluyó el evento. Mientras se despedían los participantes, yo fui con la gente que organizó la conferencia para corroborar que el nombre de Alfonso Otero Torregrosa estaba bien escrito.

Una vez que no tuve dudas me reuní con los reporteros de diversos medios de comunicación, quienes estaban a la espera del alcalde para entrevistarlos sobre diversos temas. Nunca imaginé que las declaraciones que daría en ese momento cambiarían el esquema de trabajo que teníamos programado para ese día y causarían tanto revuelo.

Todo se suscitó cuando la reportera de *Panorama Informativo* en "Azul 89", Claudia Ballesteros, le preguntó acerca de la seguridad en el municipio, a lo que el edil respondió: "La sociedad nos grita que actuemos con energía en contra de la delincuencia que opera a todas horas del día en las comunidades y con toda la fuerza del gobierno municipal vamos a combatir a fondo a la delincuencia.

"Por ello, a partir de este fin de semana se intensificarán los operativos de vigilancia. Vamos a implementar un programa en el que los elementos municipales, en coordinación con la policía federal y estatal, tienen la orden de detener a cuanto individuo sospechoso camine a altas horas de la noche. Será una especie de 'toque de queda', agregó y se retiró del lugar.

En ese preciso instante la polémica se desató. Yo, acompañada del fotógrafo, abandoné el lugar y me dirigí a la oficina con la firme intención de redactar mi boletín informativo.

Al llegar a la coordinación entré al departamento de redacción, donde también se encuentra monitoreo, y escuché que Ariadna Cruz, reportera de "Reporte 98.5", informaba que "el presidente municipal de Tlalnepantla acaba de declarar 'toque de queda' en el municipio", palabras más, palabras menos, esa fue la nota.

Al igual que en *Reporte 98.5*, en *Monitor*, en *Grupo Acir* y en los noticieros de *Televisa* y *TV Azteca* de la tarde se comenzó a difundir la noticia de que Ulises Ramírez acababa de decretar "toque de queda" en este municipio. A partir de ello, funcionarios federales, estatales y locales empezaron a emitir sus opiniones al respecto: algunos apoyaban este operativo y otros lo criticaban. Estos son algunos ejemplos:

<b>FUNCIONARIO</b>	<b>CARGO</b>	<b>COMENTARIO</b>
Alejandro Encinas	Secretario de Gobierno del DF	"Es una medida, sin lugar a dudas, desesperada, quizá con fines de promoción más que buscar alguna efectividad; creo que es totalmente equivocada una medida de esa naturaleza". <i>(Periódico Reforma, sección Estado, 05 de junio de 2004, pág. 10)</i>
Alfonso Navarrete	Procurador del Estado de México	"Ojalá la autoridad preventiva sea muy cuidadosa en la forma en que lo implemente, si lo implementa conforme a ley, cuenta con todo el apoyo de las autoridades estatales, pero ojalá no viole garantías individuales". <i>(Periódico Reforma, sección Estado, 05 de junio de 2004, pág. 10)</i>

Ernesto López Portillo	Presidente del Instituto Ciudadano para la Seguridad y Democracia	"La medida es inconstitucional y, en caso de que no se le ponga un freno, provocará desconfianza y temor". <i>(Periódico Reforma, sección Estado, 05 de junio de 2004, pág. 11)</i>
Estela Alvarado Jacco	Decimocuarta Regidora del Ayuntamiento de Tlalnepantla	"Al parecer el alcalde le quiere dar una licencia a la policía después de las 10 de la noche para que hagan negocio, porque para ir por nuestros hijos yo creo que habrá que ir a pagar, no creo que nos lo suelten gratis ¿verdad?". <i>(Periódico Reforma, sección Estado, 05 de junio de 2004, pág. 11)</i>
Juan Rodolfo Sánchez Gómez	Titular del Poder Legislativo	"El operativo de seguridad está en el derecho ejercicio de sus atribuciones porque son tareas estrictamente preventivas, para evitar que se cometan delitos. No afecta la libertad de tránsito, hasta donde tengo entendido la actividad está apegada a derecho". <i>(Periódico Reforma, sección Estado, 05 de junio de 2004, pág. 11)</i>

En cinco minutos los teléfonos de la oficina comenzaron a sonar una y otra vez, solicitando entrevistas con el alcalde o información sobre el operativo policiaco. El escándalo se había desatado y, ante esta situación, la Coordinación de Comunicación Social debía dar respuesta inmediata.

Acudí con el Coordinador, Gabriel Vega, quien me dio instrucciones sobre la línea que debía seguir el boletín informativo. Me dijo que en la nota se debía aclarar que no se trataba de un "toque de queda", sino de un operativo extraordinario que se realizaría a partir del día siguiente.

Seguí su instrucción y regresé a mi lugar de trabajo para comunicarle al jefe de redacción, Ricardo Flores Miranda, sobre la solicitud de Gabriel y, de esta manera, comenzar a redactar el boletín.

Una vez concluida la nota se la entregué a Ricardo, quien se encarga de revisarlo y, en su caso, hacer las correcciones necesarias. En esta ocasión, le dio el visto bueno. Posteriormente, le pasé el boletín a Gabriel para que lo revisara y aprobara su publicación y difusión. Mientras, los teléfonos continuaban sonando...

Cabe destacar que para ese momento, a menos de una hora de haber estado con los reporteros, el presidente municipal ya estaba enterado que sus declaraciones habían causado gran revuelo y todos los medios de comunicación estaban hablando de él. Por este motivo, solicitó leer el boletín informativo que enviaría la Coordinación de Comunicación Social con la finalidad de mantenerse al tanto de lo que se iba a difundir.

Cerca del medio día, y luego de que Ricardo, Gabriel y el alcalde Ulises Ramírez aprobaron el boletín, inmediatamente fue enviado a todos los medios que tenemos registrados en la coordinación: periódicos y revistas nacionales, estatales y municipales, *Televisa, TV Azteca, TV Mexiquense, Canal 11, Canal 22, Canal 40, Cadena Rasa, Radio Formula, ABC Radio, Formato 21, Radio Capital, Radio Mil, Radio 13, Imagen, Radio Monitor, Reporte 98.5 y Grupo Acir.*

A continuación se reproduce el boletín que fue emitido esa tarde.



---

**Coordinación de Comunicación Social**  
**BOLETÍN DE PRENSA 298** **03 de junio de 2004**

**CON TODA LA FUERZA DEL GOBIERNO VAMOS A COMBATIR LA DELINCUENCIA:  
ULISES RAMÍREZ NÚÑEZ**

- Se intensificarán los operativos de vigilancia en todo el municipio de Tlalnepantla
- Participarán las diversas corporaciones policíacas estatales y municipales

“Con toda la fuerza del Gobierno Municipal vamos a combatir a fondo la delincuencia”, señaló el Alcalde de Tlalnepantla, Ulises Ramírez Núñez, al informar que a partir de este fin de semana se intensificarán los operativos de vigilancia en los que participarán la Secretaría de Seguridad Pública estatal, la Policía Judicial del Estado de México, el Grupo Táctico Especial y los elementos de Policía y Tránsito Municipal.

Añadió que al principio de su administración hizo un compromiso con la ciudadanía, "no como funcionario, sino como padre de familia, de entregar resultados positivos en el renglón de seguridad. Vamos con todo para atacar de manera frontal a la delincuencia común y organizada".

Señaló que "no se vale que lo que hemos hecho con gran esfuerzo, en un momento se esfume y nadie responda por ello. La principal obligación del Gobierno es responder por la integridad física y el patrimonio de las personas que habitan en este municipio".

Ulises Ramírez dijo, además, que en esta lucha contra la delincuencia "no podemos ir solos, también necesitamos el apoyo de la sociedad y de los diferentes sectores empresariales, comerciales y de servicios"; por ello, el Edil hizo una amplia invitación a unirse, no sólo en la denuncia sino también en la propuesta para acabar con el hampa.

Resaltó que en los casi diez meses de su gestión administrativa, con el apoyo solidario del Cabildo en pleno, se ha modernizado e integrado un nuevo concepto de policía, mejor preparada y equipada, que ha permitido bajar índices de delincuencia hasta en un 25 por ciento desde el mes de diciembre del 2003 a la fecha.

El Alcalde agregó que "la delincuencia no ha dado tregua", acechando a comunidades específicas como lo son: Los Reyes Ixtacala, la Zona Centro de Tlalnepantla, Tlayacampa, Los Olivos, Los Rosarios y San Juan Ixhuatepec, "donde el reclamo de la sociedad nos grita que actuemos con energía en contra de la delincuencia que opera a todas horas del día en estas comunidades".

Los elementos municipales de Tlalnepantla que actúen en los operativos, coordinados con las policías federal y estatal, tienen la orden de detener a cuanto individuo sospechoso camine a altas horas de la noche; asimismo, se realizarán inspecciones a bordo de microbuses, combis y toda clase de transporte público colectivo.

El Edil se comprometió a que estas acciones serán vigiladas por personal de Derechos Humanos y de la Contraloría Interna a fin de evitar atropellos que pongan en riesgo la integridad de la ciudadanía.

Permanecí al pendiente de que Noé Rodríguez, en ese entonces del departamento de síntesis y encargado enviar la información a todos los medios de comunicación, cumpliera con su trabajo de difundir el boletín.

Como lo mencioné anteriormente, las declaraciones del edil cambiaron por completo la logística de trabajo que teníamos planeada. Ese día, a las 14:00 horas, el munícipe acudiría a la inauguración de una exposición montada en el Salón del Pueblo del Palacio Municipal. Sin embargo, por recomendación de sus asesores, ésta tuvo que ser cancelada.

En cambio, Ricardo, Alejandra y yo nos dedicábamos a contestar el teléfono y a dar la información que estaban solicitando los medios, entre ellos: *Reforma*, *Milenio*, *Ovaciones*, *La Crónica*, *Diario de Toluca* y *Reporte 98.5*, así como la ciudadanía en

general. Las preguntas más frecuentes eran: ¿es verdad que habrá "toque de queda" en Tlalnepantla?, ¿cuándo inicia?, ¿cómo debemos actuar?, ¿qué pasa si a mi hijo lo detienen, pues él sale de la escuela a las 10 de la noche?, entre otras.

Las horas pasaban y cada vez eran más las llamadas, los seis teléfonos que tenemos disponibles no paraban de sonar. Eran cerca de las 16:00 horas y yo continuaba en la oficina. No me podía retirar por instrucciones de Gabriel Vega.

En lo que me autorizaban salir, fui con Míriam para que me informara qué se tenía programado en la agenda para el día siguiente, aunque estaba consciente de que las cosas continuarían igual. Su respuesta fue: "no tenemos nada, pero estoy segura que nos vamos a pasar la mañana y tarde contestando las llamadas, gracias a las declaraciones del presidente".

Dos horas más tarde, a las 18:00 horas, me avisaron que ya me podía retirar, pero al día siguiente debía llegar temprano, pues se acaba de programar una conferencia de prensa en el Salón de Cabildo del Ayuntamiento para aclarar el "toque de queda".

Un día más de actividades había pasado...

Ocho de la mañana del viernes 4 de junio. La historia continuaba... Entré a la oficina y los teléfonos sonaban una y otra vez. Me preparé para la conferencia, aunque ésta se tenía prevista para las 11:00 horas.

En punto de las 11:05 inició la conferencia y transcurrió sin contratiempos. El tema: aclarar que no era un "toque de queda", sino una operativo policiaco que comenzaría esa misma noche con la intención de combatir la delincuencia. Asimismo, se hizo extensiva la invitación para que los medios estuvieran presentes y comprobaran que las garantías individuales no se violaban.

Luego de 45 minutos, Ricardo y yo nos dispusimos a redactar el boletín informativo. En media hora quedó listo. Nuevamente fue revisado por Gabriel y por el presidente municipal.

Alrededor de la una de la tarde, la información estaba siendo difundida a todos los medios. La cabeza decía: "La ciudadanía respalda los operativos policiacos" y donde se hacía énfasis en que la sociedad apoyaba las acciones que estaba emprendiendo el alcalde, basándonos en los resultados que hasta ese momento arrojaba una encuesta que el periódico *Reforma* realizaba en su página de Internet (*ver anexo 1, pág. 109*)

Este fue el comunicado que la coordinación difundió a los medios de comunicación:



---

**Coordinación de Comunicación Social**  
**BOLETÍN DE PRENSA 299** **04 de junio de 2004**

**LA CIUDADANIA RESPALDA LOS OPERATIVOS POLICIACOS**

- A grandes males, grandes remedios: Ulises Ramírez Núñez
- Se mejorará la seguridad y nuestra ciudad estará ganando

Un 52 por ciento de ciudadanos consultados opinó a favor de que el Gobierno Municipal de Tlalnepantla tome de inmediato medidas y estrategias para reforzar la seguridad pública, así como la prevención y combate de los delitos en las zonas que presentan más alto índice de delincuencia en esta ciudad, según sondeo publicado por un periódico de distribución nacional.

"A grandes males, grandes remedios", expresó el Presidente Municipal de Tlalnepantla, Ulises Ramírez Núñez, ante los medios de comunicación, en una conferencia de prensa llevada a cabo en el Salón de Cabildo del Ayuntamiento de esta ciudad, donde añadió que "la declaración de estos operativos ha causado revuelo y los medios lo han calificado como *'toque de queda'*, pero no lo es, yo lo denomino como un operativo más estricto para salvaguardar el patrimonio y la seguridad física de nuestros gobernados a altas horas de la noche, ya que con ello se mejorará la seguridad y nuestra ciudad estará ganando en un tema que constituye un auténtico clamor social".

Señaló que la decisión de implementar estos operativos de vigilancia nocturna surgieron por el estudio preciso de los delitos que están sucediendo en varias comunidades, con base en los índices delictivos que se recaban de las fuentes directas de la información. Al respecto, el Edil tlalnepantlense informó que del período de diciembre del 2003 al pasado mes de abril, se presentó una reducción del 25 por ciento en la suma general de hechos denunciados, lo cual puede resultar significativo y alentador, pero más importante aún, es la percepción ciudadana sobre lo que se está realizando cotidianamente, sobre todo, cuando la problemática de seguridad pública constituye la primera demanda ciudadana. Por ello, el Alcalde afirmó que "gobernar es escuchar a la gente y actuar en consecuencia".

"De ninguna manera queremos dañar ni negar el derecho o libertad de ninguna persona, pero la gente nos está gritando que hagamos algo en el tema de seguridad", precisó Ulises Ramírez. "No olvidemos que es nuestro deber atender el llamado de auxilio de la población,

con pleno respeto a las garantías individuales”, subrayó.

Estos operativos de seguridad nocturna comunitaria se realizarán con la participación de 350 elementos, 22 elementos del grupo femenino, Grupo Táctico Especial de la Policía Municipal de Tlalnepantla, integrado por elementos altamente capacitados y la incorporación del Grupo Especial de Reacción Inmediata de la Policía Estatal, todo ello, con el apoyo del moderno parque vehicular y del helicóptero de la Dirección General de Seguridad Pública de esta localidad.

Las tareas de seguridad se llevarán a cabo en las colonias: Centro de Tlalnepantla, La Romana, San Javier, los Rosarios, Los Reyes Ixtacala, Tlayacampa, Los Olivos, Lázaro Cárdenas y San Juan Ixhuatepec. Sin embargo, se pondrá mayor atención a la zona de Los Rosarios, donde se tienen detectados problemas de narcomenudeo y proliferación de bandas juveniles en el robo de autopartes y de vehículos.

Dichos dispositivos consisten en que a partir de las 22:00 horas y hasta las 5:00 de la mañana, se detecten personas que estén cometiendo alguna infracción al Bando Municipal de Tlalnepantla, organizando actos intimidatorios o de vandalismo, en dichos supuestos se les va a remitir al juez calificador o al ministerio público según el hecho de que se trate. Asimismo, se efectuarán inspecciones a unidades del servicio de transporte colectivo, a efecto de detectar y encontrar armas blancas y drogas. También se inspeccionarán vehículos particulares como medida preventiva contra robos o secuestros.

Las llamadas continuaban...

Para ese día la orden era que me podía retirar a las 15:00 horas, pero a las 20 horas tenía que estar de regreso para el arranque del operativo.

Cumpliendo la instrucción, a las ocho en punto estuve ahí. Una hora después la oficina de Comunicación Social estaba llena de reporteros de varios medios, más o menos eran 15 quienes esperaban sentados. En la Plaza Cívica, más de 20 periodistas, entre los que destacaban: Francisco Ortiz (*Reforma*); Silvia Chávez (*La Jornada*); Juan Manuel Barrera (*El Universal*); Claudia Hidalgo (*Milenio*); Jaime Vázquez (*Televisa*); Daniel Rosas (*TV Azteca*), Claudia Ballesteros (*Grupo Acir*) y Karina Aguilar (*Monitor*), permanecían atentos a cualquier movimiento.

Decenas de unidades de la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Tlalnepantla, cámaras de televisión, micrófonos con el logotipo de *Monitor*, *Grupo Acir* y *Reporte 98.5*, y, en el aire, el helicóptero “*Águila 1*” sobrevolaba la explanada. Este era el ambiente...

A las 21:40 horas, cuando arribaron a la Plaza Cívica el alcalde Ulises Ramírez y el director general de Seguridad Pública, Edgardo Flores Campbell, todo se volvió un

caos debido a que todos los reporteros querían hacerles preguntas, sin embargo, no guardaron el orden y los empujones se hicieron presentes.

Media hora más tarde comenzaron los enlaces en vivo para Televisa y TV Azteca, en todos los noticieros de televisión y radiofónicos el tema del "toque de queda" ocupaba un lugar importante, ya que no se recordaba un caso similar en México. Los periodistas, llámese Joaquín López Dóriga o Javier Alatorre, se mostraban imparciales al respecto y hacían encuestas para saber la opinión de la ciudadanía acerca de este programa. Todos los ojos estaban puestos en el alcalde Ulises Ramírez.

Veinte minutos después arrancó el operativo. El momento había llegado. Las sirenas empezaron a sonar, las torretas se encendieron y los vehículos comenzaron a salir hacia diferentes colonias. Más de 350 elementos, 22 de ellos del grupo femenino, participaron. Estas imágenes eran transmitidas en vivo en la televisión.

Gabriel (coordinador), Ricardo y Alejandra (ambos reporteros), Martín Tapia, Martín Zamarripa y Raúl (los tres fotógrafos), Manuel Martínez (chofer asignado a la coordinación) y yo nos subimos al automóvil, siempre pegados a la patrulla que transportaba al presidente. En el trayecto, todos comentamos el gran escándalo que había provocado este operativo, las reacciones de los medios y, sobre todo, la carga de trabajo que tendríamos en los días subsecuentes.

Durante el recorrido, el alcalde personalmente efectuó inspecciones a unidades del servicio de transporte público y vehículos particulares como medida preventiva contra robos o secuestros y a efecto de detectar y encontrar armas blancas o drogas. También se revisó a los transeúntes, a quienes se les cuestionó el porqué andaban a esas horas en las calles.

Con lo que respecta a los reporteros, fungieron como testigos de la situación que se estaba viviendo y realizaban algunas entrevistas a la ciudadanía, cada uno buscaba su propia información con la finalidad de tener diferentes versiones (*ver anexo 2, pág. 110*). Además, en tono de broma, le reprochaban al alcalde que por culpa suya, ellos tenían que estar laborando a esas horas de la noche. Pero en general, el operativo transcurrió en completa calma.

Alrededor de la 1:30 de la mañana, Gabriel le pidió a Manuel que nos llevara a Alejandra y a mí a nuestro domicilio. Los demás, todos ellos hombres, debían permanecer en el operativo hasta las 5:00 horas.

Media hora más tarde, estaba en mi casa, dispuesta a descansar. Mi único pensamiento: "no más 'toque de queda".

Sin embargo, la situación no terminó ahí. Al día siguiente en los medios se hablaba acerca del operativo, en la televisión transmitían imágenes del arranque; en las noticias radiofónicas se hacía enlaces con sus reporteros para saber cómo estaba el municipio en esos momentos, de igual manera, en los diarios continúan publicando sobre el llamado "toque de queda". En algunos casos ésta fue la nota de ocho, el municipio de Tlalnepantla ocupó la primera plana en periódicos estatales como *Adelante en la Noticia*, *Cambio*, *Diario de Toluca*, entre otros.

Por nuestra parte, en la oficina nos dedicábamos a redactar el boletín, mismo que daba a conocer cuales fueron los resultados obtenidos la noche anterior. Un ejemplo de ello es el siguiente comunicado.



**Coordinación de Comunicación Social**  
**BOLETÍN DE PRENSA 300** **05 de junio de 2004**

**LA CIUDADANÍA APOYA LAS ACCIONES OPERATIVAS DE SEGURIDAD**

- El Alcalde Ulises Ramírez Núñez, supervisó personalmente el operativo
- Los elementos actuaron con total respeto a los derechos humanos
- Durante la primera noche, se logró la detención de 32 sujetos, ocho de ellos menores de edad

Con el total respeto a los derechos humanos y a la integridad física de las personas, durante el Operativo de Seguridad Pública implementado por el Gobierno Municipal de Tlalnepantla, anoche a partir de las 22:00 horas, se logró la detención de 30 sujetos - ocho de ellos menores de edad - por cometer faltas administrativas y al Reglamento de Justicia Cívica. Además se presentaron ante el Ministerio Público del Fuero Común a dos personas que se vieron involucradas en un percance vial.

El Alcalde Ulises Ramírez Núñez, quien de manera personal supervisó el Operativo que se llevó a cabo en las colonias Tlalnepantla Centro, San Javier, La Romana, Los Olivos, Franja Municipal, Los Rosarios, Los Reyes Iztacala, San Juan Ixhuatepec y Lázaro Cárdenas (en sus tres secciones), demandó a los elementos de la Dirección General de

Seguridad Pública y Tránsito Municipal, "actuar con respeto ante la ciudadanía y evitar atropellos, con el propósito de infundir confianza a la población y demostrarles que estamos para cuidarlos y no para violar sus derechos como individuos".

Con el refuerzo de más de 120 elementos, integrados en seis convoys de cinco patrullas, el Grupo Táctico Especial y el helicóptero "Águila I", apoyando desde el aire, se realizaron inspecciones en ciertos puntos de revisión estratégicos, en prevención al delito de robo en el transporte público de pasajeros, sobre todo en las unidades que circulan por las avenidas primarias del municipio, donde el Alcalde Ramírez Núñez abordó un sinnúmero de éstas para informar a los usuarios la importancia del Operativo de Vigilancia, así como invitarlos a denunciar a los malos elementos que abusen de su autoridad.

La señora Dalia Hernández, acompañada de su esposo, usuraría de los Transportes Monte Alto, felicitó al Alcalde de que lleve a cabo estas medidas, "estamos cansados de que ser rehenes de los delincuentes", acotó.

Asimismo, varios automovilistas que transitaban por la Avenida "Manuel Pérez Gil", donde se ubicaba uno de los puntos de revisión, lanzaban gritos de apoyo a favor de las acciones emprendidas por el Gobierno Municipal.

Este operativo, donde estuvieron presentes los medios de comunicación hasta cerca de las cinco de la mañana, fue supervisado y coordinado por el Director General de Seguridad Pública y Tránsito de Tlalnepantla, Edgardo Flores Campbell, y el Subdirector Operativo de la dependencia, Miguel Ángel Matamoros Camacho, quienes vigilaron el desempeño de los elementos a su cargo durante los recorridos programados.

Cabe resaltar que a los ocho menores de edad, detenidos en el transcurso de la madrugada, se les encontró ingiriendo bebidas alcohólicas, inhalando sustancias tóxicas, grafiteando fachadas y escandalizando en vía pública. A los padres de éstos, que oscilan entre los 14 y 17 años, se les solicitó mayor vigilancia en la conducta de sus hijos.

En los días subsecuentes, los medios siguieron hablando de lo mismo, hacían entrevistas a la sociedad para saber su opinión y se daba cuenta de los logros y de los fracasos de este operativo (*ver anexo 3 y 4, pág. 111 y 112*)

Durante las dos semanas posteriores al anuncio del presidente municipal, programas de radio y televisión, así como la prensa escrita le destinaban un espacio al municipio de Tlalnepantla. De esta manera, pude percibir que normalmente los diarios locales y los estatales son los que se basan en el boletín que emite la Coordinación de Comunicación Social para sus notas, pero también periódicos nacionales, como es el caso de *Reforma* o *Milenio*, citaban la postura del gobierno municipal, misma que era reflejada en el boletín que nosotros enviábamos (*ver anexo 5, pág. 113*)

En este caso, básicamente el boletín oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla fue utilizado para dar a conocer la posición que guardaban las autoridades, fungió como el órgano mediante el cual los medios informativos conocían la opinión del alcalde. Fue un recurso auxiliar para los diarios, principalmente.

Para todos los que laboran en la Coordinación de Comunicación Social fueron días de intensa actividad, pues a diario teníamos a varios reporteros solicitando información. Ante esta situación, Gabriel, en su papel de portavoz de la Presidencia, se dedicaba a explicar la postura del edil tlalnepantlense.

Fue así como viví esta experiencia, un tema que levantó gran polémica, inclusive, de acuerdo con la información difundida en las noticias radiofónicas, días después de que en Tlalnepantla se implementó este operativo, en algunas ciudades de Europa se tomaron medidas similares, situación que fue comparada con el caso específico de este municipio.

### **Una nueva polémica... El caos regresa**

Pasaron las semanas y, con ello, las cosas se tranquilizaron. La calma volvió a los pasillos del Ayuntamiento, al igual que a la oficina de Comunicación Social. Sin embargo, nunca nos imaginamos que en unos cuantos meses más, las acciones emprendidas por el gobierno municipal causarían, nuevamente, un gran revuelo.

Eran los días de noviembre, se cumplía un año de que Síndicos y Regidores, durante una sesión de Cabildo, aprobaron el programa de reordenamiento de los comerciantes informales del centro histórico de Tlalnepantla y su reubicación en un nuevo lugar: la Plaza Millenium, ubicada en la avenida Hidalgo esquina Lerma en el centro de esta entidad.

Durante la madrugada de ese día, el 11 de noviembre de 2004, se realizó el primer desalojo de comerciantes, quienes esa misma tarde llevaron a cabo una protesta ante el Palacio Municipal en repudio por la acción efectuada. Cabe destacar que esa primera manifestación, de muchas que estaban por venir, fue nutrida, cerca de mil personas, lo cual provocó que en la Coordinación de Comunicación Social nos

movilizáramos para aclarar, mediante un boletín, lo que había sucedido y la postura de la administración local.

A partir de entonces regresaron las manifestaciones, los bloqueos, las marchas de vendedores informales que se oponían a la reubicación. Los medios de comunicación volvieron a poner su vista en el municipio.

Este boletín fue publicado íntegramente por diversos diarios locales y estatales, como es el caso de *El Sol de Toluca*, *Puntual*, *Adelante en la Noticia*, *Ocho Columnas*, *Diario de Toluca*, *Amanecer* y *Heraldo de Toluca*, además de los medios nacionales: *El Diario de México*, *Uno Más Uno* y *La Prensa*, en todos ellos ocupó la primera plana. Asimismo, *Reforma*, *La Jornada* y *El Universal*, tomaron la información difundida a través del boletín como la postura oficial del gobierno municipal.

A partir de entonces, por lo menos un día a la semana teníamos “visitantes” en la explanada, eran los vendedores ambulantes que protestaban contra las medidas tomadas por el alcalde. Es importante hacer énfasis en que cada vez se presentaban menos manifestantes, había días en que únicamente eran 15 o 20 personas las que continuaban con su lucha.

El 11 de noviembre fue el primer desalojo, luego de éste vendrían otros cinco más. Los operativos se realizaban durante la madrugada para evitar enfrentamientos entre la Policía Municipal y los comerciantes. Éstos se efectuaron en las siguientes fechas: 6 de diciembre de 2004, 10 de febrero, 4 y 11 de marzo de 2005.

También, desde esta fecha comenzaron las conferencias, las aclaraciones acerca de los operativos y sobre el programa de reordenamiento por parte de los funcionarios municipales, principalmente encabezados por el alcalde Ulises Ramírez Núñez y por el subdirector de abasto y comercio, Isaac Cancino. Los medios volvieron a dedicarle tiempo al municipio, más aún cuando las marchas realizadas por los inconformes ocasionaban caos vial de consideración.

Es importante mencionar que por semana por lo menos había dos manifestaciones, en las cuales los comerciantes ocasionaban grandes

congestionamientos, sin embargo, los bloqueos más trascendentes fueron en las mismas fechas que se realizaban los desalojos nocturnos de puestos semifijos.

Las protestas se volvieron algo cotidiano, por obvias razones siempre era preocupante la situación, sin embargo, había ocasiones en que las protestas no distraían a la gente del Ayuntamiento, pues sólo eran unos cuantos quienes se plantaban frente al Palacio Municipal.

Las semanas transcurrían al mismo tiempo que continuaban las marchas de comerciantes informales, los medios de comunicación seguían informando lo que ocurría dentro del municipio, como fue el caso del periódico *Reforma*, que titulaba: "Retiran puestos y estalla violencia", (19 de noviembre de 2004); "Van ambulantes de Tlalne a Gobernación", (22 de noviembre de 2004); "Chocan Policía y ambulantes en Tlalne" (1 de diciembre de 2004); "Bloquean ambulantes calles de Tlalne", "Se enfrentan granaderos y ambulantes", (ambas del 6 de diciembre de 2004); "Marchan ambulantes contra reubicación", (11 de enero de 2005); "Arriban ambulantes a explanada municipal", (17 de febrero de 2005), entre otras.

Tlalnepantla nuevamente era centro de atención, no imaginamos que en unos días más, el alcalde Ulises Ramírez volvería a ser el personaje del día en todos los medios. Luego de conferencias y de dimes y diretes entre autoridades municipales y comerciantes ocurrió lo que se esperaba.

Todo inició el miércoles 16 de marzo de 2005, en la oficina, a pesar de todo lo que sucedía alrededor, se respiraba un ambiente de tranquilidad y, sobre todo, de gozo, ya que la semana siguiente comenzarían las vacaciones de Semana Santa.

Aquí es importante resaltar que la Coordinación de Comunicación Social nunca puede cerrar, siempre tiene que estar pendiente de lo que sucede. Por ello, en las vacaciones y días de asueto, en esta oficina se realizan guardias, es decir, debe haber una persona de redacción, una de síntesis, una de monitoreo y un fotógrafo disponible por cualquier eventualidad que se pudiera presentar.

En mi caso, para estos días yo ya estaba un poco cansada, pues por una u otra cosa no había sido posible tomar vacaciones ni días de descanso. Las indicaciones

eran: presentarme a cubrir las guardias durante la "semana mayor" y posteriormente, la semana del 4 al 8 de abril, me podría ausentar para descansar.

Aceptando las órdenes y continuando con mi trabajo, ese día (16 de marzo), cerca de las 9:00 horas salí en compañía de Gabriel (coordinador), Martín (fotógrafo) y Manuel (chofer), con dirección a una escuela ubicada en Valle Dorado, institución donde el presidente municipal inauguraría una aula de cómputo.

Durante el trayecto, Gabriel le informó a Martín que se debía preparar porque al día siguiente (jueves 17) a partir de las 23:00 horas se realizaría un desalojo más de comerciantes. Sin embargo, aseguró, "ahora van a retirar todos los puestos, van a entrar máquinas para destruirlos. Así que alista a tus muchachos y tú mismo, porque no nos vamos a retirar hasta que todo quede limpio, yo creo que iremos terminando cerca de las 5 de la mañana". Palabras más, palabras menos, esas fueron sus indicaciones.

En la conversación, Gabriel afirmó que las cosas se iban a poner un poco difícil y nos exhortó a estar atentos a lo que fuera a suceder, pues, de antemano, sabíamos que las reacciones no se harían esperar.

La gira de trabajo del alcalde transcurrió sin mayor contratiempo. Nosotros regresamos a la oficina. Una vez ahí, mientras me disponía a redactar mi boletín, Ricardo me informó que él empezaba sus vacaciones el siguiente viernes (18 de marzo), y agregó que Gabriel ya está informado de dicha situación.

Yo le comenté acerca de lo que había escuchado: "Gabriel nos dijo que la madrugada del viernes se va a llevar a cabo el último desalojo de puestos semifijos, nos dijo, -continué- que van a dejar limpia la zona centro y que debemos de estar atentos para lo que suceda".

Él, con cierta indiferencia, me respondió: "va a ser uno más de los operativos que han realizado, aunque eso sí, van a retirar más puestos que en los anteriores". La plática concluyó y el día transcurrió sin mayor novedad.

Al día siguiente (jueves) llegué cerca de las 8:00 horas. En el Ayuntamiento se veía mucho movimiento, personal de la administración, reporteros y elementos de

seguridad pública caminaban por los pasillos, lugar donde corría el rumor de que ese mismo día, durante la sesión de Cabildo, el alcalde Ulises Ramírez Núñez solicitaría licencia para retirarse del cargo y unirse a la campaña de Rubén Mendoza Ayala, candidato del PAN a la gubernatura del Estado de México.

Yo recibí la instrucción de ir en punto de las 11:30 horas a una gira de trabajo en la cual se entregarían obras de beneficio social en tres diferentes colonias. Se suponía que a estos eventos acudiría el edil, una vez que concluyera Cabildo, para hacer la inauguración oficial de dichos trabajos.

Cerca de las 11:00 horas me indicaron que tenía que irme con Martín y con Manuel al primer punto donde estaba programada la ceremonia. Al salir del Palacio Municipal, el movimiento de personas era aún mayor: había muchos elementos de seguridad restringiendo el paso de cualquier sujeto ajeno a la administración, no se sabía si el alcalde encabezaría la gira de trabajo. Aún así, nosotros debíamos estar al pendiente.

Llegamos a la colonia La Blanca, lugar donde se llevaría a cabo el primer evento. La hora de inició se retrasó. De estar programado a las 11:30, la ceremonia oficial comenzó a las 12:30, una hora más tarde de lo previsto. El edil no llegaba. Los eventos continuaban.

El primer punto de la gira era en La Blanca, el segundo en la colonia Ampliación Gustavo Baz y, el tercero, en la colonia Dr. Jorge Jiménez Cantú, en la zona oriente del municipio.

En el traslado del segundo al tercer punto, el tráfico estaba en su apogeo, los comentarios eran que la sesión de Cabildo aún continuaba, algo que sorprendía, pues la hora de inicio de ésta es a las 11:30 y normalmente, por muy tarde, concluía alrededor de las 13:00 horas.

Eran las 15:00 horas, según la logística, a esta hora ya estaríamos de regreso en el Ayuntamiento, sin embargo, apenas nos dirigíamos al tercer y último evento del día.

A las 16:30 horas por fin llegamos al Palacio Municipal. En lo personal yo llegué con la incertidumbre de saber qué había sucedido ahí.

Ricardo resolvió mis dudas: "Cabildo terminó aproximadamente a las 15:30 horas, se prolongó porque la Dirección General de Administración y la de Servicios Públicos presentaron un informe de trabajo". Y ante mi cuestionamiento de qué fue lo que pasó con el edil, la respuesta fue contundente: "nada, no pidió licencia como muchos lo esperaban".

De igual manera, Ricardo me indicó que la información de la gira de trabajo se iba a guardar para la siguiente semana. Ante esta situación, le avisé que, en ese caso y si él no disponía otra cosa, yo me retiraba para mi casa.

Ricardo me autorizó irme, no sin antes recordarme que el día siguiente comenzarían sus vacaciones, por lo cual me encargaba el trabajo, que estuviera al pendiente de todo. Me dijo que él ya había hablado con Gabriel y éste le dio su autorización.

Salí del Ayuntamiento con dirección a mi casa, pero con una gran duda: ¿Por qué Gabriel le dio permiso de faltar a partir del siguiente día, si todos sabíamos que la situación se iba a poner "un poco" difícil luego del desalojo de puestos semifijos que se realizaría esa misma noche en el centro del municipio?

En el transcurso de la tarde, durante la comida, les comenté a mis papás y a mis hermanos lo que iba a pasar esa noche. Les dije: "mañana me espera mucho trabajo porque sé que los comerciantes van a ir a protestar". Mi hermano respondió en tono de broma: "ahora sí van a quemar el Palacio, dile a Ulises que se cuide".

Mi mamá preguntó porqué y, luego de escuchar los motivos, me pidió: "mejor no vayas a trabajar, qué tal si se ponen muy violentos". Mis señalamientos hacia ella eran: "no, imagínate si no voy me corren. Además no puedo faltar porque Ricardo ya no va a ir mañana y no hay más reporteros, sólo nosotros dos". La tarde transcurrió sin mayor contratiempo.

Al día siguiente desperté, era viernes. Mientras me arreglaba, cerca de las 7:00 horas, encendí la televisión para ver "*Primero Noticias*" con Carlos Loret de Mola. Dos

minutos más tarde, la noticia que esperaba ver: “vamos a un enlace con Jaime Vázquez, quien está en Tlalnepantla donde esta madrugada se llevó a cabo un desalojo de puestos ambulantes. Jaime, pláticanos cómo está el ambiente por allá...”.

Permanecí atenta a la información del reportero. Jaime Vázquez informaba que durante la madrugada, elementos de la Policía Federal Preventiva (PFP), de la Agencia Federal de Investigaciones (AFI), así como policías municipales de Tlalnepantla, Toluca, Coacalco, Naucalpan y Atizapán habían realizado un operativo en el cual retiraron todos los puestos que se encontraban instalados en las calles de la cabecera municipal. Las imágenes que transmitían eran impactantes, hasta cierto punto. El lugar estaba irreconocible.

Me apresuré a realizar mis actividades con el único propósito de llegar pronto al Palacio Municipal.

A las 7:45 salí de mi casa. A penas llegué a la calle principal y me percaté que el tráfico era bastante. Abordé un microbús. Vi que la avenida Mario Colín al igual que Sor Juana Inés de la Cruz, dos de las vialidades primarias del municipio, estaban totalmente paradas. Increíble pero cierto: eran las 8:20 y yo no podía llegar a la Plaza Cívica. Es importante mencionar que el tiempo de trayecto de mi casa al trabajo es de 15 minutos, pero este día ya llevaba más de media hora y todavía no podía llegar a la oficina.

Dos cuadras antes de llegar al Palacio, el chofer del microbús nos avisó que en esa calle se regresaba, que ya no iba a llegar hasta su base porque todos los automóviles estaban parados, no había paso. En ese preciso momento me bajé y me fui caminando. Cerca de las 8:30 llegué a mi oficina.

Para sorpresa mía, al llegar vi sentado en mi escritorio a Gabriel. Lo saludé. En la oficina lo acompañaban Raúl y Rubén, de fotografía y monitoreo respectivamente. Todos estaban al pendiente de lo que transmitían en radio y televisión.

Gabriel me dio instrucciones. Me pidió que en cuanto llegara Ricardo comenzáramos a redactar el boletín. Yo le respondí: “pues si quieres ya empiezo porque Ricardo ya no viene hoy”.

Con cara de desconcierto, Gabriel me preguntó quién le dio permiso a Ricardo de faltar, yo le contesté que no sabía, que de lo único que estaba enterada es que Ricardo ya había hablado con él y, hasta donde tenía entendido, él mismo le había autorizado comenzar sus vacaciones.

Después de un intercambio de palabras, Gabriel me dijo: "no hay problema, nadie es indispensable en esta vida", y me solicitó que acudiera a la Subdirección de Abasto y Comercio para que ahí me dieran la información necesaria sobre el operativo.

Cerca de las 9:00 horas, mientras esperaba que me proporcionaran la información solicitada, escuché que se tenía que desalojar el Palacio Municipal porque los comerciantes ya se estaban agrupando en diversos puntos y, horas más tarde, llegarían a la explanada para protestar por el desalojo.

Una vez con la información en mis manos regresé a mi oficina. Ahí me confirmaron que el Palacio iba a ser desalojado pero, por obvias razones, nosotros (Comunicación Social) no nos podíamos ir, teníamos que estar al pendiente de lo que pasara.

Recibí indicaciones de Gabriel sobre la línea que debía seguir el boletín y me solicitó que apresurara la redacción del mismo, ya que a las 14:00 horas se realizaría una conferencia de prensa en la cual se iba a entregar esa nota, no sin antes ser aprobada por el presidente municipal. Esta situación era poco común, pues el edil sólo revisaba la información que la Coordinación de Comunicación Social emitía cuando era algo muy relevante, como lo fueron los boletines sobre el llamado "toque de queda".

En punto de las 10:30 horas ya estaba autorizada la difusión del boletín. Minutos después el caos comenzó. Los manifestantes empezaron a arribar a la explanada principal. Las autoridades estimaron que el contingente fue de aproximadamente mil personas.

Elementos de la policía municipal nos solicitaron no salir ni siquiera a los pasillos. En ese momento, uno, dos, tres, cuatro, cinco petardos explotaban en el Palacio. Las

piedras volaban y rompían los cristales. Los comerciantes intentaban ingresar por la fuerza.

Debo confesar que el hecho de ver tantos policías, más de 150 resguardando las instalaciones y escuchar las detonaciones de los petardos me puso un poco nerviosa, sin embargo, no había tiempo para nada de eso.

Alrededor de las 12:30 del día, Gabriel, Martín y yo salimos de la oficina con dirección al hotel María Bárbara, lugar donde se efectuaría la conferencia de prensa en la que iban a estar presentes: el alcalde Ulises Ramírez; el Secretario del Ayuntamiento, Miguel Ángel Ordóñez Rayón; el director general de seguridad pública, Edgardo Flores Campbell, y el subdirector de abasto y comercio, Isaac Cancino.

Al llegar a dicho lugar, cerca de 60 reporteros, entre ellos: Iván Ventura (*Reforma*), Juan Manuel Barrera y Rebeca Jiménez (*El Universal*), Silvia Chávez (*La Jornada*), Guillermo Torres (*Uno Más Uno*), Cristina Huerta (*Crónica*), Víctor Romero (*Excélsior*), Karina Aguilar (*Monitor*), Ariadna Cruz (*Reporte 98.5*), Jaime Vázquez (*Televisa*), Daniel Rosas (*TV Azteca*), por mencionar algunos, aguardaban la llegada de los autoridades municipales quienes darían los detalles del operativo, la postura del Ayuntamiento y aclararían las dudas.

La conferencia inició a las 14:15 horas y se realizó sin contratiempo alguno, todo transcurrió en calma total. Duró cerca de una hora, incluidas las entrevistas que el presidente municipal concedió a dos radiodifusoras: *Monitor* y *Reporte 98.5*. A los reporteros se les entregó el boletín. Nosotros, el personal de comunicación social, permanecimos hasta que todos abandonaron la sala.

Este es el boletín que se entregó a los reporteros durante la conferencia:



---

**Coordinación de Comunicación Social**  
**BOLETÍN DE PRENSA 565** **18 de marzo de 2005**

**FUERON RETIRADOS PUESTOS SEMIFIJOS QUE ARBITRARIAMENTE SE HABÍAN ESTABLECIDO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE TLALNEPANTLA**

- Los comerciantes ambulantes fueron notificados en tiempo y forma de acuerdo a los procedimientos administrativos legales
- La postura del Gobierno Municipal de Tlalnepantla es la de no perjudicar a nadie, ni tampoco violar las garantías individuales y laborales de los ciudadanos
- En reiteradas ocasiones, la ciudadanía de esta zona solicitó y demandó al Alcalde Ulises Ramírez Núñez, mayor seguridad para sus familias

Con el objetivo de garantizar la seguridad de la ciudadanía y dar continuidad al proceso de reordenamiento en la zona centro de Tlalnepantla, fueron retirados los puestos semifijos que durante años se establecieron arbitrariamente en las principales calles de la cabecera municipal; de esta manera, queda libre de ambulantes el Centro Histórico de esta ciudad, en espera de que éstos sean reubicados en mercados municipales, plazas comerciales o tianguis, donde podrán continuar desarrollando su actividad comercial.

El desmontado de puestos fue llevado a cabo con el apoyo de la Agencia Federal de Investigaciones (AFI), la Policía Federal Preventiva (PFP) y corporaciones policíacas de los municipios aledaños, de acuerdo a los procedimientos administrativos legales realizados ante Notarios Públicos que dieron fe de las acciones realizadas durante esta madrugada. Cabe resaltar que este proceso fue efectuado sin alteración al orden público ni conatos de violencia.

En estos procesos de reordenación del comercio informal, la postura del Gobierno Municipal de Tlalnepantla es la de no perjudicar a nadie, ni tampoco violar las garantías individuales y laborales de los ciudadanos. Por el contrario, para la Administración Pública Municipal 2003 - 2006, lo principal es el bienestar de su gente.

El proceso de reordenación inició el pasado 19 de noviembre del 2004, ante la petición de la ciudadanía, principalmente la que vive en la cabecera municipal, quienes en reiteradas ocasiones solicitaron y demandaron al Presidente Municipal, Ulises Ramírez Núñez, mayor seguridad para sus familias, debido a que esta zona que comprende el Centro Histórico de la localidad, durante años se ha caracterizado por ser la de más alta incidencia delictiva.

Ante esta situación y con el respaldo de la sociedad, el Gobierno Municipal acordó la construcción de una plaza comercial, donde serían concentrados los mil 866 ambulantes que se encontraban establecidos en las principales calles y avenidas de la zona centro del municipio, obstruyendo el paso en la vía pública en caso de emergencia.

De esta manera, la zona centro de Tlalnepantla queda libre de ambulantes de puestos semifijos, quienes durante años se habían establecido arbitrariamente en las inmediaciones del mercado "Filiberto Gómez" y posteriormente se extendieron a un número mayor de avenidas, entre ellas: Lerma, Morelos, Toltecas e Hidalgo.

Cabe destacar que el Ayuntamiento de Tlalnepantla les ha ofrecido a los vendedores del comercio informal, las siguientes alternativas: la primera es proporcionarles un espacio

totalmente gratis en alguno de los mercados municipales o plazas comerciales, para que puedan continuar desarrollando dicha actividad; la segunda opción es establecer nuevos tianguis en algunas comunidades donde la ciudadanía lo ha solicitado; y la tercera consiste en la reubicación en la nueva Plaza Millenium, en la cual los comerciantes de vía pública podrán ejercer su actividad en forma ordenada y en locales de su propiedad.

Ante esta situación, las autoridades municipales han puesto todo de su parte para conciliar las diversas posiciones, por lo que han realizado reuniones informativas con los dirigentes de las organizaciones de comerciantes, con el objetivo de llegar a un mismo acuerdo.

Una vez más, el Gobierno Municipal reitera a los comerciantes que en su momento se les dará, a los que así lo soliciten y que tengan todos sus papeles en regla, el derecho a audiencia para recobrar sus pertenencias.

Cerca de las 16:00 horas, por fin estábamos de regreso en el Palacio Municipal. En la explanada ya no había manifestantes. Al entrar, todos los pasillos, las escaleras y el Salón del Pueblo del Ayuntamiento estaban ocupados por elementos de la policía municipal: unos comían en el suelo, otros dormían sobre cartones, unos más se miraban entre sí, ninguno había dormido. El silencio prevalecía en todos los rincones. Las calles aledañas también lucían desiertas, no había gente que transitara por los alrededores y los comercios permanecían cerrados. Parecía un día festivo, de asueto.

Por instrucciones de Gabriel, ese día nos retiramos a nuestra casa, pero la mañana siguiente teníamos que estar en la oficina para, en mi caso, redactar el boletín sobre la conferencia de prensa. Por fin había llegado el momento de descansar.

En todos los medios, radio, televisión y los periódicos vespertinos, continuaban hablando de Tlalnepantla y del presidente municipal. Éste último fue "el personaje del día, la figura en todo México", como lo dijera el propio José Gutiérrez Vivó en su programa radiofónico.

A continuación se reproduce el boletín informativo, redactado a partir de la conferencia ofrecida por el alcalde.



**Coordinación de Comunicación Social**  
**BOLETÍN DE PRENSA 566**

**19 de marzo de 2005**

**TLALNEPANTLA, UNA CIUDAD MÁS SEGURA Y ORDENADA**

- “Una ciudad más limpia, más segura, más atractiva, un mejor lugar donde vivir”: Ulises Ramírez Núñez
- Con el reordenamiento de los comerciantes informales se va a detonar una actividad comercial más ordenada y productiva.
- El resultado del operativo, desde le punto de vista táctico, fue “*de diez*”; no hubo ni un sólo lesionado

“Estoy poniendo por delante mi rentabilidad y mi popularidad porque no quiero pasar en blanco, quiero dejar un testimonio, un legado para las nuevas generaciones, una ciudad más limpia, más segura, más atractiva, un mejor lugar donde vivir”, expresó el Alcalde de Tlalnepantla, Ulises Ramírez Núñez, en conferencia de prensa llevada a cabo en un reconocido hotel de esta ciudad.

Dijo que con el reordenamiento de los puestos semifijos de la zona centro, se va a detonar una actividad comercial más ordenada y productiva, en donde los comerciantes tendrán una mayor ventaja competitiva, con una repercusión económica para sus bolsillos; es decir, obtendrán más dinero del comercio de sus productos y de la oferta de sus servicios.

Con respecto a las supuestas “*rapiñas*”, durante el desalojo de los puestos semifijos, el Edil aseguró que “si no nos tembló la mano para realizar un operativo, tampoco nos va a temblar la mano para sancionar, cuando sea debidamente probado, a algún funcionario público, no solamente policía, que no acate las disposiciones que hemos establecido; se le sancionará e incluso se le iniciará un procedimiento judicial”.

Ramírez Núñez solicitó a los medios de comunicación su ayuda para informar a los tlalnepantlenses que el desalojo de los puestos semifijos de la zona centro de Tlalnepantla, “es con el fin de tener una ciudad más segura y más ordenada, ya que esto es una de las peticiones e inquietudes primordiales de los mismos ciudadanos”.

El centro de Tlalnepantla es una zona con mucha inseguridad, es el número uno en generación de delitos, y el comercio informal induce a problemas sociales como la venta ilegal de artículos, obstrucción de la vía pública, focos de prostitución, insalubridad y deterioro de la imagen urbana.

El operativo fue supervisado por notarios públicos durante todo el transcurso, fue un operativo desde le punto de vista táctico “*de diez*”, no hubo ni un sólo incidente, ni un sólo lesionado y no hay una sola persona que, por la implementación de esta acción, esté en el Ministerio Público.

Cabe destacar que para la Coordinación de Comunicación Social es muy importante que los periódicos publiquen el boletín que ésta emite. En este caso, sólo los medios locales y estatales fueron los que le dieron divulgación, pues los nacionales, como

sus reporteros estuvieron en la conferencia de prensa, publicaron su propia información ese mismo sábado.

Al paso de los días, y gracias a que la semana siguiente era de asueto, la situación se tranquilizó, al igual que el movimiento de los comerciantes, mismo que con la Semana Santa perdió fuerza.

El lunes 21 de marzo ya no hubo manifestaciones, sin embargo, se emitió un comunicado en el cual se reforzaba la información ya difundida con anterioridad, recalcando que "la intención del gobierno era brindar un municipio digno a la ciudadanía".



**Coordinación de Comunicación Social**  
**BOLETÍN DE PRENSA 567**

**21 de marzo de 2005**

### **TLALNEPANTLA, UN MEJOR LUGAR DONDE VIVIR: ULISES RAMÍREZ NÚÑEZ**

- El Mejoramiento de la Imagen Urbana y el Reordenamiento de los comerciantes informales: dos programas sociales que permitirán una mejor calidad de vida para los tlalnepantlenses.
- Por la injustificada inconformidad de los comerciantes informales se desató un zafarrancho en las calles de la zona centro de esta ciudad, los responsables serán consignados por incurrir en contra de la ley

"Un mejor lugar donde vivir", es el objetivo del Alcalde Ulises Ramírez Núñez, quien encabeza el actual Gobierno Municipal de Tlalnepantla, entidad donde se lleva a cabo el proyecto de Mejoramiento de la Imagen Urbana, así como el Reordenamiento de los comerciantes informales. Ambas acciones tienen la finalidad de crear mejores condiciones que permitan elevar la calidad de vida de los tlalnepantlenses.

Dichos programas sociales permitirán a los ciudadanos tener mejor iluminación, calles repavimentadas, fachadas pintadas, drenaje pluvial, guarniciones, plazas, áreas recreativas y colocación de juegos infantiles, pero sobre todo calles limpias y seguras.

Ramírez Núñez, en conferencia de prensa llevada a cabo en días pasados con motivo del desalojo de los comerciantes informales, expresó que "estoy poniendo por delante mi rentabilidad y mi popularidad porque no quiero pasar en blanco, quiero dejar un testimonio, un legado para las nuevas generaciones, una ciudad más limpia, más segura, más atractiva, 'un mejor lugar donde vivir'". "

Cabe mencionar que como resultado del último desalojo de los comerciantes informales del Centro de Tlalnepantla, realizado la madrugada del pasado viernes 18, éstos provocaron un zafarrancho en las calles de la cabecera municipal, en el cual manifestaron su inconformidad con una actitud negativa, comportándose de forma violenta y agresiva; poniendo en riesgo la integridad y el bienestar de la sociedad.

Por este motivo, las autoridades municipales han detectado a los líderes que incitan a la violencia injustificada y, en breve, serán consignados por los delitos cometidos.

En este tenor, el Gobierno Municipal no quitará el dedo del renglón, ya que su prioridad es trabajar por el bienestar de la ciudadanía y, con el reordenamiento de los puestos semifijos de la zona centro, "se va a detonar una actividad comercial más ordenada y productiva, en donde los comerciantes tendrán una mayor ventaja competitiva con una repercusión económica para sus bolsillos, es decir, obtendrán más dinero del comercio de sus productos y de la oferta de sus servicios", puntualizó Ramírez Núñez.

El martes 22 de marzo comenzaron los trabajos en la zona centro de Tlalnepantla, mismos que formaron parte de la primera etapa del programa de reordenamiento y mejoramiento de la imagen urbana del municipio.

Los días posteriores transcurrieron en calma total, los comerciantes no se presentaron durante toda esa semana. Las obras de reconstrucción continuaron en la cabecera municipal. Y el lunes 28 de marzo, cuando se reanudaron las actividades en el Ayuntamiento, el director general del Organismo Público Descentralizado Municipal del Agua (OPDM), Rafael Santoyo Domínguez, y el director general de desarrollo urbano, obras públicas y ecología, Simón Murillo Tovar, ofrecieron una conferencia de prensa para dar a conocer los trabajos que realizarían sus respectivas áreas en el centro de esta ciudad.

Esta fue mi participación como reportera en uno de los acontecimientos más trascendentes en este municipio y que ocupó un espacio importante en los medios informativos (*ver anexo 6 y 7, pág. 114 y 115*).

Como conclusión, puedo decir que los boletines emitidos por esta Coordinación sobre el caso de la reubicación de ambulantes, tuvieron una gran difusión y fueron bastante bien aceptados por los medios de comunicación, ya que eran tomados en cuenta como la postura del gobierno municipal.

### **3.2 PRINCIPALES PROBLEMAS EN LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

Como portavoz de las acciones que el gobierno municipal realiza, el funcionamiento de la Coordinación de Comunicación Social debe ser óptimo para poder dar respuesta inmediata a los medios de difusión que solicitan información sobre determinadas situaciones.

Sin embargo, al adentrarse en el trabajo diario de esta coordinación, los problemas están a la orden del día: desde el desempeño del personal hasta la falta de materiales e instrumentos indispensables para realizar las labores necesarias.

El Manual de Procedimientos de esta coordinación establece las funciones de cada uno de los empleados de esta oficina pero en la práctica las especificaciones que ahí se determinan no se ejecutan y en el interior se generan problemas en cuanto al ejercicio diario.

En el capítulo anterior mencioné cuáles son los objetivos y funciones que cada área debe cumplir, según el Manual de Procedimientos. Ahora explicaré cómo es el funcionamiento de cada uno de los departamentos, ya en la práctica laboral.

La Coordinación, misma que está bajo el mando de Gabriel Vega, es la que se encarga de atender a los reporteros que cubren la fuente y que cotidianamente acuden en busca de publicidad para sus medios. Mediante los acuerdos a los que se llega con cada uno de los periodistas, se cumple cabalmente el objetivo de esta oficina, mismo que consiste en encaminar al municipio en un rumbo satisfactorio, es decir, que éste tenga presencia en los medios de comunicación.

Considero que en este punto, el Coordinador desempeña su función plenteramente, pues gracias a la buena relación que mantiene con los reporteros es muy común que no haya conflictos entre el Ayuntamiento y los medios. Sin embargo, esta tarea, según el Manual de Procedimientos, debería ser competencia de la Subdirección.

Además sostiene una buena coordinación con las diversas dependencias que integran la administración pública municipal y, de esta manera, podemos ayudarnos mutuamente para obtener resultados que favorezcan a ambas partes.

Sin embargo, hay algunas cuestiones que no se cumplen como están estipuladas y, por lo tanto, no satisfacen a todo el personal que aquí labora. Una de ellas es que Gabriel sólo planea y dirige las actividades programadas cuando se trata de eventos especiales y no lo hace con periodicidad. De acuerdo a mi apreciación personal, tampoco organiza a los diferentes departamentos que integran la Coordinación, ni tampoco los visita para supervisar qué les hace falta o simplemente para ver si están cumpliendo con su trabajo.

Con lo que respecta a la Subdirección de Comunicación Social ésta no funciona, ya que el presidente municipal no ha nombrado a persona alguna para ocupar este cargo. Motivo por el cual, la logística para los eventos es establecida por los encargados de cada área que integran esta oficina.

Tampoco hay quien atienda al personal que colabora en esta coordinación, ya que Gabriel no se da tiempo para recibirnos, excepto a aquellos que, según él, "tienen más responsabilidades", es decir, Ricardo y Míriam, quienes son con los que tiene más trato.

En cuanto al área de administración, desde mi punto de vista personal, considero que ésta es una de las que mejor funciona, pues cumple con las funciones que se establecen en el Manual de Procedimientos.

Bajo la responsabilidad de Lourdes Bocanegra, mediante ésta se realizan los trámites necesarios para el pago de facturas por concepto de publicidad. A pesar de que en ocasiones se retrasan, esta situación ya no depende del área, sino de la tesorería municipal.

De igual forma, Lourdes se encarga de administrar los materiales que se le proporcionan a la coordinación para que haya un buen desempeño laboral.

Hasta aquí quiero hacer énfasis que el Manual de Procedimientos de la Coordinación de Comunicación Social fue elaborado por Rogelio Olmos Cordero,

quien en octubre de 2003 fue nombrado Coordinador de esta oficina, sin embargo, meses después fue destituido del cargo. Este documento rector, desde mi muy particular punto de vista, establece algunas funciones para determinadas áreas, mismas que –considero - debieran ser competencia de otras.

Un claro ejemplo es la labor que desempeña Míriam Reyes, secretaria particular de Gabriel Vega, quien, según este documento, debería realizar las siguientes actividades: concretar las citas del Coordinador y mantenerlo al tanto sobre los compromisos que debe cumplir, informar a los reporteros y fotógrafos sobre los eventos que se tienen programados, crear una base de datos sobre los periodistas que cubren la fuente y atenderlos cuando solicitan alguna entrevista con algún funcionario público, esto con la finalidad de dar por enterado a Gabriel y que éste autorice la solicitud.

En este caso hay algunas cuestiones que se cumplen y otras que no, además de que realiza labores que no están contenidas en este manual.

Si bien es cierto que Míriam si atiende los asuntos personales del Coordinador, también es cierto que hay ocasiones en que a los reporteros les avisa de los eventos que se tienen que cubrir, con 10 o 15 minutos de anticipación, pues de último momento revisa las agendas y se percata de esta situación.

Respecto a la base de datos que debe elaborar, cabe destacar que ésta nunca es actualizada, ya que desde que se fue el Coordinador anterior, Míriam no se ocupó de solicitar sus datos a los reporteros, esto ha ocasionado que cuando hay alguna emergencia no se tenga el teléfono o correo electrónico de éstos.

Nunca supervisa el trabajo de cada área, hay ocasiones en que alguno de los colaboradores de esta oficina falta a trabajar y ella no se da por enterada y, por ende, tampoco Gabriel. Sólo acude a determinado departamento cuando es una urgencia y necesitan alguna información.

Con lo que respecta a la atención de reporteros, a veces no es muy eficaz que digamos, pues cuando requieren una entrevista, a Míriam se le olvida hacer la solicitud correspondiente y de último momento realiza esta labor.

Todas estas situaciones es en cuanto a las obligaciones que ella debiera cumplir. Pero es importante recalcar que también realiza acciones que no le competen como los son: enviar boletines e invitaciones que emite esta oficina a los diferentes medios, además de que es quien se encarga de redactar y enviar a los regidores y funcionarios del Ayuntamiento la síntesis matutina que se elabora aquí.

Ambas cuestiones se deben a que quien debiera efectuar estas tareas no está capacitado para hacerlo. Respecto a la síntesis, ésta correspondería redactarla a las personas que están en el departamento de síntesis informativa, el "pequeño" problema es que ellos no saben usar, ni en un 20 por ciento, la computadora. Y en lo que se refiere al envío del boletín e invitaciones, esta actividad la realiza por instrucciones directas de Gabriel, ya que Ricardo, jefe de información y quien sería el responsable de hacerlo, tampoco tiene conocimientos de Internet y, por lo tanto, desconoce como usar esta importante herramienta tecnológica.

En una evaluación general, creo que esta es una de las áreas que menos eficiencia tiene en cuanto a su desempeño.

En síntesis informativa ya hay más de una persona laborando. En este caso son tres: Rafael Iniestra (jefe del departamento), Arturo Godoy y Víctor Nieto. Como ya lo había mencionado, su tarea principal es mantener el control de las notas que son publicadas en todos los periódicos nacionales, estatales y municipales, así como las que se encuentran en Internet, sobre el municipio y el estado, con la finalidad de mantener informados, de forma sintética, al presidente, cuerpo edilicio y funcionarios municipales.

Los encargados de la síntesis informativa deben llegar a trabajar en punto de las 6:30 horas, ya que este documento tiene que estar listo desde temprano. Desde un día antes, Rafael, Víctor y Arturo se ponen de acuerdo sobre quién va a pasar por los periódicos del día, es decir, a las 6:30 los diarios ya están en la oficina.

Una vez ahí comienzan a revisar cada uno de los periódicos, cerca de 30 diarios son los consultados por este departamento; en cuanto localizan una nota sobre el municipio en general, el Ayuntamiento, el Estado de México, o cualquier otra información relevante, ésta la recortan y la pegan en una hoja membreteada.

Ya concluida la carpeta, cerca de las 8:30 horas, Rafael, Arturo y Víctor, han terminado su trabajo y el resto de la tarde la tienen libre, aunque cabe aclarar que su hora de salida es a las 14:00 horas.

A pesar de que ellos deberían realizar algunas tareas más, éstas son efectuadas por otra área. Dichas actividades son las siguientes: buscar las notas que aparecen en Internet, elaborar una base de datos con la información recabada durante el día, redactar y enviar por correo electrónico la síntesis informativa diaria, además de integrarla a la página web local.

Considero que esta es una de las áreas más flojas de esta oficina, pues fuera de elaborar la carpeta de notas por la mañana, ellos sienten que no tienen porque hacer alguna labor extra.

En relación al departamento de fotografía, éste también está en manos de tres personas: Martín Tapia, Martín Zamarripa y Raúl Padilla, y su única función es acudir a los eventos que la administración programa y tomar fotografías. Fuera de eso, no hacen nada más.

A pesar de que en el Manual de Procedimientos dice que deben revelar e imprimir fotografías y elaborar una fototeca para su consulta posterior, esto no es así. La primera cuestión se debe a que actualmente sólo manejan cámaras digitales, por lo que todo se manipula por computadora. Y sobre la fototeca, esta labor fue realizada cuando tenían las fotos en papel, hoy ya no.

El departamento de monitoreo está bajo la responsabilidad de Hortensia Díaz y de Rubén Aguilar, uno labora en el turno matutino (de 6:00 a 12:00) y el otro en el vespertino (de las 12:00 a las 18:00 horas). Esta es el área que se encarga de grabar todos los noticiarios de *Televisa*, *TV Azteca*, *Canal 11*, *Canal 22*, *TV Mexiquense* y *Canal 40*, además de los de *Monitor* y *Reporte 98.5*.

Su trabajo principal consiste en revisar cada uno de los noticiarios y en caso de que en dicho programa hayan pasado alguna nota del municipio y de algún funcionario del Ayuntamiento, ésta la deben pasar a un casete de archivo y hacer

una transcripción de la nota, de la cual tienen que entregar una copia a Gabriel, una a presidencia y otra más a la dependencia involucrada.

Al igual que en fotografía y síntesis, en monitoreo es necesario elaborar una base de datos, en este caso, un resumen de las notas transmitidas, con la finalidad de llevar un control sobre las mismas.

Con relación al desempeño de Hortensia y Rubén, aquí hay una situación muy especial. Hortensia cumple adecuadamente con sus obligación: llega y se retira a la hora especificada, entrega el trabajo que le requieren y nunca falta a trabajar; caso contrario al de Rubén, quien siempre llega tarde, se duerme durante los noticiarios y cotidianamente avisa que no se presentará a laborar, dando un sin fin de pretextos.

Dentro del personal que forma parte de la Coordinación de Comunicación Social, también se encuentra Manuel Martínez, quien es el encargado de manejar el carro cuando vamos a cubrir los eventos, hacer la entrega de oficios e invitaciones a las demás dependencias y a los medios de comunicación. En lo personal considero que efectúa adecuadamente todas sus labores.

Por lo que se puede percibir, esta dependencia, a pesar de ser una de las oficinas de prensa más eficaces en todo el Estado de México, según opiniones de los propios reporteros, tiene muchas deficiencias en cuanto a su funcionamiento.

Creo que uno de los factores que más influye para que las labores no se cumplan al cien por ciento, es el hecho de que el personal que colabora aquí no está lo suficientemente preparado para desempeñarse del todo bien. Es importante señalar cuales son los principales problemas:

- De las 14 personas que trabajan en Comunicación Social, incluida yo, 11 de ellas tienen por lo menos siete años de antigüedad. Sólo Gabriel, Martín Zamarripa y yo ingresamos entre agosto y octubre de 2003. Lamentablemente, los "vicios" laborales están a la orden del día.
- Aunque en el Manual de Procedimientos se establece como requisito contar con la licenciatura en comunicación, periodismo o afín, únicamente Ricardo lo cumple, mientras que Miriam y yo somos pasantes. El resto de mis

compañeros si a caso tiene la preparatoria terminada, pero ingresaron por recomendación.

- Como consecuencia de esta situación, la mayoría de ellos no es capaz de manejar una computadora, no tienen ni los conocimientos más básicos.
- Ninguno tiene iniciativa propia, todos esperan recibir órdenes y no realizan ninguna actividad extra.
- Una situación que me parece muy preocupante es el hecho de que Gabriel piensa que por tener 10 años o más en la profesión es garantía de calidad y, muy comúnmente, desconfía del trabajo que realizamos quienes apenas comenzamos a ejercer la carrera. Desconoce que con la antigüedad también se hacen "vicios" que a la larga pueden traer consecuencias de consideración.
- Los eventos son "monopolizados", es decir, algunos cubren sólo los eventos "de lujo" y los otros cubren las giras de trabajo por las colonias.
- Los horarios de trabajo son muy dispares: hay quienes sólo laboran seis horas y otros que cubren diez, sin permiso para salir a comer.
- Paradójicamente, a pesar de encontrarnos en una oficina de Comunicación Social, al interior de ésta no *conocemos* lo que es comunicarnos entre nosotros mismos.
- Cuando se contrata a una nueva persona, no importa si ésta cumple con los requisitos estipulados, con que sea recomendada de alguien "importante", ya está. Desde mi punto de vista, creo que esto impide un crecimiento al interior de la oficina, pues no se le da la oportunidad a aquellos que tienen las capacidades suficientes.

Estas son sólo algunas de las situaciones que prevalecen al interior de esta Coordinación, mismas que dificultan el desempeño de la oficina y, por lo tanto, impide que las labores sean perfectas.

En cuanto a lo que se refiere al trabajo de información que se efectúa en esta oficina, es importante aclarar que las conferencias de prensa sólo se programan cuando hay algún acontecimiento muy relevante, como por ejemplo el desalojo de los comerciantes o la implementación de un nuevo operativo policíaco, a pesar de que en el Manual de Procedimientos se establece que éstas deberían organizarse por lo menos una al mes.

Situación muy similar a lo que ocurre con las entrevistas exclusivas, ya que éstas únicamente se conceden cuando la situación es muy delicada.

En lo referente al boletín informativo, éste es el único documento que día a día emite esta oficina, ya que para nosotros es prioridad hacernos presente en los medios de comunicación y a través de éstos es como lo logramos.

Por estas razones, se puede dar cuenta de que el no cumplir con lo que se especifica en el Manual de Procedimientos es un problema y puede arrojar un trabajo deficiente de esta Coordinación.

Aunado a estos factores, quienes colaboramos en esta área nos enfrentamos al problema de la falta de material e instrumentos para trabajar, creo que la administración municipal se olvida de esta dependencia, a pesar de ser pieza fundamental en el posicionamiento del municipio a nivel estatal.

A continuación enlisto los problemas más comunes:

- Escasos equipos de computó, sólo contamos con cuatro computadoras. Una es para uso exclusivo del departamento de administración; otra para Míriam, misma que es la que ocupan los reporteros que cubren la fuente cuando la necesitan; las otras dos están en el área de redacción, pero deben estar disponibles no sólo para Ricardo y para mí, sino también para el personal de monitoreo. De tal modo que si hay mucho trabajo, éstos son insuficientes.
- Falta de materiales de papelería tales como: pegamento, hojas y libretas. También con frecuencia se termina la tinta de la impresora y para que nos proporcionen una nueva pasan varios días.

- Las video caseteras, televisiones y radio grabadoras de monitoreo suelen fallar constantemente; al igual que las grabadoras de reportear que ocupamos Ricardo y yo. En ambos casos Gabriel hace caso omiso de tal situación.
- Tenemos que andar peleando las pilas para grabadoras, controles de televisión y cámaras fotográficas, ya que normalmente los fotógrafos se apoderan de ellas y no nos proporcionan las que les solicitamos.
- Caso similar el de los casetes *virgen* de audio y de video.

Otra de las situaciones que provocan la indiferencia del personal de esta Coordinación al momento de su desempeño, de acuerdo a las versiones de mis propios compañeros, son los sueldos tan bajos que hay.

No trato de justificar el desenvolvimiento laboral de esta área, pero considero que son muchos los factores que impiden ejecutar con éxito las tareas encomendadas y que de ser solucionadas podrían ayudar a que esta oficina tuviera un desempeño óptimo.

A pesar de todo ello, en el trabajo diario de esta Coordinación también hay aspectos positivos que resaltar y que son fundamentales para que esta dependencia esté considerada como una de las más eficaces a nivel municipal.

**\* El departamento de diseño desapareció en enero de 2005 como consecuencia de que ya no realizaba ningún trabajo.**

### 3.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS

Para una Coordinación de Comunicación Social es muy importante mantener una buena relación con los reporteros que cubren la fuente, ya que de esta manera habrá un trato cordial entre ellos y el Ayuntamiento.

Asimismo, es de gran relevancia proporcionarles la información que solicitan sobre determinado tema, las fotografías que requieren, además de responderles cuando piden entrevistas con algún funcionario municipal.

En este aspecto, luego de una serie de entrevistas realizadas personalmente, hay quienes están satisfechos con la atención que se les brinda en esta dependencia y otros que opinan que en algunas áreas es necesario poner más interés y empeño, ya que no están funcionando correctamente.

Para Víctor Romero, reportero del periódico *Excélsior*, "el trabajo que realiza esta oficina de prensa es el mejor de todo el Estado de México, pues cuando solicitamos información sobre determinado tema, alguna entrevista o cualquier otra cosa, siempre tenemos una respuesta inmediata.

"En lo personal, yo creo que es la única oficina de Comunicación Social que labora como debe ser, que tiene a gente preparada y con la experiencia necesaria para desempeñar las tareas propias de este tipo de dependencias".

En el mismo tenor, Heidy Torres, reportera del periódico *Reforma*, destacó que esta Coordinación de Comunicación Social tiene un mejor desempeño que las del resto de los Ayuntamientos, ya que, consideró, "está a cargo de una persona que se preocupa y ocupa en que se dé una adecuada atención a los medios de comunicación, en la medida de sus posibilidades".

Sin embargo, esta opinión no la comparte Ariadna Cruz, corresponsal de *Reporte 98.5*, quien manifestó que el funcionamiento de esta oficina de prensa es pésimo, pues "para nosotros los reporteros representa más que un apoyo, un muro que nos impide hablar con los funcionarios que se supone son 'públicos'. La actitud del actual Coordinador de Comunicación Social, Gabriel Vega, es incompetente; pretende proteger a sus funcionarios negando las respuestas, situación que resulta

contraproducente para el Ayuntamiento, ya que como periodistas indagamos y encontramos múltiples anomalías y ellos con su silencio no hacen más que reconocer que sí incurrieron en ellas: “el calla otorga”, acotó.

A pesar de todo lo que puede rodear a una oficina de prensa de cualquier institución gubernamental o empresa privada, los boletines que ésta emite son la bujía de este tipo de dependencias, pues éstos serán el punto de partida para el trabajo que se desarrollará en los otros departamentos que integran la Coordinación de Comunicación Social.

Respecto a los boletines informativos emitidos, Heidy Torres resaltó que para ella como representante de un periódico de circulación nacional, la información dada a conocer a través de los comunicados “son una pauta para los medios de comunicación para tener alguna referencia sobre un caso en específico, aunque en ocasiones no son bastos para hacer un manejo completo de la información”.

Dijo que “el proporcionar los datos incompletos no equivale a una mejor imagen o posición del gobierno en los medios, sino al contrario, lo pone en mal ante los ciudadanos por considerar que se esconde la información”.

Al respecto, Ariadna Cruz considera que para las labores que ella realiza, los boletines de esta Coordinación no son tan relevantes ya que actualmente “los medios de comunicación están sufriendo una transformación y ahora la nota de servicio social es prioritaria, si los comunicados emitidos se enfocaran a los servicios y obras que ofrecerá el Ayuntamiento serían mucho más útiles”.

Aunque en este aspecto no coincide Víctor Romero, quien señaló que la información que se da a conocer a través de boletines o comunicados de prensa es relevante y siempre muy oportuna para que ellos, como reporteros, conozcan las obras que se están llevando a cabo a favor de la ciudadanía.

En este renglón cabe hacer énfasis que para esta oficina, la cual tiene bajo su responsabilidad posicionar tanto la imagen del gobierno municipal como la del presidente, siempre es de gran importancia dar a conocer a tiempo cada una de las

acciones efectuadas, además de que nunca se ocultan datos, sólo se rescata lo más trascendente para los intereses de la administración pública.

En cuanto a la atención que reciben cuando solicitan alguna información o entrevista con un director del Ayuntamiento local, Heidy Torres detecta un obstáculo: “uno de los principales problemas que presenta esta oficina es la falta de interacción por parte de la mayor parte de los empleados del área hacia el exterior, es decir, con los funcionarios de las distintas direcciones”.

Señaló que esta dificultad parte del hecho de que “la acción comunicativa está concentrada en dos personas, Gabriel Vega, coordinador general, y Míriam, asistente de éste, quienes son las únicas personas facultadas para concertar entrevistas o solicitar información; por lo tanto, el resto de los empleados no están autorizados para ayudar a los medios de comunicación en caso de requerir alguna información”.

Indicó que a pesar de que las áreas de Comunicación Social están hechas para comunicar, el problema que Tlalnepantla tiene en este sentido es que el primer contacto en la oficina “es con una persona que atiende más a cuestiones personales que a lo profesional, lo que implica que al requerirse una información el tiempo de espera para conseguirla está en función de su estado de ánimo, aunque, en ocasiones, también depende de la disposición de los funcionarios”.

Situación similar ha experimentado Ariadna Cruz, quien expresó que en repetidas ocasiones no ha recibido pronta respuesta a sus solicitudes, resultado de “la negación de la información, el burocratismo y la ineficiencia de algunas personas para hacer su trabajo. Al parecer desconocen cual es su función”, acotó.

Agregó que “en algunos otros municipios los directores de información saben que se ahorran y les ahorran muchos problemas a sus funcionarios si le facilitan la información a los reporteros, eso evita que ellos indaguen más de la cuenta.

“Mantener una buena relación es importante; por ejemplo, en el caso de Naucalpan siempre están disponibles los funcionarios, aún cuando el tema no les convenga, pero de esta forma tienen la oportunidad de ser ellos los que den su versión y si lo hacen de manera inteligente pueden salir bien librados”, puntualizó.

En este punto, y visto desde adentro, es muy importante resaltar que cuando un reportero solicita alguna información y no recibe pronta respuesta de parte de Gabriel Vega o de Míriam, se acercan tanto a Ricardo Flores como a mí.

El problema surge cuando la indiferencia de Ricardo se hace presente y por atender otros asuntos, relacionados con tareas encomendadas en los diversos empleos que tiene adicionales a este, tampoco se preocupa por atender las peticiones de los compañeros periodistas.

En mi caso, considero que el atender con prontitud a quienes tienen como fuente informativa al Ayuntamiento de Tlalnepantla es un deber, pues a final de cuentas con la información publicada en los medios de comunicación, la imagen del municipio se posiciona.

Debo reconocer que en ocasiones el Coordinador General trata de ocultar cierta información, motivo por el cual no se tramitan determinadas entrevistas con los funcionarios públicos.

Además, Ariadna compartió la opinión de Heidi respecto a la actitud de algunos colaboradores de esta Coordinación. "Mi opinión acerca del personal que labora aquí realmente es muy negativa, aunque no debo generalizar. Hablo específicamente de Gabriel Vega, en ocasiones de Míriam y algunos otros que desde mi punto de vista no hacen realmente nada en la oficina, pero quizá son buenos amigos del jefe. El caso es que al parecer Gabriel está más concentrado en asuntos políticos y negocios externos y se olvida de sus funciones reales".

En relación a este último comentario de Ariadna, debo reconocer que aquí las plazas laborales se asignan a los "conocidos", "amigos" y demás relaciones personales que el jefe en turno tiene con determinadas personas. No importa si el empleado está desempeñando las tareas que realmente le corresponden o si simplemente ocupa su horario de trabajo para "comentar" temas externos y que no tienen nada que ver con lo que realmente nos debería interesar; para el Coordinador General esto no es un asunto que lo distraiga.

Otro obstáculo más, es un problema que yo comentaba con anterioridad en relación a los horarios que tiene el personal que labora en esta Coordinación, señalaba que son irregulares y disparejos entre los mismos empleados.

Esta anomalía ha sido percibida por los propios reporteros y es un detalle que manifiestan. "La oficina de Comunicación Social de este municipio está integrada en su mayoría por personal sindicalizado que sólo busca cumplir con su horario de trabajo, que no tienen un comportamiento adecuado cuando hay gente ajena al Ayuntamiento y que no tienen la disposición de ayudar a resolver alguna duda a la gente que acude", manifestó Heidi Torres.

A pesar de que muchos reporteros no quisieron pronunciar su opinión acerca del funcionamiento de esta Coordinación de Comunicación Social, quizá por temor a que el Coordinador General, Gabriel Vega, pudiera conocer sus declaraciones, las tres personas consultadas coincidieron básicamente en los mismos puntos, además de que detectaron algunos de los problemas que con anterioridad ya había comentado desde mi propia perspectiva.

Es importante resaltar que haciendo un balance, uno de los aspectos que coadyuva para que esta oficina de prensa sea considerada la mejor del Estado de México, es la información contenida en los boletines emitidos; pues si bien las personas consultadas manifestaron que en ocasiones los datos proporcionados son insuficientes, también admitieron que el contenido de los comunicados les marca una pauta para que ellos indaguen sobre un tema determinado y puedan encontrar notas exclusivas para sus respectivos medios de comunicación.

Ante este panorama, veo la necesidad que exista un documento rector que regule el funcionamiento de esta oficina, con la finalidad de que día a día sea mejor.

## **CAPÍTULO 4**

### **4. UNA PROPUESTA**

Luego de plantear la problemática que a diario se vive en el desempeño laboral de esta Coordinación, considero indispensable hacer una propuesta para que el funcionamiento de la oficina sea el óptimo.

El propósito de esta propuesta es desarrollar un sistema de comunicación abierto y veraz, tanto con la comunidad interna como con la externa.

El presente Manual de Procedimientos estará realizado con el fin de que el personal que labora en las diferentes áreas que conforman esta Coordinación tengan las bases suficientes para poder desempeñar de una mejor manera sus funciones y cumplir los objetivos establecidos por la Administración.

Mediante el Manual que aquí se propone, se pretende que la estructura y funcionamiento de la Coordinación de Comunicación Social, coadyuve al fortalecimiento de la imagen del gobierno municipal.

La actualización permanente de este Manual hará posible contar con información veraz y oportuna acerca del contexto orgánico–funcional de esta dependencia, consolidando su función de apoyo administrativo interno.

**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO  
Coordinación de Comunicación Social**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

La cobertura informativa, el fortalecimiento del Ayuntamiento y la imagen como órgano proactivo que cumple sus compromisos, requieren de un sistema de comunicación eficiente que permita consolidar el posicionamiento de la Presidencia Municipal en todos los sectores de la sociedad.

**OBJETIVO GENERAL**

Posicionar la imagen del municipio mediante la cobertura informativa a través de los medios de comunicación, lo cual influirá en la consolidación de la Presidencia Municipal.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Informar a través de los diferentes medios de comunicación sobre el desarrollo de los programas y actividades de todas y cada una de las unidades administrativas del Ayuntamiento.
- Difundir a la ciudadanía cada una de las acciones llevadas a cabo por el presidente municipal o por los directores generales de la Administración.
- Resaltar los logros y alcances de la Administración Pública Municipal.
- Informar al alcalde, cuerpo edilicio, directores generales y funcionarios municipales sobre la difusión que tiene el municipio y el gobierno en los medios informativos.

- Atender las demandas ciudadanas con la finalidad de establecer nuevas estrategias.
- Proponer estrategias de comunicación social, mediante el uso de los medios masivos de comunicación, las relaciones públicas y las publicaciones.
- Compilar, analizar y evaluar la información difundida por los medios de comunicación masiva sobre el gobierno municipal.
- Planear y coordinar los programas de información y difusión.

## **MISIÓN**

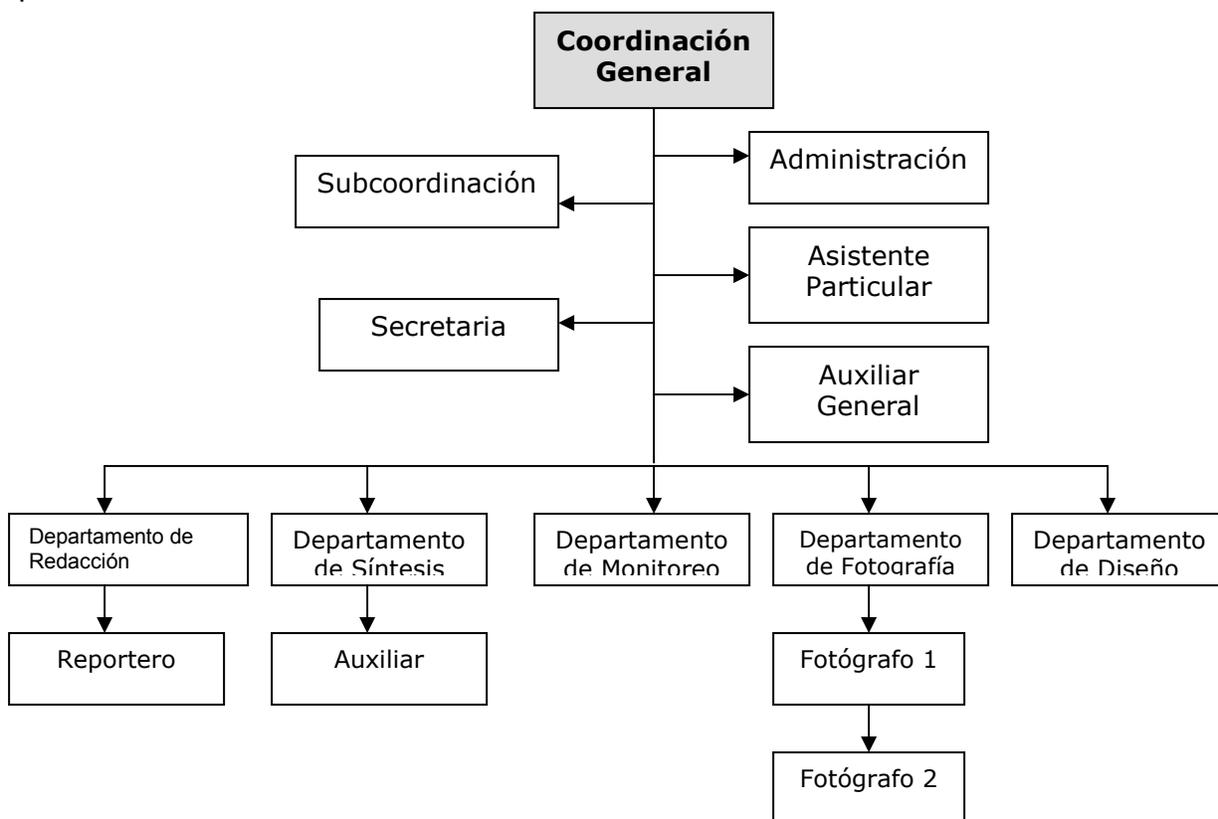
Dar a conocer de manera oportuna las obras de beneficio social y los acuerdos tomados por el Ayuntamiento local, los cuales responderán a la demanda de la ciudadanía.

## **VISIÓN**

Que la información emitida por esta Coordinación sea confiable y de interés para los medios de comunicación, con la finalidad de que se tomara en cuenta para su publicación en los diferentes periódicos, televisoras y radiodifusoras; además de que esto generaría que los medios acudieran a nosotros en busca de más información o para conocer la postura del gobierno local sobre determinado tema.

## ESTRUCTURA DE LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

La siguiente propuesta de organigrama, tiene como principal objetivo que todas y cada una de las áreas que integran esta Coordinación estén ocupadas por personal capacitado.



Como puede verse, en el organigrama que propongo se requiere la colaboración de 15 personas, una más de las que actualmente laboramos aquí, sin embargo, la variante es que agrego algunas áreas que considero indispensables para el buen desarrollo de esta oficina.

Entre las que añadido se encuentra:

- **Subcoordinación:** Es necesario que haya una persona que apoye la labor del Coordinador General y que atienda al personal de esta área. Además de que coadyuve a que la comunicación interna sea más fluida.

- Secretaria: Es sumamente indispensable que haya una persona que se encargue específicamente de estas tareas, que conteste las llamadas, que archive oficios, entre otras. Debido a que, actualmente, entre todos nos dividimos estas labores, lo cual hace que tengamos menos tiempo para efectuar las tareas propias de nuestra área.
- Departamento de Diseño Gráfico: Considero que esta es un área indispensable para que esta Coordinación alcance el objetivo fijado. A pesar de que este departamento fue desaparecido en enero de 2005, debido a que la Coordinación de Imagen Institucional era la que se encargaba de hacer todos los diseños requeridos por la Administración. Sin embargo, cada que en esta oficina necesitamos de un diseño debemos estar sujetos a los tiempos que dispone la citada Coordinación, sin importar que sea urgente. Para tal fin, creo que con una persona realmente capacitada sería suficiente.

Pero así como planteo que haya tres nuevas personas (subdirector, diseñador y secretaria), mismas que deberán cumplir con los requisitos necesarios para desempeñar sus funciones, también creo que tanto en el departamento de monitoreo como en el de síntesis con una y con dos personas, respectivamente, bastaría para sacar adelante ambas áreas.

Asimismo, considero que sería pertinente establecer un horario de trabajo para los colaboradores de esta Coordinación, es decir, que todos laboren la misma cantidad de horas.

En este punto es importante destacar que el personal de esta oficina deberá laborar un total de 8 horas diarias de lunes a viernes; mientras que los sábados se realizarán guardias, las cuales se irán turnando entre los colaboradores.

La finalidad de este horario de trabajo es que todos cumplan con la misma jornada laboral, tomando en cuenta que esta es una de las áreas del gobierno municipal que siempre debe estar presente en los acontecimientos que se susciten.

## **JUSTIFICACIÓN**

La Coordinación de Comunicación Social tiene que establecer criterios para la difusión de los programas y acciones de gobierno del municipio de Tlalnepantla de Baz, los cuales se presentarán ante la ciudadanía. Por ello, es necesario realizar estrategias que nos acerquen con la población, los integrantes del cuerpo edilicio, así como con los medios de comunicación.

Ante los cambios sociales que se observan, cuando la ciudadanía ya no quiere promesas, sino hechos, debemos estar pendientes a sus demandas y quejas. El que la población esté enterada de los logros del Ayuntamiento, los objetivos cumplidos, las propuestas y las metas, depende mucho de los medios que se elijan para darlo a conocer. Para determinar esto, se debe establecer el público al que se quiere informar, mediante el levantamiento de encuestas de opinión que nos permitan conocer las tendencias públicas, el área de influencia y el impacto que tiene cada medio.

Entre las citadas estrategias es necesario determinar formatos que contengan características únicas, que reflejen la imagen institucional y permitan la identificación del municipio al momento de utilizarlos. Esto es, unificar criterios para el manejo de la información, ya sean boletines de prensa, conferencias, discursos y ponencias, síntesis informativa y demás documentos que a nivel interno y externo se utilicen para difundir el trabajo municipal y de la misma Coordinación.

Los documentos que elaborará el área, amén de cumplir en formato con las características mencionadas, deberán reflejar con claridad y oportunidad las propuestas del gobierno municipal, las obras realizadas y las que se encuentran en proceso, los acuerdos logrados en pro de la ciudadanía y las acciones a efectuarse para beneficio de la misma.

Por ello, los boletines de prensa deben proporcionar en forma clara, oportuna y puntual, los datos precisos que se quieren transmitir a la población del municipio, así como los pronunciamientos que realiza el alcalde, para tratar de que la información no sea desvirtuada por los medios informativos.

En caso de que esto llegara a suceder, la Coordinación de Comunicación Social deberá emitir un comunicado para aclarar cada uno de los puntos confusos o falsos.

## **ESTRATEGIAS**

Para la consecución de los objetivos propuestos se han diseñado cuatro ejes estratégicos básicos:

1. Estrategia de discurso informativo
2. Estrategia de cobertura de medios
3. Estrategia de uso de instrumentos informativos
4. Estrategia de retroalimentación informativa

### **Estrategia de discurso informativo**

En primer término, a partir del reconocimiento de que deben existir definiciones de contenido diferenciado entre el discurso de los distintos funcionarios municipales, es necesario diseñar los criterios que conduzcan las expresiones públicas de cada uno de ellos.

Así, para las instancias que participen en la construcción de la imagen municipal deberá diseñarse un discurso específico.

1. Presidente.- Su discurso prioritario será el cumplimiento de los compromisos contraídos con la sociedad municipal durante su campaña proselitista y los nuevos proyectos del Ayuntamiento.
2. Directores.- Todas sus declaraciones deberán estar en concordancia con los pronunciamientos del presidente, destacando los logros del Ayuntamiento en sus propias áreas de influencia y la eficiencia en el funcionamiento del aparato municipal.

Con la finalidad de presentar un frente unido municipal y evitar contraposiciones, toda declaración se formulará de acuerdo con la Presidencia y en colaboración con la Coordinación de Comunicación Social.

En todos los casos en que asista la Presidencia a eventos públicos de relevancia, no habrá pronunciamientos de otra instancia municipal.

### **Estrategia de cobertura de medios**

Un principio para hacer más eficiente el trabajo informativo es la definición de las necesidades informativas en los medios de comunicación colectiva que cubren las actividades del Ayuntamiento.

Para lograr los objetivos se realizará una selección de medios por tema prioritario desde diversos criterios:

1. Importancia informativa.- Para reflejar la importancia real de la cobertura de ciertos medios de comunicación es necesario definir el nivel de trascendencia informativa de cada uno, a partir de criterios como su propietario, área de influencia de sus colaboradores, el perfil de los lectores y su circulación real. En este caso se encuentran algunos medios impresos locales, regionales y nacionales; mientras que para los medios electrónicos se tomará en cuenta la cobertura e influencia por estratos de audiencia.
2. Circulación y penetración.- Se buscará dar prioridad a los pronunciamientos del Ayuntamiento en los medios de comunicación que tengan mayor impacto y/o circulación en la audiencia, diferenciadas por segmento social y cobertura territorial.
3. Carácter de los medios.- Se deberá elaborar información diferenciada para difundirse a través de la prensa escrita, la radio, televisión, agencias, así como

algunos otros medios que día a día cobran mayor importancia, como los noticieros en internet, diarios, revistas y suplementos especializados.

4. **Regionalización informativa.**- Se diseñará una división de los medios de comunicación por su área de influencia: nacionales, regionales y locales. Cada segmento presenta demandas informativas específicas y sus lectores buscan información distinta. Se trata de satisfacer las necesidades informativas de cada medio y cada público.

### **Estrategia de uso de instrumentos informativos**

Para hacer más eficiente el impacto de los contenidos noticiosos del Ayuntamiento y de las actividades de sus instancias, es necesario hacer uso intensivo y selectivo de todos los instrumentos informativos de que se dispone.

1. **Conferencias de prensa.**- Se deberán planear en tiempo y forma, por lo menos una por quincena, con la finalidad de informar a los medios de comunicación sobre acciones llevadas a cabo por el gobierno municipal. El contenido de la información deberá ser analizado, ya que de éste dependerá la efectividad de su publicación y la cobertura informativa. Asimismo, se tratará de evitar, en la medida de lo posible, que el vocero aporte información que supere en importancia a la que se pretendía proporcionar originalmente, salvo en los casos en que por estrategia así se determine.
2. **Rueda de prensa.**- Durante las giras de trabajo por colonias y comunidades, se ofrecerá una rueda de prensa para detallar el objetivo de la gira y fijar la postura del Ayuntamiento en torno a los problemas nacionales, estatales y municipales. Este instrumento informativo será usado con el propósito específico de abordar "temas del día" para mantener al presidente en una posición oportuna sobre los problemas de actualidad del municipio, del estado y del país. Debe buscarse que sean de corta duración y sobre temas restringidos, a fin de lograr que no se desvirtúe este propósito o anular la información sobre el evento al que se haya asistido.

3. **Boletines de prensa.**- Este será el principal documento mediante el cual se den a conocer los logros de la Administración. Este instrumento informativo deberá ser claro y concreto, ya que además de cumplir con la función de ser la versión oficial, sirve para que algunos medios regionales y nacionales encuentren el resumen adecuado para divulgar información.
4. **Comunicados del presidente.**- Estos serán redactados como una respuesta del gobierno municipal a los pronunciamientos que haya publicado la prensa y que afectan el funcionamiento del municipio.
5. **Entrevistas exclusivas.**- Los encuentros exclusivos con representantes de medios de comunicación colectiva son muy útiles en la exposición de ideas completas sobre temas específicos, ya que permiten al entrevistado expresarse sin limitaciones de tiempo y permiten mostrar el rostro humano del entrevistado.
6. **Foros radiofónicos y televisivos.**- Deberá buscarse un acercamiento con los medios y programas más adecuados para la información municipal, de manera que permanentemente el presidente municipal tenga difusión de las posturas del organismo. En giras de trabajo, la escasez de tiempo para la atención de los medios permite que las entrevistas con representantes de varias radiodifusoras o televisoras brinden cobertura en una gira. En la medida de lo posible es necesario responder a la difusión de todos los medios.
7. **Acercamiento personal.**- Independientemente de la relación profesional que se establezca entre el presidente municipal y los representantes de los medios de comunicación, es necesario que se busque acercarlo a ciertos reporteros, columnistas, articulistas y directivos de los medios, sin propósitos exclusivamente económicos o informativos, sino de conocimiento personal.

**\* En este punto es importante destacar que rescato algunos instrumentos informativos que se tienen contemplados en el Manual de Procedimientos que Rogelio Olmos (Ex Coordinador de Comunicación Social) trató de establecer.**

## **Estrategia de retroalimentación informativa**

Parte importante del análisis y la evaluación en materia de imagen y presencia del Ayuntamiento en los medios de comunicación colectiva es contar con la capacidad para reunir la mayor parte de la información que los medios publican. Sólo con una adecuada retroalimentación informativa se podrá determinar el verdadero impacto que las estrategias tienen sobre los lectores, así como la elaboración de comparativos similares con respecto de otros ayuntamientos.

Para tal fin se instaurarán las siguientes medidas:

1. **Carpeta de presencia e imagen.**- Diariamente será medida la imagen y presencia de Tlalnepantla, Naucalpan, Atizapán, Ecatepec y Distrito Federal (municipios y delegaciones aledañas) en los medios impresos y electrónicos seleccionados, de manera que sea posible graficar semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral y anualmente un comparativo, con la finalidad de evaluar el impacto de las políticas informativas del Ayuntamiento y adoptar oportunamente las medidas necesarias para el fortalecimiento y/o corrección que corresponda.
2. **Análisis de información.**- El seguimiento consistente de la información publicada en los medios de comunicación, complementada con algunas informaciones de fuentes directas permitirán hacer lecturas oportunas sobre temas específicos y redactar análisis prospectivos, así como la elaboración de escenarios sobre el acontecer económico, productivo y social del Ayuntamiento, del estado y/o del país. Serán definidos los temas objeto de seguimiento.
3. **Síntesis de prensa electrónica.**- El equipo de prensa elaborará una síntesis de prensa que contendrá aquellos puntos informativos que manejen los diarios: ocho columnas, notas de primera plana, declaraciones del presidente municipal, información del municipio, de otros ayuntamientos, declaraciones de sectores de la sociedad cuyo contenido informativo pueda tener repercusiones en el Ayuntamiento, opinión y cartones. Este documento será

enviado diariamente a los funcionarios designados por la Presidencia Municipal para el efecto.

Es así, mediante estas estrategias, como la Coordinación de Comunicación Social alcanzará los objetivos fijados.

### **ACTIVIDADES DE LAS DIFERENTES ÁREAS QUE INTEGRAN LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

Para que esta oficina pueda tener un funcionamiento óptimo es necesario que cada departamento desarrolle las actividades establecidas en este documento.

**COORDINACIÓN GENERAL**- Esta será el área encargada de realizar un programa de actividades anual que contemple las estipuladas con anterioridad, con el fin de dar a conocer los datos necesarios a los medios de comunicación de forma oportuna y responder de manera inmediata a los acontecimientos.

Asimismo, estructurará las labores internas de la Coordinación para programar los documentos que se elaborarán de forma mensual y semanal, como son los análisis de contenido de las notas recabadas y los boletines de prensa emitidos.

Aunado a estas funciones también tendrá bajo su responsabilidad:

- Establecer las actividades diarias que realiza cada miembro de la Coordinación de Comunicación Social.
- Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desempeño de las tareas encomendadas a las unidades que integran la Coordinación.
- Coordinar las estrategias de información.
- Planear y controlar las actividades orientadas a cubrir los eventos oficiales del gobierno municipal.
- Controlar las órdenes de inserción destinadas a todos los medios de comunicación.

- Instrumentar técnicas que sirvan para verificar que lo que se realice al interior de la Coordinación esté dentro de los parámetros ya establecidos.
- Atender a los medios de comunicación (escritos o electrónicos), a fin de proporcionar la información emitida y establecer una buena relación entre el municipio y éstos.
- Mantener una estrecha coordinación con las autoridades del gobierno municipal.

**SUBCOORDINACIÓN.-** Las funciones que deberá cumplir son:

- Atender a las personas que soliciten información sobre el municipio, estar al tanto de las noticias que se estén dando y tomar decisiones para lo sucedido.
- Establecer estrategias que sirvan para la buena relación entre los colaboradores de esta oficina.
- Organizar la difusión de boletines.
- Programar la entrega de paquetes informativos a los diferentes medios de comunicación.
- Agendar un calendario de giras con periodistas hacia los lugares de interés para la difusión de los programas de trabajo.
- Programar y atender los asuntos relativos a las conferencias y entrevistas con los diferentes medios masivos.
- Controlar la entrega de paquetes informativos a editorialistas y columnistas.
- Organizar el enlace entre representantes de los medios de comunicación masiva y funcionarios del Ayuntamiento.

**ADMINISTRACIÓN.-** Sus responsabilidades serán las siguientes:

- Coordinar la elaboración del anteproyecto anual del presupuesto de egresos de la Coordinación.

- Controlar el presupuesto anual asignado a la Coordinación.
- Atender a los reporteros que acuden para entregar facturas por concepto de publicidad.
- Darle seguimiento a los trámites para el pago de facturas por publicidad a periodistas, tanto en la Dirección de Administración como en la Tesorería Municipal.
- Controlar la adquisición de mobiliario, equipo y artículos de consumo, útiles de trabajo y papelería que se requiera en los diversos departamentos que integran esta oficina.
- Administrar los materiales de trabajo que entrega la Coordinación Administrativa para el uso de esta oficina.
- Solicitar a la Coordinación Administrativa de la Presidencia los insumos necesarios.

**ASISTENTE PARTICULAR.-** Su principal tarea será mantener al tanto de su agenda al Coordinador General.

- Controlar la agenda personal del Coordinador.
- Programar entrevistas que solicitan los reporteros.
- Mantener informados a reporteros y fotógrafos de la Coordinación sobre los eventos programados para la semana.
- Supervisar el trabajo de todo el personal de esta oficina, con la finalidad de informar al Coordinador sobre el desenvolvimiento laboral de cada uno de ellos.

**SECRETARIA.-** Su deber será la realización de los trámites administrativos.

- Elaboración y archivos de oficios.
- Contestar los teléfonos.

- Controlar la lista de asistencia de los reporteros que visitan la oficina.
- Enviar el boletín a los distintos medios de comunicación.

**AUXILIAR GENERAL.-** Su colaboración tendrá como objetivo que todos los oficios sean entregados a tiempo.

- Entregar boletines, oficios e invitaciones personalmente.
- Trasladar a los reporteros y fotógrafos a los eventos.
- Asistir a los colaboradores de esta Coordinación, cuando éstos necesiten entregar o adquirir cosas.

**REDACCIÓN.-** Esta área será la bujía de la Coordinación.

- Estar al tanto de la agenda de trabajo de la semana.
- Cubrir eventos del presidente y funcionarios municipales.
- Realizar entrevistas.
- Redactar boletines, reportajes, columnas, crónicas y cartas aclaratorias.
- Crear una base de datos sobre los periodistas que cubren la fuente.
- Archivar todos los comunicados emitidos por la Coordinación para su consulta posterior.

**SÍNTESIS INFORMATIVA.-** El objetivo principal de este departamento será darle seguimiento a la información publicada sobre el Ayuntamiento y municipio en general, en los medios de comunicación impresos.

- Adquirir los periódicos y revistas nacionales, estatales y municipales.
- Leer todos los periódicos y localizar las notas sobre el municipio, así como la información más importante de la región, el estado y el país.

- Recortar la nota y pegarla en hojas con un formato establecido para crear una carpeta informativa.
- Monitorear las notas del municipio en las páginas de internet de los principales periódicos nacionales.
- Realizar una síntesis informativa.
- Enviar por correo electrónico la síntesis a todos los funcionarios públicos.
- Actualizar la base de datos de los funcionarios.
- Escanear las notas para su publicación en el intranet.
- Llevar un control sobre la publicación de información del municipio.

**FOTOGRAFÍA.-** Su objetivo primordial será informar, mediante imágenes, las acciones que la Administración Pública Municipal lleva a cabo.

- Cubrir eventos para capturar imágenes digitales.
- Grabar en video los eventos del presidente municipal.
- Elaboración de fototeca y videoteca para consulta posterior.

**MONITOREO.-** El propósito fundamental de esta área será captar todas aquellas noticias que sean transmitidas en los medios electrónicos de comunicación, televisión y radio, sobre el municipio y el Ayuntamiento.

Sus funciones esenciales consistirán en:

- Monitorear todos los noticiarios de los canales de televisión 2, 4, 7, 11, 13 y 34.
- Monitorear los noticiarios radiofónicos: Monitor y Reporte 98.5 (La selección de estos dos se debe a que son los únicos medios que tienen asignados un reportero para cubrir exclusivamente el municipio de Tlalnepantla; además de que este departamento sólo cuenta con dos grabadoras)

- Transcribir las notas capturas y que involucren al municipio o algún funcionario público, ya sean positivas o negativas, y entregar una copia a la oficina del presidente municipal y al área involucrada en la información.
- Elaborar una fonoteca y videoteca.
- Realizar una base de datos con la información capturada.

**DISEÑO GRÁFICO.-** Su objetivo será darle una presentación a los documentos emitidos por esta Coordinación.

Sus funciones:

- Diseño de desplegados informativos para los medios impresos.
- Diseño de los formatos para los documentos emitidos.
- Diseño de trípticos informativos sobre las diversas acciones llevadas a cabo por la administración.
- Apoyo a los diferentes departamentos de esta Coordinación.

Éstas serán las principales funciones y objetivos de cada uno de los departamentos que integran esta Coordinación, sin embargo, para poder desarrollarlas satisfactoriamente es necesario que la gente que colabore aquí esté capacitada y cuente con los conocimientos requeridos por cada puesto.

Para ser parte del equipo de trabajo de esta oficina, el personal deberá contar con la licenciatura en Periodismo o Comunicación y poseer el excelente manejo de los programas de computación básicos, así como de internet, para el caso específico del coordinador, el subdirector, reporteros, síntesis y monitoreo. Con respecto al área de administración, la persona deberá tener conocimientos de contabilidad.

Para el departamento de diseño será indispensable que la persona tenga la licenciatura en Diseño Gráfico y la suficiente experiencia en el manejo de los programas más actuales en la materia.

De igual forma, los fotógrafos deberán contar con cursos de fotografía profesionales y los conocimientos para el manejo de una computadora. Mientras que la secretaria tendrá que estar capacitada en las funciones que le corresponden.

Además, otras virtudes que tendrá que poseer el personal son: iniciativa, liderazgo y sentido de la responsabilidad.

Es así como, mediante la implantación de este Manual de Procedimientos pretendo que cada departamento tenga sus funciones específicas para que, por consiguiente, los resultados sean más satisfactorios.

## 4.2 COMUNICACIÓN EN LA FES ACATLÁN

En lo que respecta al Plan de Estudios que actualmente se encuentra vigente para la licenciatura de Comunicación en la Facultad de Estudios Superiores Acatlán (FESA), considero que si bien está diseñado de tal forma que los alumnos cuenten con bases teóricas, así como con los conocimientos suficientes sobre los géneros periodísticos, aún hace falta más práctica para que los egresados puedan desempeñarse profesionalmente.

En este rubro y a partir de mi experiencia como reportera del Ayuntamiento de Tlalnepantla veo la necesidad de que los estudiantes de la carrera tengan un acercamiento más próximo al campo del periodismo.

Para tal fin, una de las propuestas que yo haría es que dentro de las materias de géneros periodísticos y, sobre todo, en la pre-especialidad de medios escritos, misma que fue la que yo cursé, se organicen visitas a oficinas de prensa o comunicación social, así como a la redacción de los diversos periódicos de la ciudad de México y las agencias informativas.

Creo que es indispensable que en la clase de "*Edición Periodística*" e "*Instituciones de Información*", en la medida de lo posible, se organicen algunas visitas y recorridos por los diversos medios de comunicación, en este caso, impresos.

La finalidad de esta propuesta es que los estudiantes conozcan la dinámica de trabajo que en estas oficinas se desarrolla y, de esta manera, una vez en el campo de trabajo, se encuentren mejor integrados y no se topen con dificultades al momento de ejercer.

Entre las oficinas de prensa que podrían ser visitadas se encuentran desde las áreas de gobierno (Presidencia de la Republica, Gobierno Estatal y municipios); además de los departamentos de comunicación social de sindicatos, cámaras y empresas.

Una propuesta más, sería la creación de una agencia informativa estudiantil que se ubique dentro de la misma FESA, con el propósito de que constantemente se

tenga información, misma que será generada por los propios estudiantes de Comunicación.

A través de ésta, se podrá tener más conocimiento del funcionamiento de una agencia, al tiempo que se vaya tomando práctica en el trabajo periodístico.

Con la información emitida por esta agencia informativa podrá ser posible la creación de un periódico interno que funja como un medio de información para la propia comunidad estudiantil.

Sin embargo, con la intención de que todos los compañeros de la licenciatura de Comunicación puedan ser partícipes de esta "agencia informativa", veo la necesidad de que los talleres de computación de la FESA cuenten un sistema de red que permita estar interconectados.

Es decir, la propuesta concreta es que las computadoras cuentan tanto con el sistema de internet como con una red interna, mediante las cuales se podrá enviar sin tantas complicaciones la información generada.

Asumiendo la responsabilidad que implica el hecho de que los alumnos tengan acceso a internet y éste sea utilizado con fines no educativos, como chatear o visitar páginas no autorizadas, sería indispensable que se restringiera el servicio únicamente a sitios de interés, lo que evitaría el mal uso de esta herramienta tecnológica.

Asimismo, desde mi punto de vista, creo que la instalación de líneas telefónicas en los talleres de redacción es básica para que éstos constituyan un instrumento más de comunicación. Es importante destacar que en este caso también el acceso deberá ser limitado.

A través de esta serie de propuestas pretendo que la práctica del ejercicio periodístico inicie desde las aulas, pues es indispensable que una vez en el campo laboral, los egresados tengan las bases necesarias para ejercer su profesión.

## CONCLUSIONES

Las oficinas de Comunicación Social son de vital importancia para cualquier dependencia de gobierno o empresa privada, ya que a través de éstas la población podrá estar debidamente informada sobre las diversas acciones y programas que se lleven a cabo.

En el caso específico de la Coordinación de Comunicación Social del Ayuntamiento de Tlalnepantla surge la necesidad de que exista un documento rector que permita que el funcionamiento de esta oficina brinde mejores resultados para satisfacer la demanda de información.

Un Manual de Procedimientos que deberá fijar objetivos enfocados a distintos aspectos de la vida diaria, como lo son los políticos, sociales, culturales y económicos, con el propósito de que la ciudadanía de esta municipalidad pueda tener pleno conocimiento de las acciones realizadas en cada uno de estos rubros.

A lo largo de esta Memoria de Desempeño Profesional se ha realizado un recorrido por la forma de trabajar de la Coordinación de Comunicación Social del municipio de Tlalnepantla de Baz, sin pasar por alto lo que son las oficinas de prensa, su historia, estructura y demás aspectos trascendentes para contextualizar mejor el tema de estudio.

Asimismo, se puso especial énfasis en el funcionamiento que desempeñó esta dependencia durante determinados días, en los cuales el Ayuntamiento local acaparó la atención de los medios de comunicación tanto locales como nacionales.

Esta oficina de prensa es considerada la mejor del Valle de México, de acuerdo con las propias opiniones de los reporteros que cubren esta municipalidad, ya que consideran que los boletines emitidos por ésta marcan una pauta para que ellos puedan indagar y adentrarse en un tema específico y, de esta forma, obtener una nota exclusiva para su periódico.

Sin embargo, también resaltan que hay algunos aspectos donde todavía falta mucho por mejorar, a pesar de que el funcionamiento es, hasta cierto punto, superior al de otros municipios.

Esta apreciación no es exclusiva de los reporteros, sino también desde mi experiencia personal he detectado más de cerca esos mismos problemas, los cuales se complican por la falta de interés del propio Coordinador General, ya que él no reconoce estas situaciones.

Considero que a pesar de que los resultados del trabajo diario de esta oficina son muy visibles y positivos, lo cual se refleja en la presencia cotidiana que el municipio tiene en los medios de comunicación, tanto locales como estatales y nacionales, lo cual ayuda a cumplir el objetivo principal de esta dependencia: posicionar la imagen del gobierno municipal, aún se podría mejorar mucho el funcionamiento de ésta.

Desde mi punto de vista, pienso que un primer paso sería que el Coordinador General, en este caso Gabriel Vega, pusiese más atención en el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores y no dejarse llevar por otros aspectos, como podrían ser las relaciones amistosas.

Si bien es cierto que es importante que exista una buena relación entre el Coordinador y todos y cada uno del personal que tiene a su cargo, en ocasiones esa situación puede ser perjudicial porque eso contribuye a que las personas que no están desempeñando correctamente su trabajo se sientan protegidas y continúen sin realizar sus labores debidamente.

Además de que el trabajo que éstos están dejando de desarrollar se les va a transferir a otros colaboradores, lo que traerá como consecuencia que algunos laboren más que otros.

Otro de los problemas que yo he detectado, al igual que los reporteros consultados, es la falta de preparación de algunos de los empleados. Es decir, desde mi propia apreciación, tanto en síntesis como en monitoreo no se efectúa un análisis de la información publicada, sino que su trabajo es muy superficial, debido a que no

tienen los conocimientos básicos para poder ser críticos a partir de fundamentos sólidos.

Sin dejar de lado que algunas tareas que deben ser responsabilidad de determinado departamento en ocasiones son realizadas por otros por la falta de conocimientos.

Ante esta situación, veo la necesidad de que la persona que esté al frente de esta Coordinación incorpore a su equipo de trabajo a gente preparada, con los conocimientos suficientes para poder desempeñar profesionalmente sus labores.

Partiendo de mi experiencia, hay muchos egresados de la carrera de Comunicación a quienes aún no se les ha brindado la oportunidad de poner en práctica todo aquello que aprendieron en las aulas, en cambio, el lugar que ellos tanto desean es ocupado por "colaboradores" que no poseen las bases requeridas para estar en ese puesto.

En este contexto, recalco, se requiere un Manual de Procedimientos que permita regular el adecuado funcionamiento de la Coordinación de Comunicación Social, pues de esto dependerá que la imagen del gobierno municipal se fortalezca ante la ciudadanía.

Asimismo, considero indispensable la creación y establecimiento de estrategias de trabajo para la difusión de las acciones y programas que la administración pública lleva a cabo en beneficio de la población, ya que en un área tan importante y trascendente, como lo es ésta, no se puede estar improvisando.

Con la implementación de un Manual de Procedimientos que regule el funcionamiento de esta Coordinación, el trabajo cotidiano arrojará mucho mejores resultados, ya que cada departamento tendrá establecidas cada una de las actividades a desarrollar.

# ANEXOS

# ANEXO 1



Municipio de  
Tlalnepantla  
de Baz



Página: 10  
Sección: ESTADOS  
Fecha: 5-6-2009

Coordinación General de Comunicación Social  
Síntesis Informativa Recorte



Foto: REFORMA/Archivo

## Sorprende a vecinos el nuevo operativo

Por DANIEL PÉREZ

**TLALNEPANTLA.-** Algunos habitantes de la demarcación, consideraron drástica la aplicación del programa donde se prohíbe a los menores permanecer en las calles después de las 22:00 horas.

"Ha faltado difusión, porque eso de aplicar de un día para otro un dispositivo, va a causar mucha molestia, sobre todo con los padres de familia", considera Salvador Maldonado, maestro de la escuela secundaria técnica número cuatro.

Juana Negrete, profesora y madre de familia, señala que será duro vivir con la zozobra de esperar a los jóvenes que salen tarde de clases o de trabajar, y aunque dice que quiere seguridad, considera que hay otras formas de alcanzarla.

"No descartamos que los jóvenes tengan ideas un poco inclinadas a lo negativo, pero para tomar esas medidas tan drásticas, si está de meditar", menciona Negrete.

Crisanta Quezada, responsable de servicios escolares del Tecnológico Universitario México, avala el programa, aunque dice que le gus-

taría que también se reforzara la seguridad durante el día.

"En nuestra población hay muchos que son hijos de comerciantes y tienen que trabajar. No estaba enterada de la medida, pero si va a ser así me parece bien, pero también que lo hagan en el día.

"Luego llegan alumnos golpeados y descalzos que vienen del mercado, los asaltan en las mañanas", afirma Quezada.

Mientras que los adultos manifestaban su preocupación, los estudiantes parecían no comprender del todo la restricción.

"Está bien, en mi colonia (Valle Ceylán) casi no hay nada de eso. No creo que me afecte, y si llego a salir, pus a ver qué pasa", asegura Ricardo Cortés de 14 años.

David Oregón dice que se enteró la noche del jueves de la medida, y que de ser detenido por estar con sus amigos en la calle, espera que los policías no lo "agandallen".

Mientras que Viridiana Sofía de 16 años, asegura que no le molesta la medida, siempre y cuando se empiece a notar la disminución de delincuentes.

### Opinan desde la red

A unas horas de iniciar el operativo en Tlalnepantla en el que se pretende restringir la salida a la calle a menores de edad, lectores de reforma.com opinaron al respecto

**Poner 'toque de queda' a menores de edad para prevenir delitos:**

Es una buena medida  
(778 votos)

Es excesivo y viola derechos humanos  
(441 votos)

**63.8%**

**36.2%**

reforma.com/edomex



"Es una medida, sin lugar a dudas, desesperada, quizá con fines de promoción más que buscar alguna efectividad; creo que es totalmente equivocada una medida de esa naturaleza"

Alejandro Encinas,  
secretario de Gobierno del DF



"Ojalá la autoridad preventiva sea muy cuidadosa en la forma en que lo implemente, si lo implementa conforme a la ley, cuenta con todo el apoyo de las autoridades estatales, pero ojalá no viole garantías individuales"

Alfonso Navarrete,  
Procurador del Edomec

Pagina: 1  
Sección: CIUDAD  
Fecha: 5-6-2004Coordinación General de Comunicación Social  
Síntesis Informativa Recorte

# Termina el operativo en retenes

**POR DANIEL PÉREZ,  
FRANCISCO ORTIZ Y EDGAR VARGAS**

TLALNEPANTLA.- EL 'TOQUE DE QUEDA' que pretendían implementar las autoridades de Tlalnepantla para detener a menores de 17 años en las calles, inició anoche con una protesta vecinal y la colocación de retenes para revisar unidades de transporte público y vehículos particulares.

Al filo de las 22:30 horas, un convoy de 30 patrullas partió de la explanada del Palacio Municipal con 120 elementos a bordo, con la intención de recorrer seis puntos considerados de alta incidencia delictiva. A cada sector se destinaron 6 patrullas y 20 uniformados.

Minutos antes, un grupo de 40 vecinos se apostaron frente a la Alcaldía en protesta por el operativo, al que consideraron anticonstitucional, y ahí esperaron la salida del Edil Ulises Ramírez.

"El derecho de tránsito es una garantía constitucional contenida en este libro que usted juró cumplir y que seguramente será violado hoy", reclamó Andrés de Jesús Jiménez, quien levantaba una constitución.

Por unos minutos el Edil escuchó los insultos que lo calificaban de mentiroso, para luego explicar en qué consiste



El supuesto 'toque de queda' arrancó con la revisión de pasajeros.

el plan de seguridad.

"Yo personalmente voy a supervisar, y no vamos a violar ninguna garantía", dijo Ramírez.

Luego, el Alcalde partió con los policías asignados a la Unidad El Rosario, y en la Avenida El Ejido colocaron el primer retén como parte del dispositivo que oficialmente se llama "Sobrevigilancia nocturna".

Aquí se detuvieron algunos vehículos y camiones de pasajeros, y los policías

revisaron sus pertenencias para detectar armas o sustancias prohibidas.

A las 23:13 horas fueron llevadas las dos primeras personas (adultos) ante el juez calificador Fernando Fonseca, uno acusado de orinar en la vía pública y otro por alterar el orden. Ninguno era menor de edad.

A las 23:45 horas se reportó que habían logrado capturar a dos asaltantes de una tienda Oxxo, los cuales fueron remitidos al MP.

## Las reglas

■ Así opera la disposición para que menores de 18 años dejen las calles.

► **Inicia:** 22:00 horas.

► **Termina:** 5:00 horas.

► **Colonias:** San Javier, La Romana, Centro, Los Rosarios, Franja Municipal, El Olivo I y II, Lázaro Cárdenas (en sus tres secciones) y San Juan Ixhuatpec.

► **Policías:** 22 agentes de la agrupación femenil.

► **Castigo:** serán trasladados a una celda y deberán esperar a que su padre, madre o tutor vaya por ellos y los libere. Si nadie acude por ellos, pasarán ahí la noche.


 Página: 30  
 Sección: \_\_\_\_\_  
 Fecha: 8-6-2004

 Coordinación General de Comunicación Social  
 Síntesis Informativa Recorte

■ Los operativos de la noche serán más estrictos y sorprendivos, advierte Ulises Ramírez

## En Tlalnepantla aumentan a 18 las colonias con revisión nocturna

■ Policía a partidos: en vez de polemizar, hagan aportaciones contra delincuentes

■ SILVIA CHAVEZ

CORRESPONSAL

TLALNEPANTLA, MEX., 7 DE JUNIO. El alcalde panista Ulises Ramírez Núñez elevó de 11 a 18 el número de colonias populares donde se pondrá en marcha el operativo nocturno identificado inicialmente como toque de queda.

El edil informó que entre viernes y domingo, por dichas acciones policiacas, se detuvo a 110 personas acusadas de incurrir en faltas administrativas, y que 30 por ciento eran jóvenes menores de 20 años.

Ramírez Núñez anunció que los operativos cada día serán "más estrictos y serán sorprendivos". Nadie sabrá qué día podrá estar en la calle después de las 22 horas, pues "así lo exigen los habitantes de Tlalnepantla", quienes demandan mayor seguridad.

Añadió que este domingo autoridades de la delegación Atzacapotzalco, en el Distrito Federal, se sumaron a las acciones de vigilancia en zonas limítrofes con Tlalnepantla, específicamente "en andadores de la unidad El Rosario", donde se efectuaron "inspecciones conjuntas entre ambas entidades".

Sobre la ampliación de los operativos nocturnos, puntualizó que a partir de esta semana, además de realizarse en el sector central del municipio, se pondrán en marcha en las colonias Tequexquináhuac, Condominios Tequex, San Lucas Tepetlacalco, San Andrés Atenco, San Pablo Xalpa y Lomas de Bulevares, "porque así lo solicitaron vecinos y porque los índices delicti-

vos establecen que la criminalidad es elevada".

Por la polémica desatada por la implantación de un toque de queda en Tlalnepantla, el director de Seguridad Pública Municipal, Edgardo Flores Campbell, hizo un llamado a juristas, miembros de partidos políticos y diputados, a no "atender la coyuntura de una controversia en cuanto a legalidad se refiere, y sí hacer aportaciones importantes para establecer estrategias contra la delincuencia".

Mientras, en conferencia de prensa que ofrecieron este lunes Saúl López Maldonado y José Antonio García Martínez, representantes del Sector Juvenil del PRD, anunciaron que el sol azteca implementará brigadas nocturnas en la explanada del palacio municipal de Tlalnepantla, con intención de promover la defensa de los derechos humanos.

Asimismo indicaron que a partir de las 22 horas en la explanada de Tlalnepantla se ofrecerán actos que incluirán recitales musicales y de poesía.



HECTOR MARTINEZ/NOTIMEX

El alcalde Ulises Ramírez Núñez anunció que las detenciones después de las 10 de la noche podrán ser en cualquier día de la semana.



**AL BANQUILLO.** Edgardo Flores, director de la Policía, y el Edil Ulises Ramírez, son acusados del violar el estado de derecho.

# Ampliará Tlalne 'toque de queda'

**Afirma Ulises Ramírez estar dispuesto a comparecer para defender su operativo; niega violar la ley**

Por HEIDY TORRES

**T**IALNEPANTLA.-El Alcalde Ulises Ramírez anunció que ampliarán a seis colonias más el operativo de restricción de horario para menores, debido a que durante los tres primeros días de su aplicación crecieron en ellas algunos actos delictivos.

"Estamos viendo la factibilidad de poder ampliar el operativo a solicitud de la gente, de los propios conductores, a efecto de brindar mayores resultados en este aspecto. "Van apenas tres días del operativo, vamos a hacerlo permanentemente de manera aleatoria en diferentes colonias que ya fueron desig-

## Rompe Estatal con Tlalne

Por HEIDY TORRES

Luis Rivera, director general de la Policía Estatal, aseguró que desde que Tlalne anunció el "toque de queda", abandonaron los patrullajes conjuntos con la Policía Municipal.

"Aunque veníamos participando en rondines de vigilancia, en estos momentos y dado que tomó un giro que no deseamos darle a la seguridad pública, decidí que se detuviera hasta que estuviera perfectamente bien aclarado o hasta que el Presidente Municipal nos pudiera informar de qué se trata y cómo

podemos colaborar", precisó.

Rivera indicó que no hubo una solicitud formal para apoyar el "toque de queda" que inició Tlalne el viernes en 11 colonias.

"No fue querer mantenernos al margen, simplemente no hubo una petición formal, no hubo contacto alguno y por lo tanto no tuvimos oportunidad de analizar si era conveniente que participáramos", puntualizó.

Rivera advirtió que pese a la ruptura su corporación continuará con la vigilancia en el municipio con 503 elementos y 145 unidades.

nadas, porque cuando entramos a una hora en colonias determinadas, la delincuencia se mueve en otro sentido; va escogiendo otras colonias y otros horarios", señaló.

Ramírez anunció que las colonias donde se aplicará también el dispositivo, que impide que menores de entre 8 y 17 años puedan estar en las calles después de las

22:00 horas, serán Tequesquahuac, La Loma Tlalnemex, San Lucas Tepetlacalco, San Andrés Atenco, Lomas Bulevares y San Pablo Xalpa.

Ramírez no pudo precisar la cantidad o tipo de delitos que aumentaron el fin de semana, pues aunque argumentó que la Procuraduría estatal no le había enviado las estadísticas, tampoco contaba con los números registrados por su propia Policía Municipal.

Aunque el delegado del PRI en Tlalne, José Luis Cerrillo, aseguró que durante los operativos han habido abusos de autoridad y violación al estado de derecho, hasta la tarde de ayer la Coordinación Municipal de Derechos Humanos no había recibido quejas escritas, verbales o telefónicas.

Sin embargo, Cerrillo presentó desde ayer en la Subprocuraduría de Tlalne una denuncia de hechos contra Ramírez y el director de Seguridad Ciudadana, por la aplicación del dispositivo.

### AL BANQUILLO

Ramírez aseguró que aún no lo han llamado a comparecer los diputados ni el secretario de Gobierno, Manuel Cadena, pero que en cuanto lo requieran acudirá a defender su operativo.

"Si me citan voy a ir y voy a manifestar mis argumentos legales sociales y personales. Se van a ver bastante simpáticos pidiéndome que suspenda el servicio de seguridad cuando si ustedes le preguntan a la gente cual es el principal problema que padecen y que debe hacer el gobierno, es seguridad", apuntó.

heidy.torres2@reforma.com

## ANEXO 5

**HERALDO**

Página: 4  
Sección: 2  
Fecha: 4-6-2004

Municipio de  
Tlalnepantla  
de Baz



Coordinación General de Comunicación Social

Síntesis Informativa Recorte

# Reforzarán operativos de vigilancia en Tlalnepantla

TLALNEPANTLA, Méx. (Notimex).- A partir de este fin de semana se reforzarán los operativos de vigilancia en este municipio mexiquense, con el fin de reducir el índice delictivo que en los últimos meses ha asolado a diversas colonias, principalmente las que colindan con el Distrito Federal.

En conferencia de prensa, el alcalde Ulises Ramírez Núñez informó que participarán de manera coordinada elementos de la Policía Estatal, Judicial, Grupo Táctico Especial y elementos de la Policía y Tránsito Municipal, quienes tienen las indicaciones precisas de establecer rondines permanentes que permitan inhibir a la bandas delictivas.

Destacó que estos operativos se establecerán principalmente en colonias como Los Reyes Iztacala, La Yacampa, Los Olivos, Los Rosarios y San

Juan Ixhuatepec, todas ellas limítrofes con las delegaciones Azcapotzalco y Gustavo A. Madero del Distrito Federal, así como con el municipio de Ecatepec de Morelos.

Aseguró que como parte de estas acciones, se tiene previsto detener a cualquier individuo sospechoso que camine a altas horas de la noche, y aclaró "no se trata de un toque de queda porque eso sólo se da en Estados autoritarios y lo que queremos nosotros es brindar seguridad a la ciudadanía".

Del mismo modo, dijo, se realizarán inspecciones a bordo de microbuses, combis y toda clase de transporte público colectivo, acciones que serán vigiladas por personal de derechos humanos y de la Contraloría Interna a fin de evitar atropellos que pongan en riesgo la integridad de la ciudadanía.

## ANEXO 6

INFORMACIÓN GENERAL  
**ovaciones**

Página: 5

Sección:

Fecha: 130305



Síntesis Informativa Recorte

# Retiran por la fuerza a 3 mil ambulantes en Tlalnepantla

TLALNEPANTLA, Méx. - Diversas vialidades del centro de Tlalnepantla fueron cerradas a la circulación, luego de un operativo de desalojo de comerciantes ambulantes, lo que ha provocado congestión vehicular en el norte de la zona metropolitana.

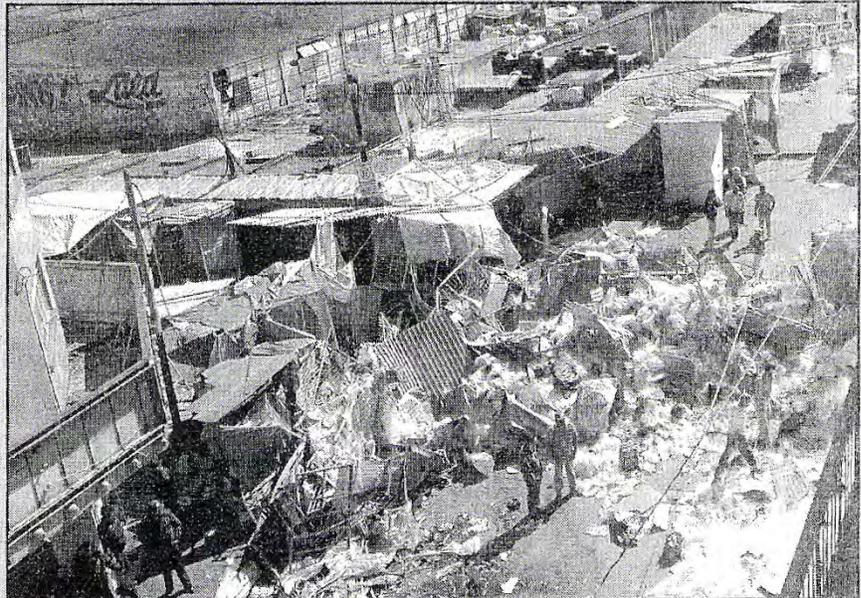
Luego de que esta madrugada policías y personal civil retiraron casi tres mil puestos semifijos, las vialidades fueron cerradas por los uniformados que no permiten la entrada y salida de vehículos, ni del transporte público, desde el Ayuntamiento hasta Mario Colín y desde las avenidas Toltecas e Hidalgo hasta Popocatepetl.

El área afectada comprende 40 cuadras, donde se encuentran importantes arterias como Periférico, calzada Vallejo, la Vía Gustavo Baz, Presidente Juárez, Mario Colín y Sor Juana.

El caos vehicular también ha repercutido en el Distrito Federal, pues según trabajadores de la Subprocuraduría de Justicia, ubicada frente al penal de Barrientos, en el trayecto desde su domicilio a la delegación Gustavo A Madero hicieron dos horas, cuando normalmente tardan 30 minutos.

Incluso, la conferencia de prensa prevista para las 10:00 horas con el procurador mexiquense, Alfonso Navarrete Prida, en esas instalaciones se retrasó más de 40 minutos porque el funcionario no podía llegar, ya que está bloqueada la carretera Chamapa-Lechería que conduce de Toluca a Tlalnepantla.

El representante de la Asociación de Comerciantes Ambulantes 'Concordia y Consenso', José Luis Vargas, consideró una arbitrariedad el uso de la fuerza pública del



*Los puestos, destrozados, quedaron en las calles, mientras el caos vehicular se extendió hasta el Distrito Federal.*

Ayuntamiento para retirar los puestos.

Explicó que en días pasados acudieron a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y harán llegar un documento a la residencia oficial de Los Pinos para denunciar los hechos.

Mencionó que se canceló una marcha que tenían prevista realizar hoy a las 10:00 horas, debido a que las calles por las que harían el recorrido están cerradas por las

autoridades; en tanto que en las escuelas no hubo clases y el comercio establecido no abrió sus puertas.

Los ambulantes tendrán una reunión a las 15:00 horas para determinar las acciones que seguirán frente al desalojo, mientras que las vialidades serán reabiertas hasta que hayan retirado todo el material de los puestos que fueron desmantelados esta madrugada. (Notimex)


 Página: 1  
 Sección: C  
 Fecha: 19/03/05

Coordinación General de Comunicación Social

Síntesis Informativa Recorte

# 'Barren' a ambulantes con bulldozers

Con maquinaria pesada destruyen puestos informales en el centro de Tlalnepantla

**Juan Manuel Barrera**  
*Corresponsal*

TLALNEPANTLA, Méx— En un operativo nocturno en el que participaron más de mil 350 policías, entre ellos 230 de la Policía Federal Preventiva (PFP), el gobierno municipal de Tlalnepantla concluyó el desalojo de comerciantes del primer cuadro, por lo que la zona fue acordonada y destruidos con maquinaria pesada —bulldozers y palas mecánicas— unos mil 400 puestos, lo que generó movilizaciones de los vendedores, que denunciaron rapiña por parte de los cuerpos de seguridad pública.

“Lamentablemente aquí no hay justicia. Este gobierno es arbitrario y represor de la gente trabajadora”, expresó una comerciante

afectada, quien junto con aproximadamente 3 mil vendedores marchó por calles del primer cuadro para protestar contra el desalojo. Los comerciantes efectuaron varias marchas y se concentraron frente al palacio municipal, en donde algunos lanzaron objetos al edificio de gobierno e in-

cluso detonaron al menos tres cohetones; uno de ellos explotó en pasillos del inmueble, sin que ocurrieran incidentes graves.

El operativo inició a las 23:45 horas del jueves, cuando 230 elementos de la Policía Federal Preventiva (PFP), 770 de Tlalnepantla y 350 de los municipios de Naucalpan, Atizapán, Coacalco y Nicolás Romero —todos gobernados por el PAN—, sitiaron unas 15 calles del primer cuadro, mientras empleados del ayuntamiento destruían con maquinaria pesada los puestos metálicos y de madera, sin que los pocos comerciantes presentes pudieran impedirlo.

En tanto, el alcalde de Tlalnepantla, Ulises Ramírez Núñez, del PAN, aseguró en conferencia de prensa que el

desalojo se llevó a cabo con estricto apego a la ley.

Agregó que la PFP continuará con el cerco al primer cuadro municipal hasta que concluya el retiro de los puestos, que podrán ser reclamados si acreditan que contaban con los permisos para ejercer tal actividad.

**1,350**

policías  
participaron en  
el desalojo de  
ambulantes

**3,000**

comerciantes  
marcharon en  
protesta por la  
medida

## BIBLIOGRAFÍA

- **Acero** Hernández, Mireya, *Memoria de un reportero en el diario "El Universal"*, Tesis profesional, ENEP Acatlán, México, 1997, 119 p.
- **Buendía**, Manuel, *Ejercicio periodístico*, Océano, México, 1984, 206 p.
- **Casillas** Valdivia, Marisela, *Experiencia profesional en la Coordinación de Difusión de al Coordinación General de Comunicación Social del Instituto Mexicano del Seguro Social*, Tesis profesional, FES Acatlán, 2001, 126 p.
- **Félix** Valdés, Rodolfo, *Manual de Organización de la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes*, México, 1984, 98 p.
- **Garduño** Garduño, Rafael, *Tlalli Nepantli: "Tierra de Enmedio"*, Tlalnepantla, 1999, 174 p.
- **Goded**, Jaime, *Cien puntos sobre la comunicación de masas en México*, Universidad Autónoma de Sinaloa, 1979, 179 p.
- **González** Alonso, Carlos, *Diccionario de comunicación*, Trillas, México, 2003, 150 p.
- **Martín** Serrano, Manuel, *Teoría de la comunicación*, ENEP Acatlán, México, 1993.
- **Saundra**, Hybels, *La Comunicación*, Logos, México, 1978, 149 p.
- **Tlalnepantla**, *Tlalnepantla, Mirador de Anáhuac*, Tlalnepantla, Estado de México, 1990, 112 p.
- **Vázquez** Montealban, Manuel, *Historia y Comunicación Social*, Alianza, Madrid, 1985, 163 p.

## HEMEROGRAFÍA

- **Barrera**, Juan Manuel, *'Barren' a ambulantes con bulldozers*, Periódico El Universal, Primera Plana, 19 de marzo de 2005, p. 1.
- **Chávez** González, Silvia, *35 detenidos en primer día de toque de queda en Tlalnepantla*, Periódico La Jornada, Capital, 6 y 8 de junio de 2004, p. 33 y 30.
- **Chávez** González, Silvia, *En Tlalnepantla aumentan a 18 las colonias con revisión nocturna*, Periódico La Jornada, Capital, 8 de junio de 2004, p. 30.
- **Olmos**, Rogelio, *Manual de Procedimientos de la Coordinación de Comunicación Social del Ayuntamiento de Tlalnepantla*, 2003, 42 p.
- **Ortiz**, Francisco / Pérez Daniel / Vargas Edgar, *Termina el operativo en retenes*, Periódico Reforma, Estado, 5 de junio de 2004, p. 1.
- **Pérez**, Daniel, *Sorprende a vecinos el nuevo operativo*, Periódico Reforma, Estado, 5 de junio de 2004, p. 10.
- **Periódico El Valle**, *Con toda la fuerza vamos a combatir a la delincuencia: Ulises Ramírez Núñez*, 5 de junio de 2004, p. 9.
- **Periódico Heraldo de Toluca**, *Reforzarán operativos de vigilancia en Tlalnepantla*, 4 de junio de 2004, p. 4.
- **Periódico La Prensa**, *Más de 30 detenidos fue el saldo del operativo de seguridad*, 6 de junio de 2004, p. 20.
- **Periódico Ovaciones**, *Retiran por la fuerza a 3 mil ambulantes de Tlalnepantla*, 19 de marzo de 2005, p. 5.
- **Plan Sectorial de Comunicación Social**, H. Ayuntamiento de Toluca, México, 1990.
- **Ramírez** Núñez, Ulises, *Primer Informe de Gobierno*, Tlalnepantla, 2004.
- **Torres**, Heidy, *Ampliará Tlalne 'toque de queda'*, Periódico Reforma, Estado, 8 de junio de 2004, p. 8.

## CIBEROGRAFÍA

- **“Gobierno y administración municipal”**  
<http://www.cesarcamacho.com.mx/municipal/fernandez1.html>
- **“Información estadística”**  
[http://www.inegi.gob.mx/est/librerias/tabulados.asp?tabulado=tab\\_po02a&c=706&e=](http://www.inegi.gob.mx/est/librerias/tabulados.asp?tabulado=tab_po02a&c=706&e=)
- **“Información General del Tlalnepantla”**  
<http://www.tlalnepantla.gob.mx>

## ENTREVISTAS

- **Cruz**, Ariadna, *Opinión respecto al funcionamiento de la Coordinación de Comunicación Social de Tlalnepantla*, Reportera del noticiero radiofónico *Reporte 98.5*, Palacio Municipal, Plaza Cívica Dr. Gustavo Baz, Tlalnepantla Centro, 23 de Noviembre de 2005.
- **Romero**, Víctor Manuel, *Opinión respecto al funcionamiento de la Coordinación de Comunicación Social de Tlalnepantla*, Reportero del periódico *Excélsior*, Palacio Municipal, Plaza Cívica Dr. Gustavo Baz, Tlalnepantla Centro, 23 de Septiembre de 2005.
- **Torres**, Heidy, *Opinión respecto al funcionamiento de la Coordinación de Comunicación Social de Tlalnepantla*, Reportera del periódico *Reforma*, Palacio Municipal, Plaza Cívica Dr. Gustavo Baz, Tlalnepantla Centro, 11 de Noviembre de 2005.