

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

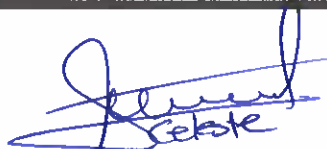
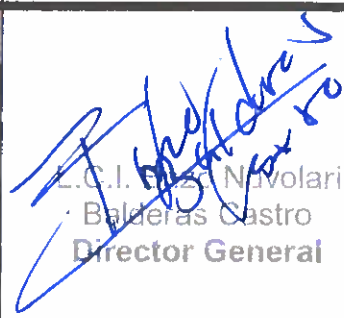
Del
**Departamento de
Comunicación Social**

2

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

del

Departamento de Comunicación Social

Elaboró	Validó	Aprobó
 C. Emma Celeste Castro Vargas Encargada del Departamento de Comunicación Social	 Mtra. Iliana López León Encargada de la Unidad de Planeación Gestión de Calidad Evaluación y Seguimiento.	 L.C.I. Efraim Navolari Balderas Castro Director General



2

2

Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, 2024-2027

Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo
Departamento de Comunicación social
(Enero 2026)
Realizado en Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

Departamento de Comunicación Social
Blvd. Nuevo San Nicolás, S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás
Tulancingo de Bravo, Hidalgo, C.P. 43640
Contacto (775) 7558450 extensión 1177

*La reproducción total o parcial de este documento
se autorizará siempre y cuando se dé el
crédito correspondiente a la fuente.*

Contenido

I. Introducción	5
I. Antecedentes	6
II. Misión	7
III. Visión	7
IV. Marco jurídico administrativo	8
V. Atribuciones y Responsabilidades	9
VI. Estructura orgánica	11
VII. Organigrama	11
VIII. Descripción de objetivos y funciones	12
IX. Glosario	18

I. Introducción

El presente Manual de Organización del Departamento de Comunicación Social del Organismo Operador de Agua tiene como propósito definir, ordenar y fortalecer las funciones que conforman esta área estratégica, responsable de establecer una comunicación clara, transparente y oportuna entre la institución y la ciudadanía.

En un contexto donde el acceso al agua potable y el saneamiento son servicios esenciales para el bienestar comunitario, la Comunicación Social adquiere un papel fundamental al promover la información pública, orientar a los usuarios, difundir programas y acciones, así como fomentar la participación ciudadana y la cultura del cuidado del agua.

Este manual describe la estructura organizacional, los objetivos, funciones y responsabilidades del área, con el fin de garantizar procesos de comunicación coherentes, eficientes y alineados con la misión institucional. Asimismo, sirve como herramienta de consulta interna para orientar el desempeño del personal, optimizar la coordinación interdepartamental y asegurar una imagen institucional sólida y profesional.

La elaboración de este documento responde al compromiso del organismo de fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la cercanía con la población, elementos indispensables para consolidar la confianza ciudadana y contribuir al uso responsable del recurso hídrico.

I. Antecedentes

La Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo (CAAMT) fue creada mediante Decreto publicado el 6 de abril de 1992, constituyéndose como Organismo Operador encargado de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el municipio. Posteriormente, dicho decreto fue modificado el 8 de abril de 2024, con el fin de actualizar su marco jurídico y fortalecer su estructura administrativa y operativa.

Dentro del proceso evolutivo del Organismo, el Departamento de Comunicación Social ha experimentado diversas modificaciones estructurales. Hasta el año 2021, este departamento permanecía fusionado con el Departamento de Cultura del Agua, dada la cercanía temática entre ambas áreas. Sin embargo, debido a la naturaleza diferenciada de sus funciones como lo es la difusión institucional y relación pública en el caso de Comunicación Social, y actividades pedagógicas, formativas y comunitarias en el caso de Cultura del Agua, en 2021 se determinó su separación administrativa, permitiendo una mayor especialización operativa.

Posteriormente, en la Primera Sesión Ordinaria de 2024, celebrada el 28 de febrero de 2024, mediante el Acuerdo SO/01/09/2024, se reafirmó la estructura vigente. No obstante, en la Quinta Sesión Extraordinaria del 30 de octubre de 2024, a través del Acuerdo SE/05/27/2024, ambas áreas fueron nuevamente fusionadas, integrándose bajo una misma coordinación.

Para el ejercicio 2025, el 6 de febrero de 2025, mediante acuerdo correspondiente, se suprimió la estructura del Organismo, determinándose que entrara en vigor la estructura orgánica inmediata anterior. Finalmente, en la Primera Sesión Ordinaria de 2025, celebrada el 28 de febrero de 2025, y mediante el acuerdo SO/01/06/2025, se dispuso nuevamente la separación del Departamento de Comunicación Social y del Departamento de Cultura del Agua, estableciéndose su operación como unidades independientes dentro de la estructura organizacional del CAAMT.

II. Misión

Comunicar de manera clara, transparente y oportuna las acciones, obras, servicios y resultados de la CAAMT, fortaleciendo la confianza ciudadana, garantizando el acceso a información pública que permita una relación cercana y responsable entre la institución y la comunidad.

III. Visión

Ser un Departamento de Comunicación pública innovador, estratégico y comprometido con la transparencia, consolidado como un referente en la gestión institucional del agua, mediante la difusión efectiva, la participación social, el uso inteligente de medios digitales y la construcción de una percepción positiva y confiable del servicio público en Tulancingo.

IV. Marco jurídico administrativo

El Departamento de Comunicación Social de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo (CAAMT) fundamenta su actuación en el marco constitucional, legal y administrativo aplicable a los organismos públicos, así como en las disposiciones específicas en materia de comunicación pública, transparencia, difusión institucional, protección de datos personales y relación con los medios de comunicación.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Artículo 6, 7 y 134

LEY GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Artículo 1, 2, 3, 4, 8, 9, 10, 11, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 38

LEY REGLAMENTARIA DEL ARTÍCULO 6o., PÁRRAFO PRIMERO, DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, EN MATERIA DEL DERECHO DE RÉPLICA.

Artículo 3, 4, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 24, 25, 26, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 y 42.

LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Artículo 4, 5, 19, 20, 23, 61, 70, 77.

LEY GENERAL DE INSTITUCIONES Y PROCEDIMIENTOS ELECTORALES

207, 208, 209, 210, 211, 212, 441, 442, 447, 449, 455, 457 y 458

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES.

Artículos 1, 6, 15 y 16.

LEY DE ARCHIVOS PARA EL ESTADO DE HIDALGO

Artículo 29

V. Atribuciones y Responsabilidades

Las atribuciones y responsabilidades del Departamento de Comunicación Social se establecen en el Artículo 17 del Reglamento interior de Trabajo de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo.

Artículo 17.- El Departamento de Comunicación Social es una unidad administrativa que depende directamente de la Dirección General, y estará a cargo de un Jefe de Departamento, quien contará con el apoyo de un auxiliar para el adecuado cumplimiento de sus funciones. Asimismo, tendrá las siguientes atribuciones y responsabilidades:

I. ATRIBUCIONES

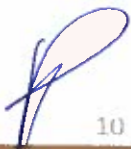
1. Diseñar y planificar estrategias de comunicación orientadas a fortalecer la relación entre el Organismo Operador y la ciudadanía;
2. Proponer acciones de comunicación que contribuyan a la toma de decisiones del Organismo Operador; y
3. Salvaguardar la imagen institucional mediante la emisión de lineamientos de identidad y el uso adecuado de los elementos gráficos y comunicacionales.

II. RESPONSABILIDADES

1. Ejecutar las estrategias de comunicación y difundir información oficial mediante medios masivos, digitales, comunitarios y demás canales alternativos;
2. Elaborar comunicados, boletines, campañas informativas y materiales de difusión institucional;
3. Administrar y actualizar las redes sociales oficiales del Organismo Operador;
4. Coordinar la atención a medios de comunicación, gestionando entrevistas, ruedas de prensa y comunicados oficiales;

5. Promover mecanismos de diálogo social que fomenten la participación de la ciudadanía; y
6. Recopilar, analizar y canalizar a las áreas correspondientes las propuestas, comentarios y necesidades sociales detectadas en relación con los servicios del Organismo Operador.





VI. Estructura orgánica

1. Persona Jefe de Departamento de Comunicación Social.
- 1.1 Persona Auxiliar

VII. Organigrama



VIII. Descripción de objetivos y funciones

OBJETIVOS

• OBJETIVO GENERAL

Realizar acciones de información, difusión y vinculación institucional sobre los servicios de agua y alcantarillado, para garantizar que la ciudadanía conozca de manera clara y oportuna las obras, programas, reportes, avisos y actividades del organismo, fortaleciendo la transparencia, el uso responsable del agua y la confianza en el servicio público.

• OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Generar y difundir contenido informativo, audiovisual y gráfico en los canales oficiales de comunicación, que permita a la ciudadanía conocer oportunamente las obras, acciones, programas y avisos del Organismo, promoviendo el uso responsable del agua y la transparencia institucional.
2. Establecer y mantener una relación efectiva con medios de comunicación y dependencias municipales, mediante la emisión de comunicados, boletines, mensajes oficiales y atención a solicitudes informativas, para asegurar una difusión veraz, clara y coherente con los lineamientos del Organismo.
3. Fortalecer la vinculación con la ciudadanía mediante mecanismos de atención y seguimiento de reportes, mensajes y consultas, garantizando una comunicación bidireccional que mejore la percepción del servicio, incremente la confianza pública y apoye la cultura del cuidado del agua.

FUNCIONES

Puesto	Persona Jefe de Departamento de Comunicación Social
Reporta a:	Persona Titular de la Dirección General
Le reportan:	Persona Auxiliar

Funciones:

1. Participar en la elaboración del presupuesto de egresos correspondiente al Departamento de Comunicación Social, mediante la identificación de necesidades operativas, estimación de costos, recopilación de cotizaciones y proyección de recursos requeridos para materiales, servicios, equipo y actividades institucionales; con el fin de asegurar una planeación financiera adecuada, transparente y alineada a los lineamientos presupuestales del Organismo.
2. Fungir como portavoz oficial del Organismo, emitiendo información, posicionamientos, aclaraciones y mensajes institucionales ante medios de comunicación y ciudadanía, asegurando que la difusión sea precisa, veraz, oportuna y alineada a los lineamientos de comunicación social y a las directrices de la autoridad competente.
3. Mantener comunicación constante con Direcciones, Departamentos y Unidades Administrativas para generar contenido y difundir acciones institucionales.
4. Elaborar, revisar y difundir información institucional: comunicados, boletines, notas informativas, campañas, avisos oficiales, mensajes y discursos.
5. Convocar y desarrollar entrevistas, ruedas de prensa y presentaciones ante los medios de comunicación y grupos intermedios.
6. Coordinar la relación con medios de comunicación y fungir como enlace para entrevistas, aclaraciones, cobertura de eventos y posicionamientos oficiales.
7. Coordinar las fotos y videos institucionales.

2

8. Supervisar la creación de contenido audiovisual, fotográfico, gráfico y digital para la difusión institucional.
9. Monitorear y analizar medios de comunicación para identificar temas relevantes, tendencias, riesgos y oportunidades informativas.
10. Coadyuvar con el área encargada de administrar la página web del Organismo Operador, proporcionando información oportuna para mantener informada a la ciudadanía sobre las acciones, servicios y actividades institucionales.
11. Administrar, actualizar y supervisar la página oficial de Facebook del Organismo, mediante la publicación de contenido institucional, seguimiento a la interacción con la ciudadanía, verificación del cumplimiento de lineamientos de imagen y normatividad de comunicación social, así como el aseguramiento de que la información difundida sea objetiva, veraz, oportuna y acorde a los fines informativos, educativos o de orientación social establecidos por el marco jurídico aplicable.
12. Coadyuvar con las diferentes Direcciones que integran el Organismo Operador en la atención y seguimiento de reportes ciudadanos recibidos por redes sociales y medios de comunicación.
13. Gestionar recursos materiales y humanos del área, así como el control administrativo de campañas, adquisiciones o servicios de difusión.
14. Elaborar, integrar y remitir la información requerida para la actualización periódica de las obligaciones de transparencia en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPO), conforme a los Lineamientos Técnicos Generales y a lo establecido por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, asegurando que los datos proporcionados sean veraces, completos, oportunos y acordes a las actividades del Departamento de Comunicación Social.
15. Elaborar, implementar y dar seguimiento al PAT, PBR, MIR y fichas de indicadores del Departamento, así como realizar en tiempo y forma las entregas correspondientes ante las instancias competentes.

16. Ejecutar actividades administrativas y de oficina relacionadas con el funcionamiento del Departamento de Comunicación Social, tales como elaboración de oficios y reportes, gestión de correos institucionales, organización de documentos, atención telefónica, captura de información y apoyo en tareas administrativas diversas.
17. Resguardar, organizar y administrar archivos digitales de fotografía, video, documentos y materiales de difusión.
18. Organizar, clasificar y mantener actualizado el Archivo del Departamento.
19. Las demás tareas, actividades y disposiciones administrativas que le confiera su jefe inmediato.



Puesto	Persona Auxiliar
Reporta a:	Persona Jefe de Departamento de Comunicación Social
Le reportan:	N/A

Funciones:

1. Acompañar al Director General en recorridos, inspecciones, supervisiones y actos públicos para registrar evidencia fotográfica y en video.
2. Realización de monitoreo de radio (NQ, STERO MILED, ULTRA), así como de plataformas digitales.
3. Tomar fotografías y captar material audiovisual con criterios técnicos de calidad, encuadre, iluminación y narrativa visual.
4. Registrar entrevistas, testimonios o mensajes institucionales cuando sean requeridos.
5. Editar fotografías para su correcta presentación, respetando lineamientos de integridad de información, sin manipulación indebida.
6. Realizar edición de video para generar contenido informativo, cápsulas, reportes o resúmenes institucionales.
7. Elaborar diseños gráficos para redes sociales, banners, carteles, infografías y materiales informativos.
8. Redactar textos breves y descripciones para acompañar contenido visual generado por el Departamento.
9. Preparar materiales multimedia que faciliten la difusión en plataformas digitales o medios tradicionales.

10. Organizar, clasificar y resguardar el archivo fotográfico y audiovisual del Organismo.
11. Actualizar bases de datos de contenido y respaldos digitales.
12. Apoyar en la planificación y calendarización de actividades de difusión institucional.
13. Apoyar a la Persona Jefe del Departamento de Comunicación Social en la planeación y seguimiento de campañas institucionales.
14. Fungir como enlace con las áreas que la Persona Jefe del Departamento de Comunicación Social determine, facilitando la coordinación, comunicación y seguimiento de las acciones requeridas.
15. Organizar, clasificar y mantener actualizado el archivo documental del Departamento.
16. Ejecutar actividades administrativas y de oficina relacionadas con el funcionamiento del Departamento de Comunicación Social, tales como elaboración de oficios y reportes, gestión de correos institucionales, organización de documentos, atención telefónica, captura de información y apoyo en tareas administrativas diversas.
17. Las demás tareas, actividades y disposiciones administrativas que le confiera su jefe inmediato.

IX. Glosario

Archivo: Conjunto organizado de documentos físicos o digitales que resguarda el Departamento para consulta, control y seguimiento de la información institucional.

Audiovisual: Material que integra elementos visuales y sonoros, como fotografías, videos o cápsulas informativas, utilizado para la difusión institucional.

Boletín: Documento informativo oficial emitido para comunicar a medios y ciudadanía acciones, programas, avisos o posicionamientos del Organismo.

CAAMT: Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo.

Campaña informativa: Estrategia de comunicación planificada para difundir mensajes específicos a la población durante un periodo determinado.

Canales de comunicación: Medios utilizados para transmitir información institucional, tales como redes sociales, página web, medios impresos, radio, televisión y plataformas digitales.

Comunicación institucional: Proceso estratégico mediante el cual el Organismo informa, vincula y mantiene una relación transparente con la ciudadanía.

Contenido digital: Información generada en formato electrónico para su difusión en plataformas digitales.

Difusión: Acción de comunicar información institucional a la ciudadanía a través de diversos medios.

Encuadre: Espacio visual que capta el objetivo de una cámara dentro de cada toma.

Estrategia de comunicación: Plan de acciones coordinadas para transmitir mensajes claros, oportunos y alineados a los objetivos institucionales.

Identidad institucional: Conjunto de elementos gráficos, visuales y discursivos que distinguen y representan al Organismo.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Imagen institucional: Percepción que la ciudadanía tiene del Organismo, construida a partir de sus acciones y comunicación.

MIR: Matriz de Indicadores para Resultados; herramienta de planeación que permite dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de objetivos.

Monitoreo: Seguimiento sistemático de medios de comunicación y plataformas digitales para identificar información relevante.

PAT: Programa Anual de Trabajo.

PBR: Presupuesto Basado en Resultados.

Participación ciudadana: Intervención activa de la población mediante opiniones, propuestas o reportes que contribuyen a la mejora de los servicios.

Portavoz: Persona autorizada para emitir información oficial en representación del Organismo.

Redes sociales: Plataformas digitales que permiten la interacción directa con la ciudadanía y la difusión inmediata de información.

SIPOT: Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia, plataforma donde se publica la información pública obligatoria de los entes gubernamentales.

Transparencia: Principio que garantiza el acceso a la información pública y la rendición de cuentas.

Vinculación institucional: Proceso de coordinación y colaboración del Organismo con la ciudadanía, medios de comunicación y otras dependencias.