



# SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE  
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

*Trabajo y familia*

## Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua del SOSAPACH

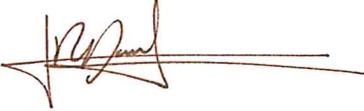
Junio 2022

	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y CULTURA DEL AGUA DEL SOSAPACH

**CLAVE: CSCA/MP/001/2022**

### AUTORIZACIONES:

<b>Jorge Gómez Carranco</b>	<b>Raúl Domínguez Cajica</b>	<b>María Dalia Cuautle Ruíz</b>
		
<b>Director General</b>	<b>Contralor Interno</b>	<b>Comunicación Social y Cultura del Agua</b>

Se actualiza el presente Manual de Procedimientos en el Municipio de San Pedro Cholula, Puebla a los treinta días del mes de junio de dos mil veintidós.

 <p><b>SOSAPACH</b> SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA</p> <p><i>Trabajo y familia</i></p>	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

<b>ÍNDICE</b>		<b>PÁGINA</b>
I	Introducción	3
II	Presentación de los Procedimientos	5
III	Procedimiento para la elaboración de Boletines y Redes Sociales	6
	Procedimiento de Comunicación y Difusión	11
	Procedimiento de Cultura del Agua	16
	Procedimiento de Imagen Institucional	21
	Procedimiento de Relaciones Públicas	26
	Procedimiento de Seguimiento a contratos con Medios de Comunicación	31
IV	Glosario de Términos	37

	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

## I. INTRODUCCIÓN

La necesidad de actualizar los instrumentos normativos surge al modificarse la normatividad aplicable y/o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que signifiquen cambios en sus atribuciones y en su estructura, así como en los procedimientos sustantivos de cada área.

En ese sentido, los titulares de las Unidades Administrativas deberán actualizar oportunamente sus documentos normativos, con el objeto de que se realicen las adecuaciones correspondientes, cumpliendo de esta manera con la función informativa para la cual fueron elaborados.

Es responsabilidad del titular de cada Unidad Administrativa, vigilar que se elaboren y actualicen permanentemente los formatos para la gestión de trámites, de control y de servicios internos.

El presente manual de procedimientos es un documento de apoyo y consulta integrado por procedimientos de carácter técnico, administrativo y de atención al público debidamente estructurados para sustentar el funcionamiento y la prestación de los servicios asignados a las distintas Unidades Administrativas, con base en la normatividad y metodología autorizada.

Las ventajas de contar con un Manual de Procedimientos y un Manual Operativo son las siguientes:

- Constituir una fuente formal y permanente de información y orientación sobre la forma de ejecutar un trabajo determinado.
- Integrar una guía de trabajo a ejecutar, ya que proporciona al personal una visión general de sus funciones y responsabilidades al ofrecer una descripción del sistema operativo en su conjunto, así como las interrelaciones de las Unidades Administrativas en la realización de los procedimientos asignados, permitiendo una adecuada coordinación a través de un flujo eficiente de información.
- Presentar una visión integral de cómo opera una unidad responsable.
- Lograr continuidad en la ejecución del quehacer público independientemente de que cambien los responsables.
- Servir como mecanismo de inducción y orientación a una Unidad Administrativa para el personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación.
- Facilitar al titular de la Unidad Administrativa la supervisión del trabajo, verificando el cumplimiento de las actividades de sus subordinados.

	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

Por lo anterior y conforme a los Lineamientos generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del SOSAPACH se describen los procedimientos que servirán de guía para el desarrollo de las funciones en el ámbito de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, en estricto cumplimiento de la normatividad vigente que regula sus atribuciones y facultades enfocándose a la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento, motivando la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía con responsabilidad, transparencia, honestidad y eficiencia.

Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual al género masculino, lo es también para el género femenino cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno u otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en su estructura orgánica, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz. Por lo que el alcance del registro de los instrumentos normativos que emiten las Unidades Administrativas, por parte de la Contraloría Interna del Organismo, tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre dichos documentos.

	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

## II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

- Procedimiento para la elaboración de Boletines y Redes Sociales.
- Procedimiento de Comunicación y Difusión.
- Procedimiento de Cultura del Agua.
- Procedimiento de Imagen Institucional.
- Procedimiento de Relaciones Públicas.
- Procedimiento de Seguimiento a contratos con Medios de Comunicación.

	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

### III. PROCEDIMIENTOS

#### a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento para la elaboración de Boletines y Redes Sociales.

#### b. Objetivo.

Dar cobertura a las actividades de Dirección General principalmente en; actividades propias del SOSAPACH y las que se realizan conjuntamente con Ayuntamiento, para informar a través de boletines y redes sociales a los medios de comunicación local y estatal, sobre dichas actividades del SOSAPACH.

#### c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 6, 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, II inciso a), III antepenúltimo párrafo, IV; 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103 inciso a), 104, 113, 114 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 118 de la Ley Orgánica Municipal; 1, 2 Fracción VI, 5, 6, 8, 10, 12 Fracción I, XVII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla; 1, 10 fracción IV, 22, 23 primer párrafo, fracciones, XXV, XXXVI, 26, 27 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; Primero, Segundo, Décimo del Decreto de creación Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula; 24 Fracción XXXVI, 47 Fracción IV, VI, XII, XIII, XVI, XVIII Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

#### d. Políticas de Operación

- Los boletines y/o redes sociales serán escritos por el titular de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua con visto bueno de la Dirección General, con relación a la programación de eventos programados para el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.
- El monitoreo de medios y redes de comunicación deberá ser permanente con la finalidad de generar cercanía y acceso a la información a favor de los usuarios, así como para detectar reportes por parte de los usuarios para dar atención a sus necesidades.
- Así mismo, se harán campañas para concientizar respecto al uso racional del agua; así como el informar de las actividades programadas para del Organismo Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

- Se actualizará permanentemente el contenido de las redes sociales Facebook y twitter, a fin de mantener informado a los usuarios sobre el trabajo diario del SOSAPACH.
- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

#### e. Tiempo Promedio de Gestión

2 a 3 horas.

#### f. Descripción del Procedimiento

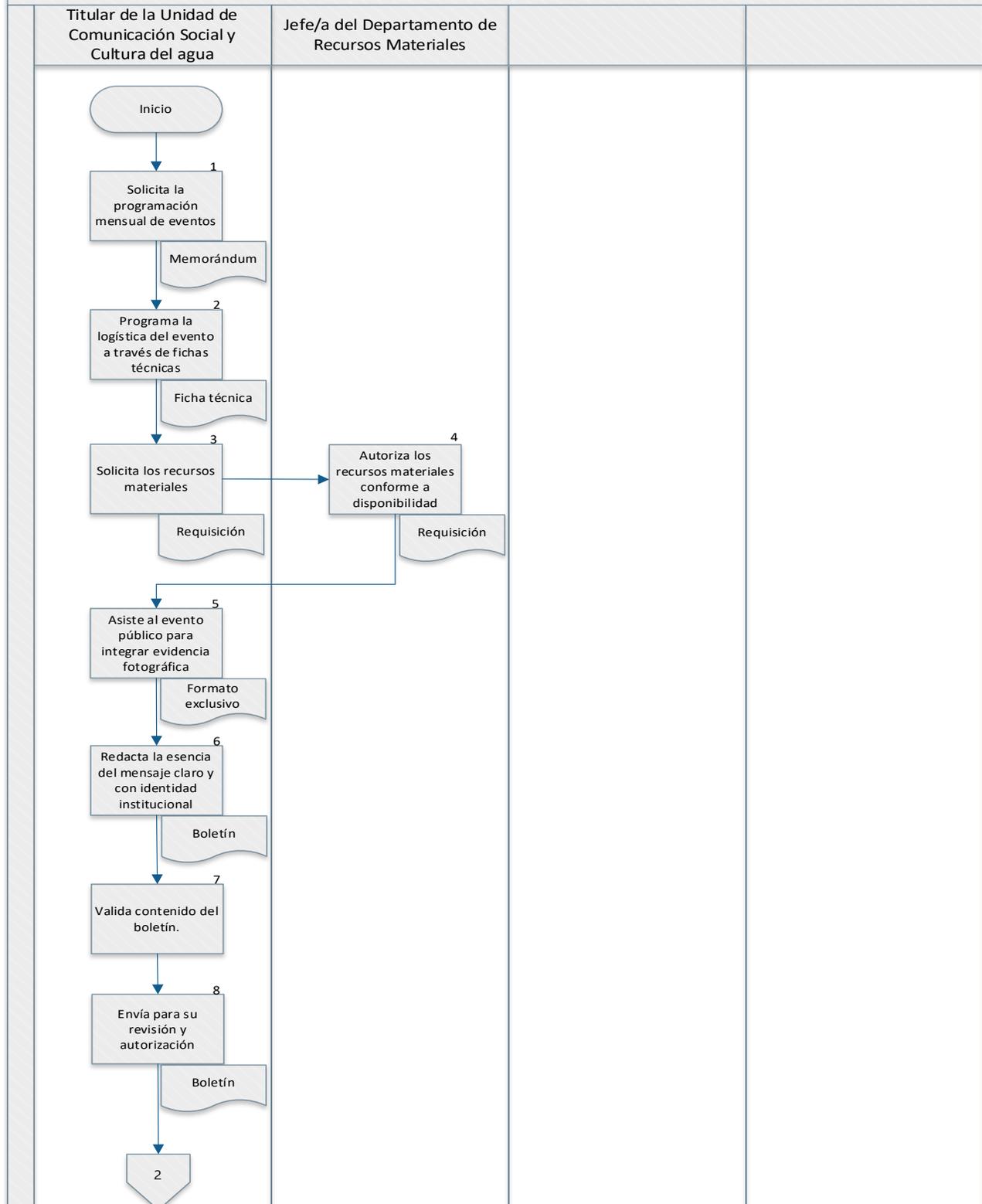
<b>Procedimiento para la elaboración de Boletines y Redes Sociales</b>				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Titular de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua	1	Solicita a través de memorándum la programación mensual de eventos de las Unidades Administrativas del SOSAPACH vía correo electrónico y conforme a las necesidades de cada área.	Memorándum	1
	2	Programa la logística de los eventos a través de fichas técnicas para la requisición de recursos materiales.	Ficha Técnica	1
	3	Solicita los recursos materiales conforme a la requisición.	Requisición	1
Jefe/a del Departamento de Recursos Materiales	4	Autoriza los recursos materiales conforme a disponibilidad.	Requisición	1
Titular de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua	5	Asiste al evento público para integrar evidencia fotográfica y acompañar el boletín.	Formato exclusivo	1
	6	Redacta la esencia del mensaje de forma clara y facilitarle rostro e identidad institucional.	Boletín	1
	7	Valida el contenido.	NA	NA
	8	Envía a Dirección General y en caso de solicitar algún ajuste realizar de inmediato.	Boletín	1

	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

Director/a General	9	Recibe el boletín.	Boletín	1
	10	Revisa el boletín. En caso de que solicite algún ajuste, regresa a la actividad No. 6. En caso contrario continúa en la actividad No. 11.	Boletín	1
	11	Autoriza el boletín para su publicación.	Boletín	1
	12	Regresa el boletín autorizado para su publicación.	Boletín	1
Titular de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua	13	Recibe el boletín autorizado para su publicación.	Boletín	1
	14	Publica a través del Ayuntamiento y otros medios una vez autorizado.	Boletín	1
	15	Verifica la difusión de la información, que el boletín enviado sea publicado.	Boletín	1
	16	Realiza un reporte de publicaciones de forma mensual que se envía vía correo electrónico a las Unidades Administrativas: Dirección General, Contraloría Interna, Unidad de Planeación y Unidad de Transparencia.	Reporte	1
		Termina Procedimiento.		

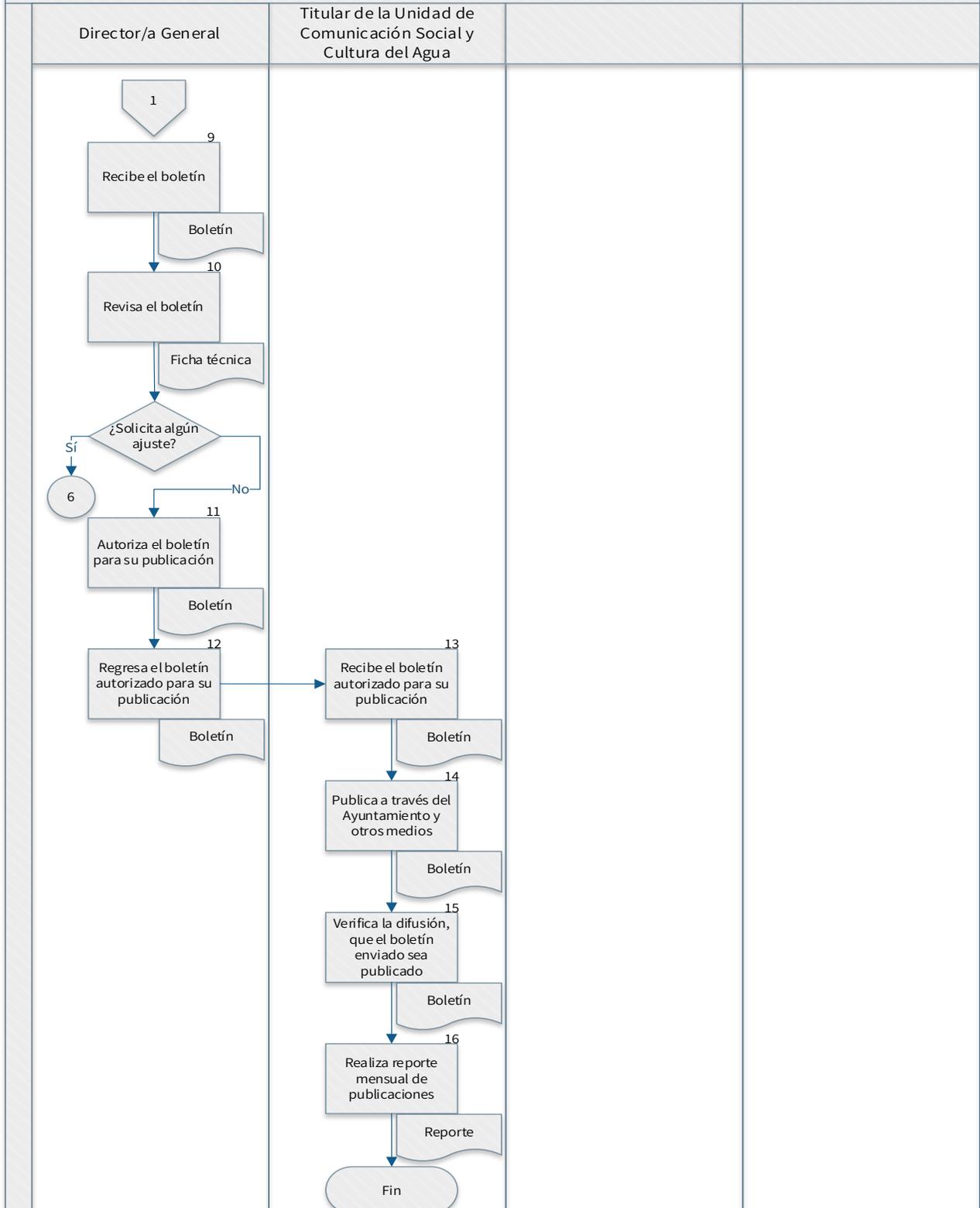


### Procedimiento para la elaboración de Boletines y Redes Sociales





### Procedimiento para la elaboración de Boletines y Redes Sociales



	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

### a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento de Comunicación y Difusión.

### b. Objetivo

Difundir las actividades relevantes realizadas dentro del sistema con información certera, objetiva, completa, plural y clara sobre hechos y situaciones de interés público sin importar el medio por el que se difunda, promoviendo un dialogo social amplio y plural, no excluyente: la información que se transmite deberá ser oportuna, veraz y objetiva, tendiente al mejoramiento de las formas de convivencia humana.

### c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 6, 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, II inciso a), III antepenúltimo párrafo, IV; 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103 inciso a), 104, 113, 114 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 118 de la Ley Orgánica Municipal; 1, 2 Fracción VI, 5, 6, 8, 10, 12 Fracción I, XVII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla; 1, 10 fracción III, 22, 23 primer párrafo, fracciones XXV, XXXVI, 26, 27, de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; Primero, Segundo, Décimo del Decreto de creación Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula; 25, 47 Fracción II, IV, V, VI, IX, XII, XIII, del Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

### d. Políticas de Operación

- La comunicación es una herramienta fundamental en la relación gubernamental, es decir para presentar a la ciudadanía la gestión administrativa eficiente.
- La difusión de toda comunicación interna y/o externa, permite mantener informados a los servidores públicos adscritos al SOSAPACH y como a la ciudadanía general, generando en todo momento las acciones tendientes a transparentar las actividades programadas del Organismo.
- Se deberán generar reuniones semanales o quincenales con el área administrativa y operativa para identificar y determinar la información que se deberá difundir al interior y exterior del sistema.
- Verificar que la información a difundir cumpla con los lineamientos de imagen institucional y con nuestra política de calidad.
- Se usarán los medios remotos de comunicación, a través de las redes sociales principales, así como los medios impresos al interior del SOSAPACH o en su caso correo electrónico, con la finalidad de dar prontitud a la difusión de la información correspondiente.

	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

#### e. Tiempo Promedio de Gestión

2 a 3 horas.

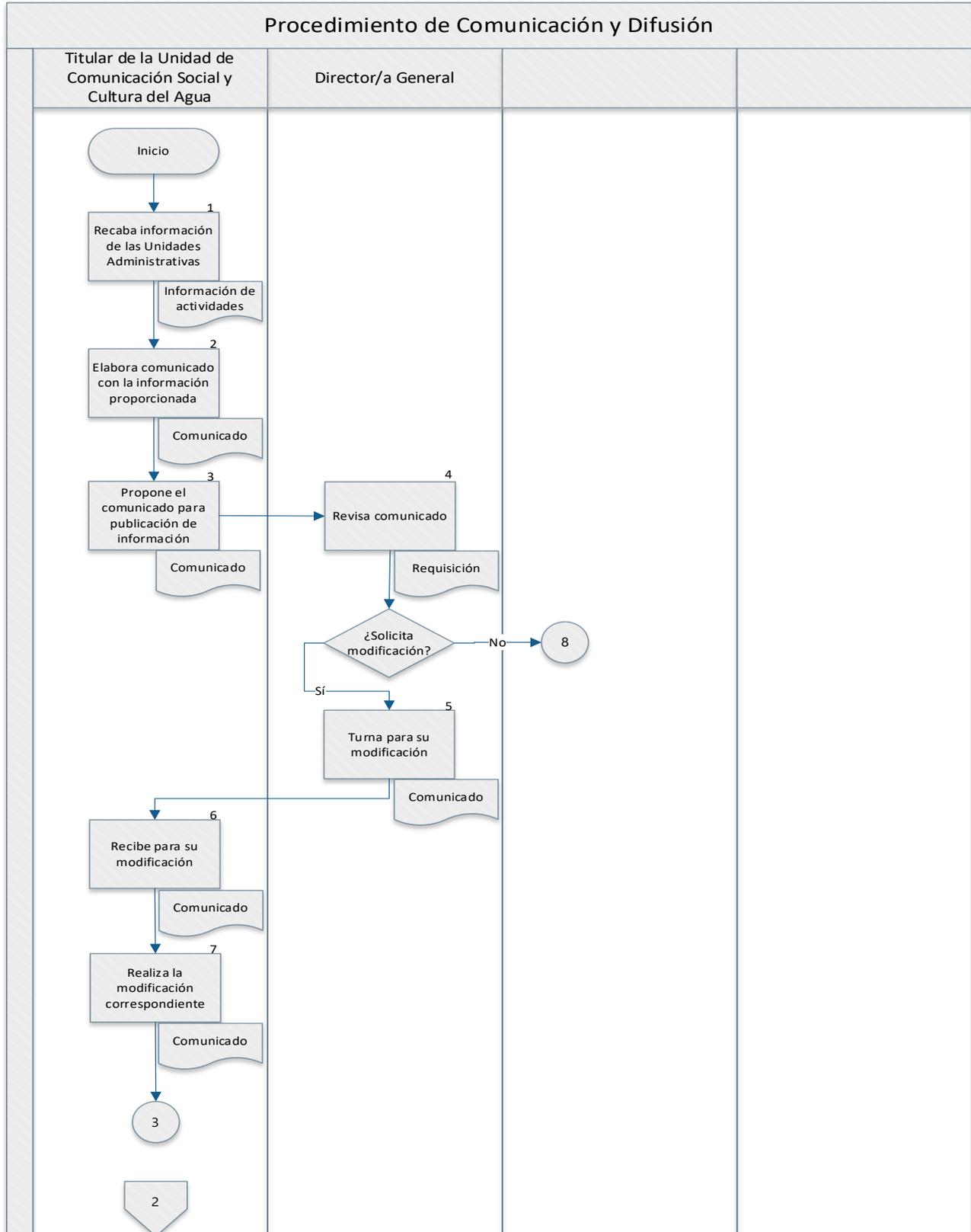
#### f. Descripción del Procedimiento

<b>Procedimiento de Comunicación y Difusión</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Titular de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua	1	Recaba información de Unidades Administrativas para difundir las actividades que realiza el SOSAPACH.	Información de actividades	1
	2	Elabora comunicado con la información proporcionada con las Unidades Administrativas.	Comunicado	1
	3	Propone el comunicado para publicación de información a Dirección General.	Comunicado	1
Director/a General	4	Revisa comunicado. Si solicita alguna modificación en el comunicado continúa con la siguiente actividad. En caso contrario continúa con la actividad No. 8.	Comunicado	1
	5	Turna para su modificación.	Comunicado	1
Titular de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua	6	Recibe para su modificación.	Comunicado	1
	7	Realiza la modificación en la información correspondiente. Regresa a la actividad No. 3	Comunicado	1
Director/a General	8	Aprueba comunicado para su difusión.	Comunicado	1
	9	Turna el comunicado aprobado para su difusión.	Comunicado	1

	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

Titular de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua	10	Recibe el comunicado aprobado para su difusión.	Comunicado	1
	11	Lleva a cabo la difusión a través de redes sociales institucionales y medios de comunicación local y estatal.	Comunicado	1
		Termina Procedimiento.		

### Procedimiento de Comunicación y Difusión





**SOSAPACH**

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE  
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

*Trabajo y familia*

Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación  
Social y Cultura del Agua SOSAPACH

**Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua**

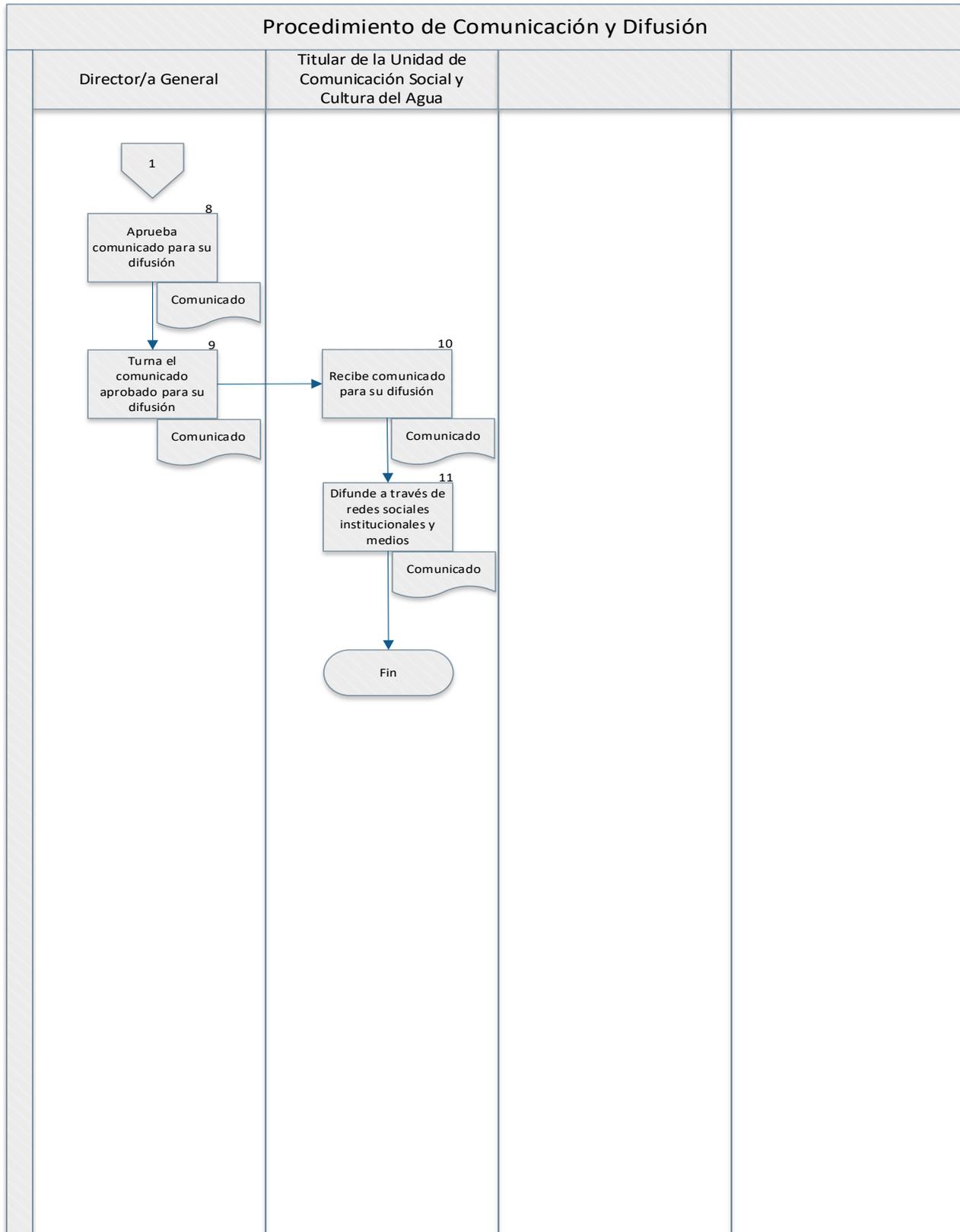
Clave: CSCA/MP/001/2022

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización: 30/06/2022

Núm. De actualización: 01

### Procedimiento de Comunicación y Difusión



	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

### a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento para Cultura del Agua.

### b. Objetivo

Contribuir en la participación de los usuarios, niños, jóvenes y sociedad organizada en el manejo y cuidado del agua, promoviendo la cultura del buen uso de esta, a través de la concientización y promoción de acciones educativas y culturales en el municipio de San Pedro Cholula, para difundir su importancia en el bienestar social, el desarrollo económico y preservación del medio ambiente, logrando así un desarrollo humano sustentable.

### c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 6, 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, II inciso a), III antepenúltimo párrafo, IV; 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103 inciso a), 104, 113, 114 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 118 de la Ley Orgánica Municipal; 1, 2 Fracción VI, 5, 6, 8, 10, 12 Fracción I, XVII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla; 1, 6, 10 fracción IV, 22, 26, 27 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; Primero, Segundo, Décimo del Decreto de creación Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula; 47 Fracción I, VIII, XI, XVIII del Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula

### d. Políticas de Operación

- Con la situación a nivel mundial respecto al uso del agua y la contaminación de la misma, se deberán establecer programas de concientización sobre la importancia de mantener el uso medido del agua, principalmente con las nuevas generaciones.
- Se deberán estructurar métodos para promover la educación del cuidado del agua, a la ciudadanía, principalmente jóvenes y niños, siendo importante implementar una metodología a través de la planeación de actividades de cultura, implementación de los talleres, cursos o platicas y evaluación.
- Es importante calendarizar mensualmente actividades (eventos, platicas escolares, platicas comunitarias, talleres, cursos y campañas).
- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

### e. Tiempo Promedio de Gestión

Una semana para organizar la logística del evento, plática o taller.

### f. Descripción del Procedimiento

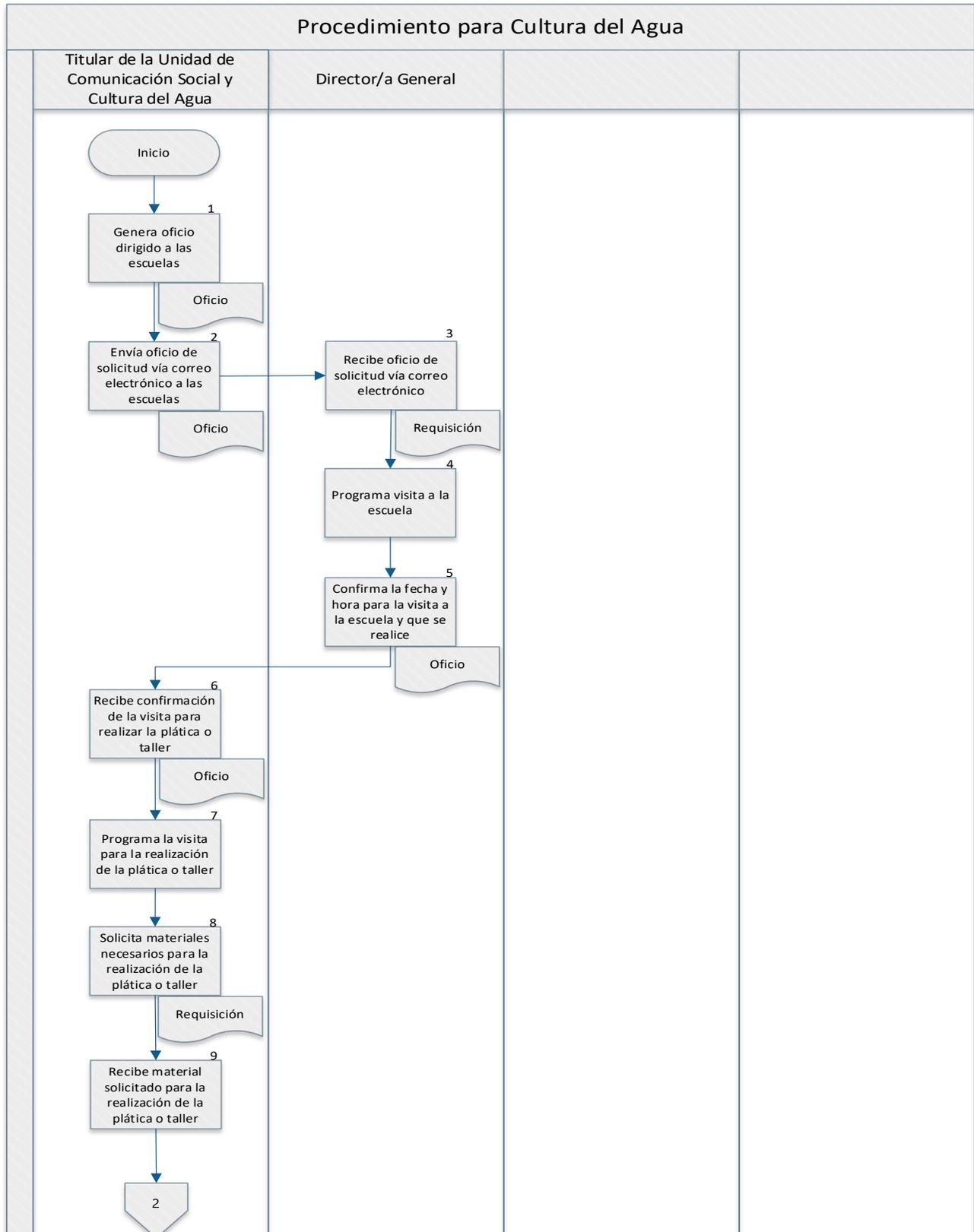
<b>Procedimiento para Cultura del Agua</b>				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Titular de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua	1	Genera oficio dirigido a las escuelas para que faciliten espacio y alumnos que recibirán la plática.	Oficio	1
	2	Enviar oficio de solicitud vía correo electrónico a escuelas.	Oficio	1
Director/a de Escuela	3	Recibe oficio de solicitud vía correo electrónico.	Oficio	1
	4	Programa visita a la escuela.	N/A	N/A
	5	Confirma la fecha y hora para que SOSAPACH visite la escuela y realice la plática o taller.	Oficio	1
Titular de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua	6	Recibe confirmación de la visita para realizar la plática o taller.	Oficio	1
	7	Programa la visita para la realización de la plática o taller.	N/A	N/A
	8	Solicita materiales necesarios para la realización de la plática o taller.	Requisición	1
	9	Recibe material solicitado para la realización de la plática o taller.	N/A	N/A
	10	Prepara la presentación de la plática o taller de cultura del agua (tema, materiales).	Presentación	1
	11	Prepara el material didáctico y equipo que utilizará para realizar la plática o taller (Proyecciones, dinámicas, audiovisuales, juegos, etc.)	N/A	N/A
	12	Acude a la escuela en la fecha y hora programada para impartir plática o taller.	N/A	N/A

	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

	13	Imparte la plática o taller de cultura del agua a los alumnos.	Presentación	1
	14	Aplica la evaluación de la plática o taller de cultura del agua, con el fin de establecer la comprensión del tema por parte de los alumnos.	Evaluación	1
	15	Elabora reporte de actividades donde se especifican las pláticas y talleres impartidos.	Reporte de actividades	1
	16	Entrega reporte de pláticas y talleres impartidos de cultura del agua a la Dirección General, Planeación, CEAS PUE y CONAGUA.	Reporte de actividades	1
		Termina Procedimiento.		



### Procedimiento para Cultura del Agua





### Procedimiento para Cultura del Agua

Titular de la Unidad de  
Comunicación Social y  
Cultura del Agua



	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

### a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento de Imagen Institucional del SOSAPACH.

### b. Objetivo

Coordinar el trabajo de diseño institucional e impresión del material con la finalidad de promocionar a través de folletos, dípticos, trípticos, banners, lonas, postales etc., los servicios y trabajos del Sistema Operador.

### c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 6, 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, II inciso a), III antepenúltimo párrafo, IV; 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103 inciso a), 104, 113, 114 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 118 de la Ley Orgánica Municipal; 1, 2 Fracción VI, 5, 6, 8, 10, 12 Fracción I, XVII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla; 1, 10 fracción IV, 22, 26, 27 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; Primero, Segundo, Décimo del Decreto de creación Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula; 47 Fracción V, VI, XII, XVIII del Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

### d. Políticas de Operación

- Tener una imagen visual propia que distinga e identifique identifiquen los valores del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.
- A través de la Unidad de Comunicación Social se proporciona, a los asesores el diseño institucional propuesto, así como las ideas principales o bosquejo de la imagen.
- Es primordial cuidar que el material promocional respete los requerimientos de uniformidad establecidos en el manual de imagen institucional elaborado por la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua del SOSAPACH.
- La información que contengan los materiales promocionales deberá contener los datos del evento a realizar y los elementos visuales propios del SOSAPACH.
- Determina y/o sugiere una campaña de difusión que establezca los espacios y sectores en donde se distribuya el material promocional.

	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

#### e. Tiempo Promedio de Gestión

1 a 3 días hábiles.

#### f. Descripción del Procedimiento

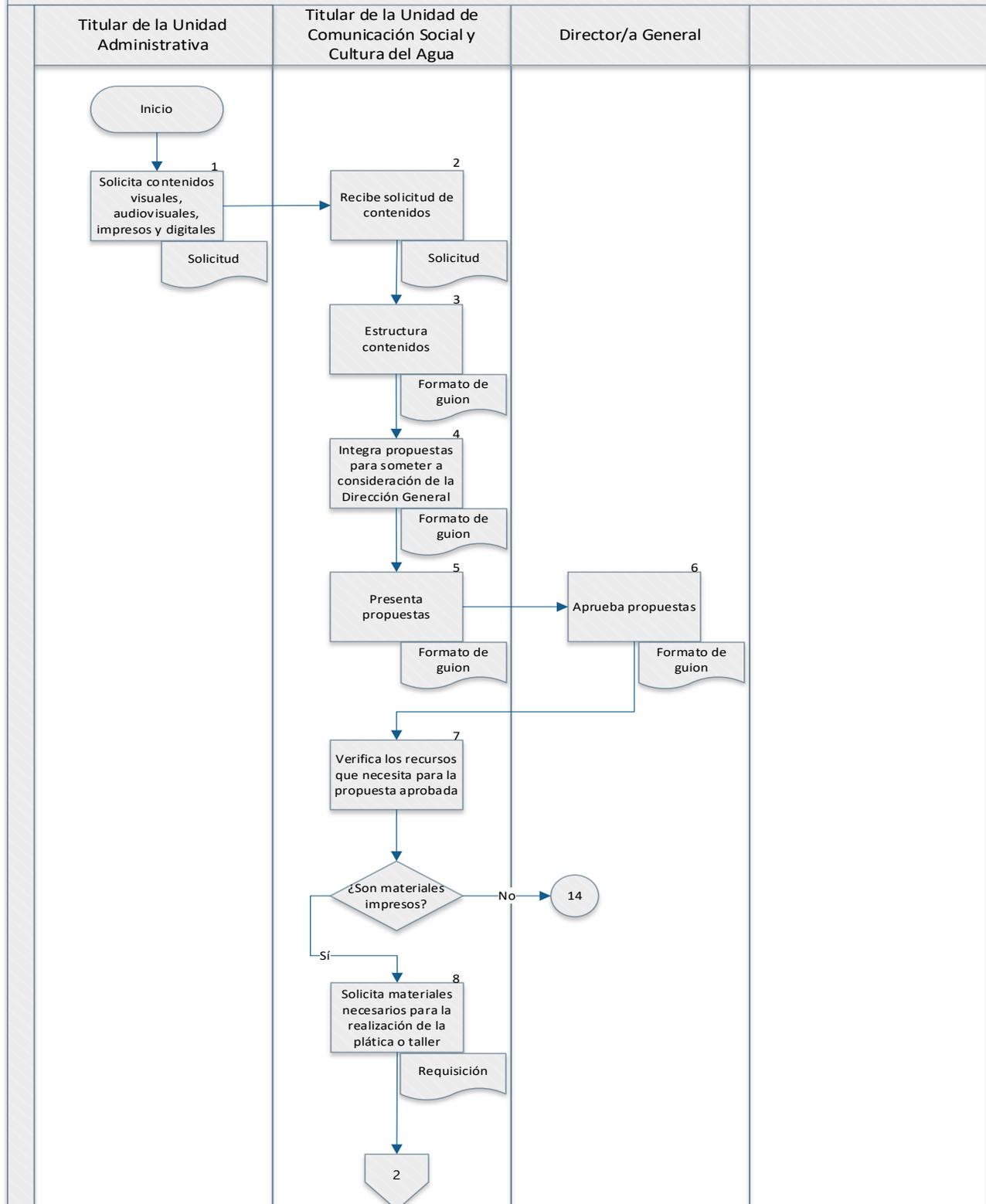
<b>Procedimiento de Imagen Institucional del SOSAPACH</b>				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Titular de la Unidad Administrativa	1	Solicita contenidos visuales, audiovisuales, impresos y digitales.	Solicitud	1
	2	Recibe solicitud de contenidos visuales, audiovisuales, impresos y digitales.	Solicitud	1
	3	Estructura contenidos visuales, audiovisuales, conforme a solicitud por las áreas.	Formato de guion	1
	4	Integra propuestas para someter a consideración de la Dirección General.	Formato de guion	1
	5	Presenta las propuestas a consideración de la Dirección General.	Formato de guion	1
Director/a General	6	Aprueba las propuestas.	Formato de guion	1
Titular de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua	7	Verifica los recursos que necesita de acuerdo a la propuesta aprobada. Si son materiales impresos continúa con la siguiente actividad. En caso contrario procede con la No. 14.	N/A	
	8	Solicita recursos materiales en los casos impresos.	Requisición	1
Titular de la Subdirección Administrativa	9	Recibe solicitud de recursos materiales en los casos impresos.	Requisición	1
	10	Autoriza o facilita fecha de autorización.	Requisición	1

	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

Titular de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua	11	Contacta a la empresa encargada de Impresión.	N/A	N/A
Empresa de impresión	12	Imprime lo solicitado.	N/A	N/A
Titular de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua	13	Recibe lo solicitado.	N/A	N/A
	14	Entrega al Titular de la Unidad Administrativa el material solicitado.	N/A	N/A
Titular de la Unidad Administrativa	15	Recibe el material solicitado.	N/A	N/A
	16	Promociona la Identidad Institucional con los contenidos visuales, audiovisuales, impresos y digitales.	N/A	N/A
Titular de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua	17	Resguarda copia para catálogo de materiales elaborados.	N/A	N/A
		Termina Procedimiento.		

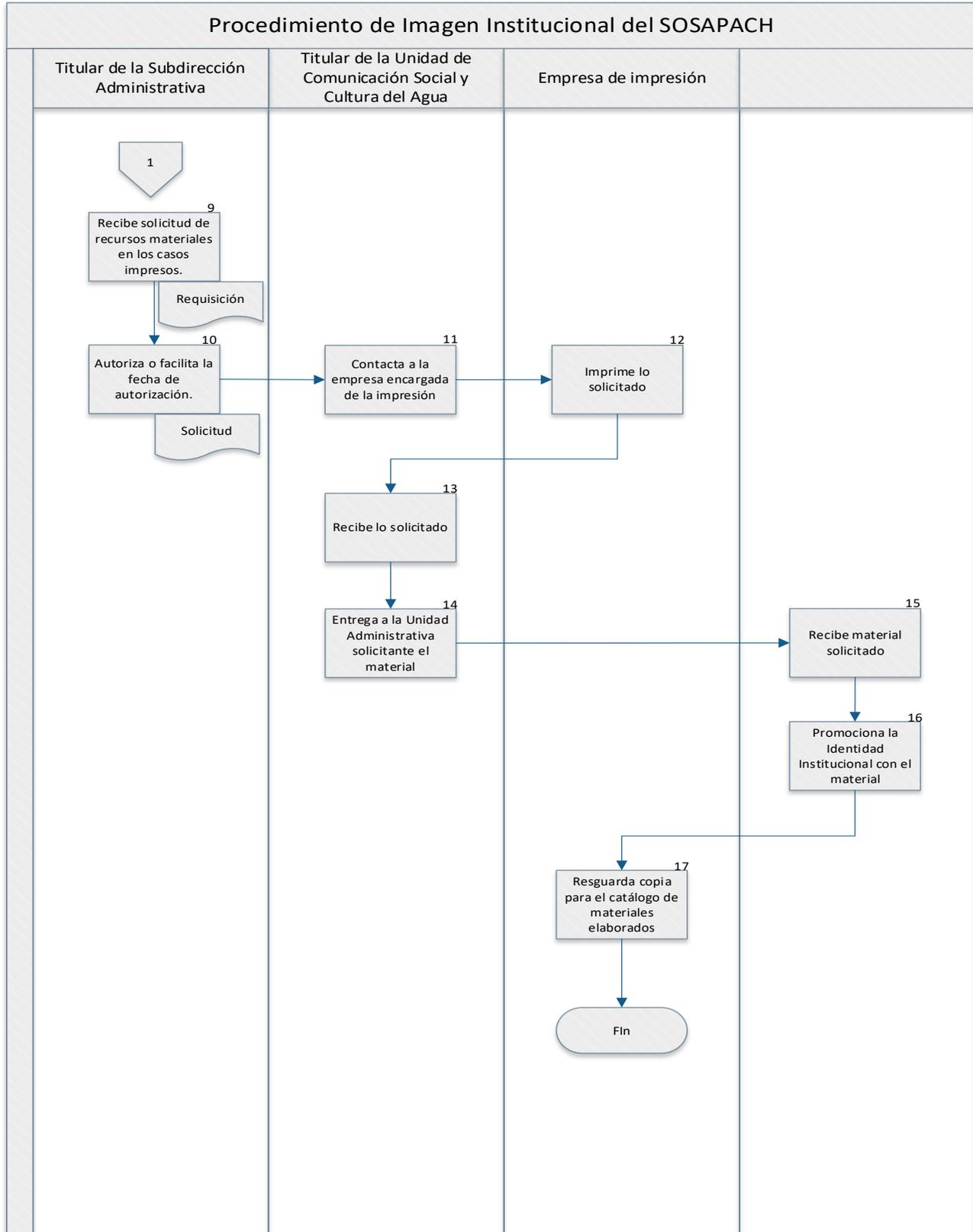


### Procedimiento de Imagen Institucional del SOSAPACH





### Procedimiento de Imagen Institucional del SOSAPACH



	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

### a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento de Relaciones Públicas del SOAPACH.

### b. Objetivo

Administrar el flujo de la comunicación entre el Sistema Operador y sus públicos.

### c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 6, 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, II inciso a), III antepenúltimo párrafo, IV; 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103 inciso a), 104, 113, 114 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 118 de la Ley Orgánica Municipal; 1, 2 Fracción VI, 5, 6, 8, 10, 12 Fracción I, XVII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla; 1, 10 fracción IV, 22, 23 primer párrafo, fracción XXV, 26, 27, de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; Primero, Segundo, Décimo del Decreto de creación Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula; 47 Fracción II, V, VI, VII, XII, XVIII del Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

### d. Políticas de Operación

- Mantener comunicación permanente con la comunidad, así como con las autoridades competentes en la materia, en donde se exhiban los logros obtenidos en el proceso del uso racional del agua para el bienestar común.
- Es importante dar a conocer a la sociedad por medio de conferencias, reuniones o declaraciones la forma en que el SOSAPACH ha ido concientizando a la población en cuanto al uso racional de agua.
- Llevar estadísticas del uso del agua habitacional, industrial o comercial, así como de las reducciones obtenidas en el consumo del agua.
- Las actividades realizadas con el ayuntamiento deberán ser acompañadas de evidencia fotográfica a fin de realizar un archivo histórico y dar difusión oportuna del evento.
- Eventos públicos y privados que determine Dirección General deberán ser acompañados para documentar la actividad.
- Elaborar una base de datos con las referencias de todas las personas, entidades locales y estatales de interés institucional (Conagua, CEAS PUE, IMTA).

	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

- Organizar determinados acontecimientos, por ejemplo: ruedas de prensa, premios, exhibiciones y demostraciones.
- Asesorar los discursos de la Dirección General.
- Análisis de opinión pública para manejar los medios de comunicación.
- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

#### e. Tiempo Promedio de Gestión

1 a 3 días hábiles.

#### f. Descripción del Procedimiento

<b>Procedimiento de Relaciones Públicas del SOAPACH</b>				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Titular de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua	1	Gestiona con las Dependencias de Gobierno, programas o eventos que faciliten la difusión de la cultura del agua que promueve el SOSAPACH.	Formato de guion	1
	2	Programa la logística del evento autorizado.	N/A	N/A
	3	Vincula actividades con las Unidades Administrativas del SOSAPACH.	N/A	N/A
	4	Organiza los eventos, tales como ruedas de prensa, premios, exhibiciones y demostraciones, etc.	N/A	N/A
	5	Implementa acciones protocolarias.	N/A	N/A
	6	Cubre el evento.	N/A	N/A
	7	Toma evidencia fotográfica del evento.	Fotografías	1
	8	Prepara informe del evento realizado.	Informe	1

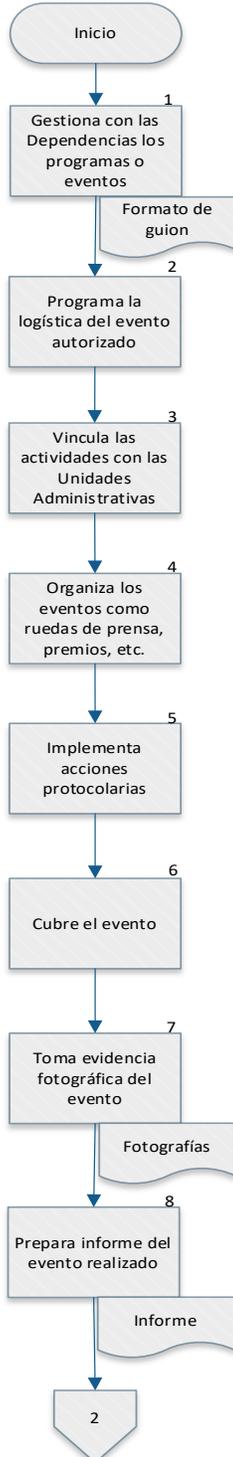
	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

	9	Difunde la información.	Informe	1
		Termina Procedimiento.		



### Procedimiento de Relaciones Públicas del SOSAPACH

Titular de la Unidad de  
Comunicación Social y  
Cultura del Agua





**SOSAPACH**

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE  
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

*Trabajo y familia*

Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación  
Social y Cultura del Agua SOSAPACH

**Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua**

Clave: CSCA/MP/001/2022

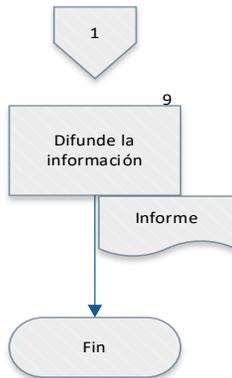
Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización: 30/06/2022

Núm. De actualización: 01

### Procedimiento de Relaciones Públicas del SOSAPACH

Titular de la Unidad de  
Comunicación Social y  
Cultura del Agua



	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

#### **a. Nombre del Procedimiento**

Procedimiento de seguimiento a contratos con Medios de Comunicación.

#### **b. Objetivo**

Acompañamiento al área de adquisiciones para solicitar información en la elaboración de contratos y cumplimiento del mismo.

#### **c. Fundamento Legal**

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 6, 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, II inciso a), III antepenúltimo párrafo, IV; 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103 inciso a), 104, 113, 114 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 118 de la Ley Orgánica Municipal; 1, 2 Fracción VI, 5, 6, 8, 10, 12 Fracción I, XVII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla; 1, 10 fracción IV, 22, 26, 27, de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; Primero, Segundo, Décimo del Decreto de creación Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula; 28 fracción 10, 47 fracciones I, VII, XVIII del Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

#### **d. Políticas de Operación**

- Se coordinarán esfuerzos con el área administrativa a fin de dar seguimiento a los contratos con medios de comunicación.
- Se envía boletín, datos duros, evidencia fotográfica para el armado de notas que publica el medio contratado.
- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

#### **e. Tiempo Promedio de Gestión**

1 a 3 días hábiles.

	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

## f. Descripción del Procedimiento

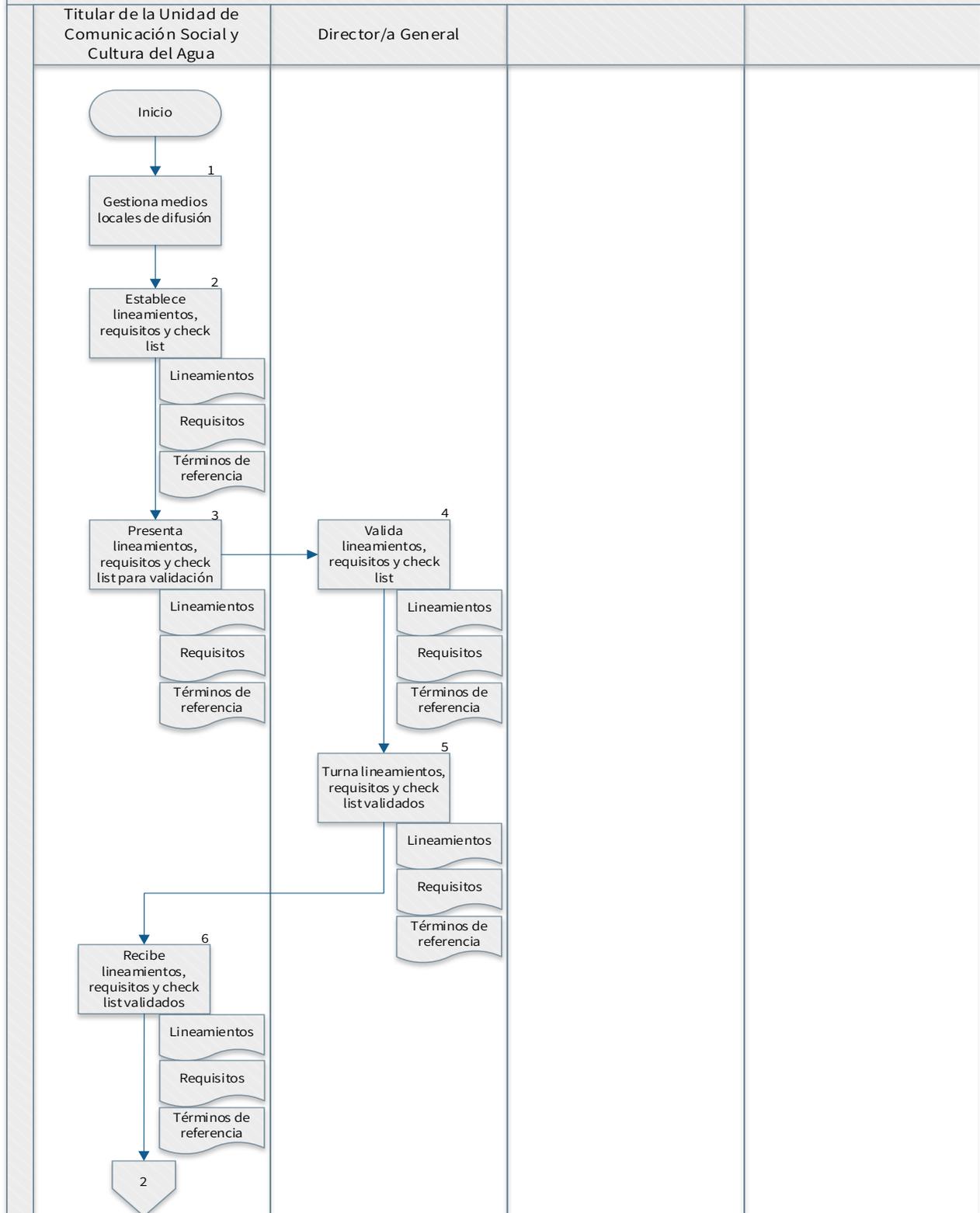
<b>Procedimiento de seguimiento a contratos con Medio de Comunicación</b>				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Titular de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua	1	Gestiona medios locales de difusión.	N/A	N/A
	2	Establece Lineamientos, Requisitos y los Términos de referencia para la contratación del servicio.	Lineamientos, Requisitos y Términos de referencia	1
	3	Presenta lineamientos, Requisitos y Términos de referencia para validación.	Lineamientos, Requisitos y Términos de referencia	1
Director/a General	4	Valida Lineamientos, Requisitos y Términos de referencia.	Lineamientos, Requisitos y Términos de referencia	1
	5	Turna lineamientos, Requisitos y Términos de referencia.	Lineamientos, Requisitos y Términos de referencia	1
Titular de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua	6	Recibe lineamientos, Requisitos y Términos de referencia validados.	Lineamientos, Requisitos y Términos de referencia	1
	7	Turna los lineamientos, Requisitos y Términos de referencia para el proceso de contratación.	Lineamientos, Requisitos y Términos de referencia	1
Titular de la Subdirección Administrativa	8	Recibe los lineamientos, requisitos y Términos de referencia para proceso de contratación.	Lineamientos, Requisitos y Términos de referencia	1
	9	Realiza procedimiento para contratación de medios locales.	N/A	N/A

	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

	10	Contrata a medios locales para la difusión.	Contrato	1
Medio local contratado	11	Presta el servicio contratado.	N/A	N/A
Titular de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua	12	Supervisa la ejecución del contrato.	Requisición	
	13	Recaba evidencia del servicio prestado. (boletín, datos duros, evidencia fotográfica para el armado de notas que publica el medio contratado).	Soporte documental	1
	14	Realiza la carta de conformidad de los servicios recibidos.	Carta de conformidad	1
	15	Envía evidencia del servicio prestado. (boletín, datos duros, evidencia fotográfica para el armado de notas que publica el medio contratado y la carta de conformidad de los servicios recibidos).	Soporte documental y Carta de conformidad	1
Titular de la Subdirección Administrativa	16	Recibe evidencia del servicio prestado. (boletín, datos duros, evidencia fotográfica para el armado de notas que publica el medio contratado y la carta de conformidad de los servicios recibidos).	Soporte documental y Carta de conformidad	1
	17	Integra expediente.	Expediente	1
		Termina Procedimiento.		

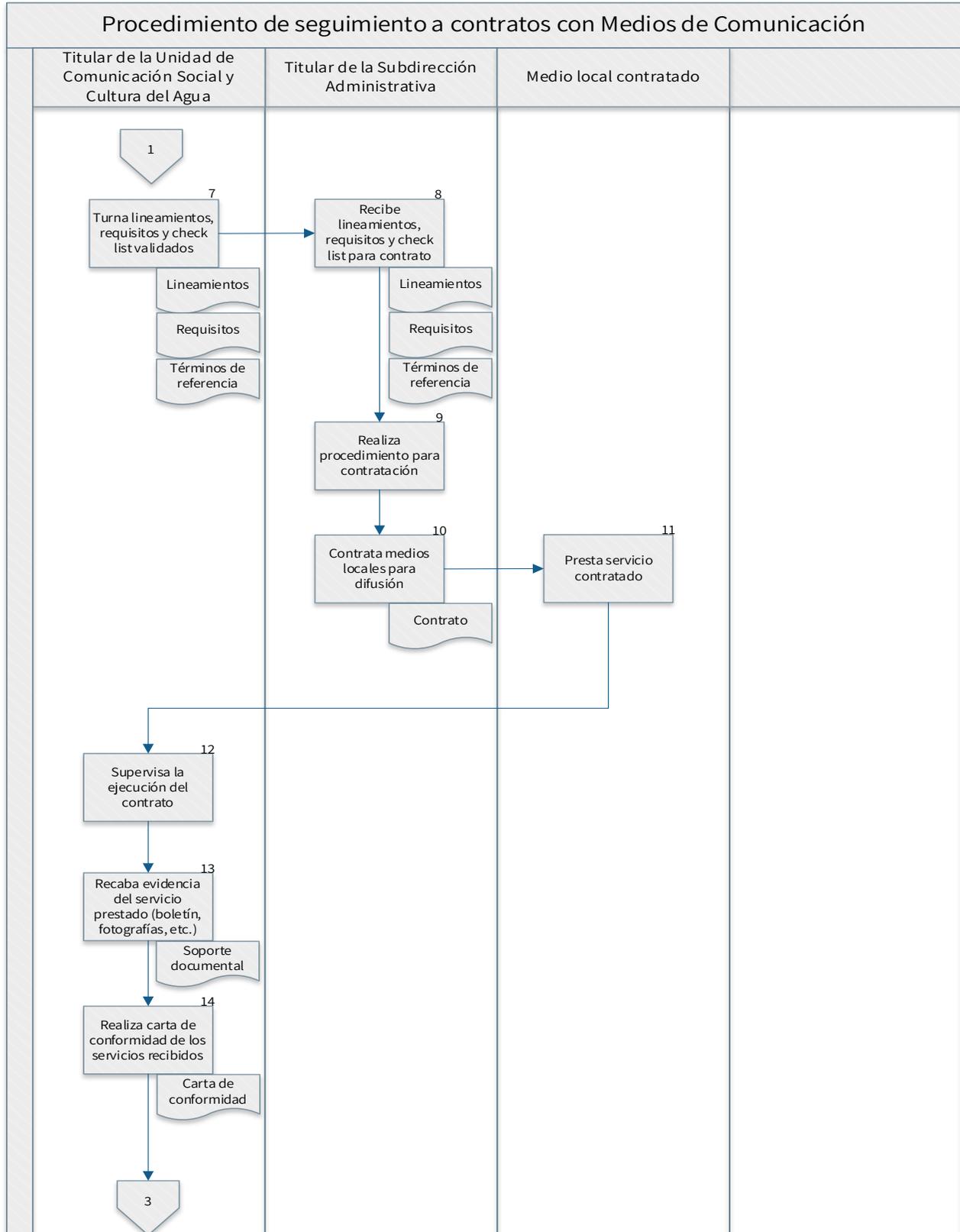


## Procedimiento de seguimiento a contratos con Medios de Comunicación



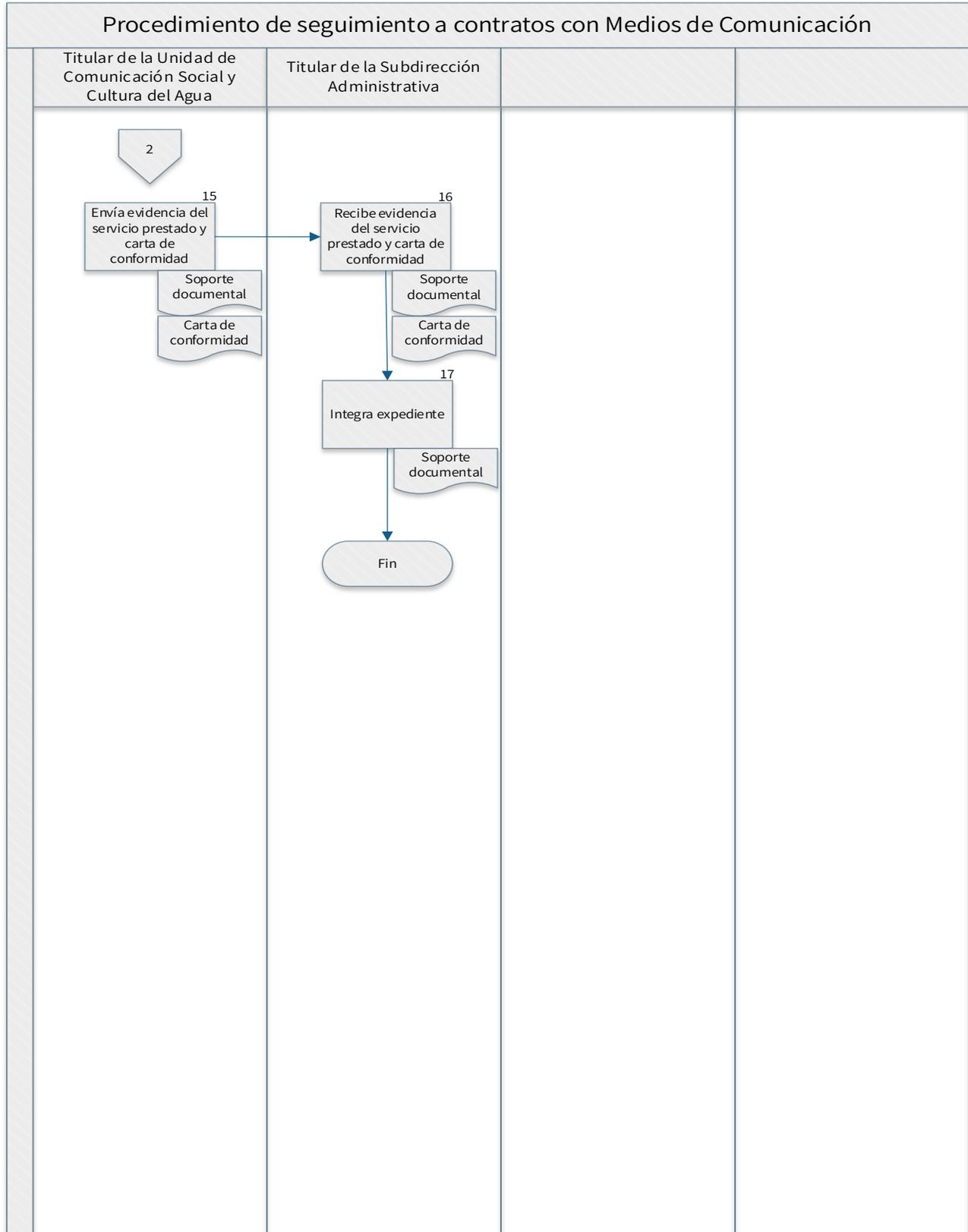


### Procedimiento de seguimiento a contratos con Medios de Comunicación





### Procedimiento de seguimiento a contratos con Medios de Comunicación



	Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua SOSAPACH	Clave: CSCA/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
<b>Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua</b>		

## IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Boletín de prensa:** documento dirigido a los medios de comunicación con el propósito de anunciar algo de interés periodístico y con el objetivo de atraer su atención y así sea difundido y/o publicado.

**Medio de comunicación:** radio, televisión, impresos (periódicos y revistas) y portales de noticias en internet, principalmente.

**SOSAPACH:** siglas que abrevian el nombre completo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

**Página Web de SOSAPACH:** portal de internet institucional del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

**Redes Sociales:** facebook, twitter, youtube e Instagram principalmente.