

### 1.0 OBJETIVO

El plan de comunicación del O.A.P.A.S. para el año 2018, está concentrado en informar al usuario la importancia que tiene el organismo de agua en sus vidas cotidianas. Durante los ejercicios anteriores, identificamos que la gran mayoría de los usuarios no conocían el lenguaje, términos, servicios e información que es básica para la lectura e interpretación del recibo o algún trámite administrativo.

Nuestro objetivo es “dar a conocer la importancia que tiene el O.A.P.A.S. en la vida y acciones diarias de los usuarios”, para ello es fundamental crear un lazo de cooperación Servicio – Usuario que nos permita usar un lenguaje más específico y nos de la capacidad de informar y exhortar al pago sin generar molestia al usuario.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Para lograr lo anterior, el O.A.P.A.S., reestructuró el área de comunicación social, con el fin de agilizar el proceso de la información, a pesar de que se encuentre centralizado por la Dirección de Comunicación Social del H. Ayuntamiento.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión sección:

- 7.4 Comunicación

### 4.0 RESPONSABILIDADES

La conformación del área quedó de la siguiente forma:

Dirección General: Ricardo Gudiño Morales

Jefatura de Prensa: Jose Juan Hernandez Cortes

Diseño Redes: Rafael Montiel

### 5.0 GENERALIDADES

Con esta reestructura el Área de Comunicación tendrá más oportunidades de generar contenido interno y distribuirlo con mayor rapidez y eficacia.

Nuevos Retos:

Como hemos visto a lo largo de la administración, el uso de las redes sociales ha tomado importancia en la labor informativa.

La estrategia y planificación para este canal de información e interacción es fundamental para el buen funcionamiento de nuestros canales de distribución.

El 84% es a través del WI-FI contratado, 27% a través de un plan de datos contratado y el 26% a través del WI-FI público.

Para lograr cubrir con esta demanda de información y contenido hemos elaborado el siguiente plan de acciones a ejecutarse durante todo el año natural, las cuales son controladas mediante el “Historial de Publicaciones” con

el (registro ON-DGE-43), “Redes sociales- mensual Twitter” (registro ON-DGE-44) y “Redes Sociales –mensual Facebook.” (Registro ON-DGE-45).

- Seguimiento y publicación diaria vía redes sociales, de acciones realizadas por las áreas del organismo (Las más relevantes).
- Publicación de campañas.
- Publicación de información relevante. (Mantenimiento, cierres, temas relevantes, etc.).
- Publicación de acciones relevantes del Ayuntamiento e información académica de interés.
- Cobertura de eventos del organismo.
- Asesoría para la elaboración de diseños para campañas aire (Bardas, volantes, pendones, avioneta).
- Elaboración de contenido audiovisual.
- Administración y actualización de la página de internet.

### **Canales de información:**

#### **1. Redes Sociales: Facebook, Twitter.**

Responsable: (Rafael Montiel y Comunicación Social del H. Ayuntamiento)

Actividades: Diseño de publicaciones, publicación de información, actualización de las redes, seguimiento a diseños por publicar, reporte semanal de interacciones y publicaciones.

Estatus: Buena ejecución, claridad en publicaciones (no técnico y amigable con el usuario), información actualizada de manera constante.

Propuesta para mejorar: Para tener el control de las interacciones con los usuarios, se requiere una persona de tiempo completo para brindar una respuesta más rápida y objetiva.

#### **2. Página de Internet: [oapas-naucalpan.gob.mx](http://oapas-naucalpan.gob.mx)**

Responsable: Jose Juan Hernandez Cortes (soló actualización de la información).

Actividades: Actualizar con información referente al organismo, indicadores, Transparencia, CONAC, etc... (Solo actualizamos, no procesamos la información).

Estatus: Falta actualización de contenido e ingresar información del 2018.

Propuesta para mejorar: Actualizar la información e integrar la ya existente en sus respectivos rubros.

#### **3. Campañas Aire: (Bardas, flyers, avioneta, etc.).**

En este tema nuestra área sólo es responsable de autorizar los diseños, respetando los lineamientos del área de Imagen Institucional de la Dirección General de Comunicación.

#### **4. Diseño:**

Responsable: Jose Juan Hernandez Cortes

Estatus: Excelente

En esta área se encarga de elaborar todos los diseños necesarios para nutrir las publicaciones que hacemos en redes sociales a fin de informar a los usuarios sobre los logros y alcances del organismo, así como las campañas de concientización y cultura del agua que se llevan durante el año.

5. **Cobertura de Sesiones de Consejo y eventos especiales:** Grabar y editar las Sesiones de Consejo.

Responsable: Jose Juan Hernandez Cortes

Propuesta para mejorar: Cambiar el equipo de video y/o adquirir una memoria de mayor capacidad para grabar en HD.

### **LINEAS DE DIFUSIÓN AL USUARIO:**

#### **1.0 SERVICIO DE AGUA POTABLE**

- 1.1 Agua en bloque
- 1.2 Sistema Lerma Cutzamala
- 1.3 Construcción de Pozos
- 1.4 Rehabilitación de Pozos
- 1.5 Potabilización (Sistemas de cloración, Calidad del Agua, Análisis Físicos Químicos y Bacteriológicos)
- 1.6 Construcción de Tanques de Almacenamiento
- 1.7 Almacenamiento de Agua Potable
- 1.8 Distribución, Tipos de Servicio
- 1.9 Mantenimiento a la Infraestructura

#### **2.0 ALCANTARILLADO**

- 2.0 Captación y Tipos de Aguas Residuales
- 2.1 Infraestructura Hidrosanitaria y Mantenimiento
- 2.2 Programas Preventivos

#### **3.0 SANEAMIENTO**

- 3.1 Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR)
- 3.2 Ingeniería para la construcción de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR)
- 3.3 Calidad de las Aguas Residuales
- 3.4 Disposición final de las Aguas residuales
- 3.5 Agua Tratada

#### **4.0 EL AGUA EN MÉXICO**

- 4.1 Disponibilidad
- 4.2 Contaminación de las aguas

#### **5.0 GLOSARIO DE TERMINOS O.A.P.A.S.**

- 5.1 Términos utilizados en el OAPAS

### **TEMARIO PARA DIFUSIÓN DE TEMAS GENERALES SOBRE EL AGUA.**

- Importancia del agua para el ser humano
- El agua y su importancia en el medio ambiente
- Ciclo del agua
- Disponibilidad de agua en el planeta

### 6.0 DIFUSIÓN

#### MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Dirección General	Secretaría Técnica	Jefatura de Prensa	Unidad de Calidad
-------------------	--------------------	--------------------	-------------------

### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. ON-DGE-43 "Historial de Publicaciones"
2. ON-DGE-44 "Redes sociales- mensual Twitter"
3. ON-DGE-45 "Redes Sociales –mensual Facebook."

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

#### TABLA DE REVISIONES

<b>TÍTULO</b>	Plan de Comunicación
<b>CÓDIGO</b>	DF-10-05
<b>REVISIÓN</b>	09
<b>CAMBIO / DESCRIPCIÓN</b>	Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	19 de Enero del 2016
<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	22 de abril del 2022

### 10.0 AUTORIZACIÓN

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Jose Juan Hernandez Cortes Comunicación	Valentin Demetrio Daza Cazares Secretario Técnico	Ricardo Gudiño Morales Director General
<b>NOMBRE Y CARGO</b>		