

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
510-DPDCH.01-0
03-FEB-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

NOMBRE

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

OBJETIVO

Asegurar la difusión de la información relevante de manera oportuna, tanto a las Unidades Administrativas como a los servidores públicos de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), a través de la implementación y fortalecimiento de diversos instrumentos de comunicación que permitan el desarrollo de una cultura organizacional sana, transparente y dinámica, con la finalidad de ofrecer en tiempo y forma la prestación de un servicio de calidad y calidez para favorecer el logro de los objetivos institucionales y lograr un mejor desempeño de las funciones asignadas.

PROCESO

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

DEFINICIONES:

Cliente.- Unidades administrativas y servidores públicos de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) que soliciten la difusión de productos comunicativos.

Contenidos.- Información de interés para los servidores públicos a ser publicada en los diversos instrumentos de comunicación establecidos en la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).

Cultura Organizacional.- Sistema social dentro del cual trabajan y viven personas, expresando de manera particular un modo de vida, creencias, expectativas y valores para su interacción y relación.

Diagnóstico Comunicacional.- Identificación de la forma y el fondo de la información de interés general que se difunde dentro del Sector Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Instrumentos de Comunicación.- Mecanismos físicos o digitales a través de los que se difunden mensajes hacia / para las unidades administrativas y servidores públicos de la Secretaría.

Producto Comunicativo.- Correos electrónicos, carteles, invitaciones, trípticos, boletines, entre otros, por medio de los cuales se lleva a cabo la difusión de los mensajes.

ACRÓNIMOS:

CO.- Comunicación Organizacional.

DPDCH.- Dirección de Profesionalización y Desarrollo del Capital Humano.

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.



POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La Dirección de Profesionalización y Desarrollo del Capital Humano (DPDCH), a través de la Subdirección de Desarrollo Profesional, será la responsable de elaborar el "Programa Anual de Comunicación Organizacional" conforme a los criterios de pertinencia y políticas de comunicación organizacional establecidas y considerando las necesidades de las unidades administrativas y/o de los servidores públicos de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) para comunicar contenidos de interés general.
- Así como, la Dirección de Profesionalización y Desarrollo del Capital Humano (DPDCH) tendrá que dar seguimiento, brindar apoyo y asesoría a todas las solicitudes presentadas respecto a la difusión de productos comunicativos que se requieran, vigilando el correcto uso y aplicación de los instrumentos de comunicación seleccionados para el fortalecimiento de la imagen institucional de la Secretaría.
- Las solicitudes de productos comunicativos deberán presentarse por escrito o por vía electrónica y tendrán que estar acompañadas del documento debidamente requisitado "Solicitud de difusión a través de Comunicación Organizacional" (anexo 1) o "Solicitud de difusión de esquila a través de Comunicación Organizacional" (anexo 2) y en su caso, aprobado el producto propuesto mediante el formato denominado "Aprobación del producto comunicativo" (anexo 3).
- La Subdirección de Desarrollo Profesional deberá proponer y elaborar los productos comunicativos de la SEMARNAT, basándose en el "Programa Anual de Comunicación Organizacional" aprobado para el ejercicio fiscal y apegado a los lineamientos generales establecidos en la materia, asimismo, supervisar la difusión de los productos autorizados.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
510-DPDCH.01-0
03-FEB-09

SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES



SEMARNAT

- Será responsabilidad de la Subdirección de Desarrollo Profesional, resguardar durante un lapso de doce meses en papel y/o archivo electrónico los formatos de "Solicitud de difusión a través de Comunicación Organizacional", "Solicitud de difusión de esquila a través de Comunicación Organizacional", "Aprobación del producto comunicativo" y "Medición de la satisfacción de los clientes del área de comunicación organizacional" (anexo 4) emitidos para cualquier consulta y/o aclaración posterior.

INDICADORES

Nombre del Indicador: Productos comunicativos autorizados

Responsable de obtenerlo: Subdirección de Desarrollo Profesional

Periodicidad: Semestral

Unidad de Medición: (No. de comunicados realizados que cumplen los requerimientos para su difusión / No. de comunicados solicitados que cumplen los requerimientos para su difusión)*100



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Subdirección de Desarrollo Profesional	1	Elabora el "Programa Anual de Comunicación Organizacional" de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), con base a los resultados obtenidos del diagnóstico comunicacional.
	2	Turna al titular de la Dirección de Profesionalización y Desarrollo del Capital Humano el "Programa Anual de Comunicación Organizacional" elaborado para su revisión y validación correspondiente.
	3	Recibe y revisa el contenido del "Programa Anual de Comunicación Organizacional" emitido, otorga su Visto Bueno, rubricando el documento y lo somete a consideración del Director General de Desarrollo Humano y Organización para su aprobación.
	4	Obtiene del Director General de Desarrollo Humano y Organización la aprobación del "Programa Anual de Comunicación Organizacional" e informa al Subdirector de Desarrollo Profesional para su implementación, control y seguimiento respectivo.
Dirección de Profesionalización y Desarrollo del Capital Humano		<p>Nota:</p> <p>En el supuesto de que el "Programa Anual de Comunicación Organizacional" elaborado requiera modificaciones, efectúa conjuntamente con el Subdirector de Desarrollo Profesional los cambios necesarios.</p>
Subdirección de Desarrollo Profesional	5	Recibe por escrito o correo electrónico de las diversas unidades administrativas y/o de los servidores públicos de la SEMARNAT el formato debidamente requisitado de "Solicitud de difusión a través de Comunicación Organizacional" (anexo 1) o "Solicitud de difusión de esquila a través de Comunicación Organizacional" (anexo 2) para comunicar contenidos de interés general e identifica la información del entorno, que resulte conveniente para su difusión.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Dirección de Profesionalización y Desarrollo del Capital Humano	6	Analiza el contenido de la solicitud presentada, de acuerdo a los objetivos del "Programa Anual de Comunicación Organizacional", que buscan asegurar la utilidad, oportunidad y el enfoque al público meta.
	7	Da tratamiento a la información recibida y procede a estructurar la misma conforme a las "Políticas de Comunicación Organizacional" en las que se establecen las características necesarias de claridad, oportunidad y precisión para la recepción del público meta, asimismo revisa ortografía, redacción y realiza la corrección del estilo.
	8	Crea propuesta gráfica del producto comunicativo en forma y fondo pertinente, considerando el tipo de mensaje y medio de comunicación a utilizar y lo remite por medio electrónico al Cliente para su aprobación.
	9	Recibe del Cliente por correo electrónico su aceptación al producto comunicativo propuesto, adjuntando el formato denominado "Aprobación del producto comunicativo" (anexo 3) requisitado y lo turna al titular de la Dirección de Profesionalización y Desarrollo del Capital Humano para que obtenga su autorización. Nota: En el caso de rechazo del Cliente al producto comunicativo generado, continúa en la actividad No. 6 de este procedimiento.
	10	Recibe y revisa el contenido del producto comunicativo aceptado y determina si se trata o no de un comunicado electrónico o información que no se encuentre contemplada en el "Programa Anual de Comunicación Organizacional" aprobado. <i>SI SE TRATA DE UN COMUNICADO ELECTRÓNICO O INFORMACIÓN QUE SE ENCUENTRE CONTEMPLADA EN EL PROGRAMA ANUAL</i>

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
510-DPDCH.01-0
03-FEB-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Subdirección de Desarrollo Profesional	11	<p>Somete a consideración y obtiene del Director General de Desarrollo Humano y Organización la autorización del producto comunicativo que se difunde y gira instrucciones al Subdirector de Desarrollo Profesional para que sea colocado en el medio de comunicación que haya sido seleccionado, continuando en la actividad No. 14.</p> <p><i>NO SE TRATA DE UN BOLETÍN ELECTRÓNICO O INFORMACIÓN QUE NO SE ENCUENTRE CONTEMPLADA EN EL PROGRAMA ANUAL</i></p>
	12	<p>Obtiene del Director General de Desarrollo Humano y Organización la autorización del producto comunicativo e informa al Subdirector de Desarrollo Profesional para su difusión y continúa en la actividad No. 13 de este procedimiento.</p> <p>Nota: En el supuesto de que el producto comunicativo aceptado requiera correcciones, las realiza en coordinación con el Subdirector de Desarrollo Profesional.</p>
	13	<p>Recibe producto comunicativo e instrucciones y coloca en los instrumentos de comunicación seleccionados el producto aprobado, tales como: correo electrónico (desarrollo.humano@semarnat.gob.mx), intranet y/o tableros informativos.</p>
	14	<p>Aplica trimestralmente la encuesta denominada "Medición de la satisfacción de los clientes del área de comunicación organizacional" (anexo 4) y analiza los resultados y comentarios formulados, a fin de evaluar el impacto de la comunicación y realizar acciones de mejora.</p>

TOTAL DE ACTIVIDADES:	14
PRODUCTO O SERVICIO:	Producto comunicativo autorizado que se difunde
PROCEDIMIENTO(S):	



DIAGRAMA DE FLUJO

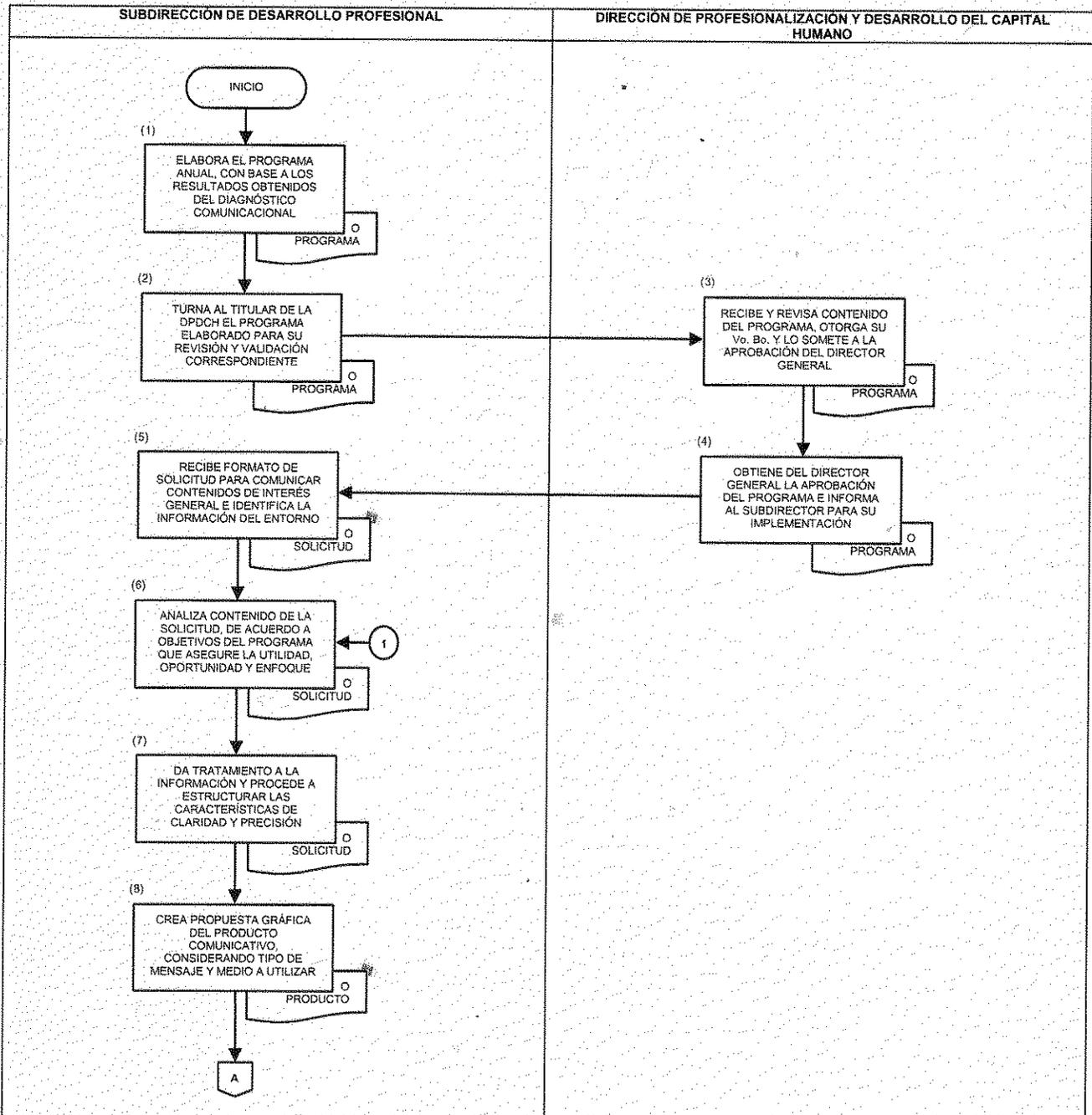
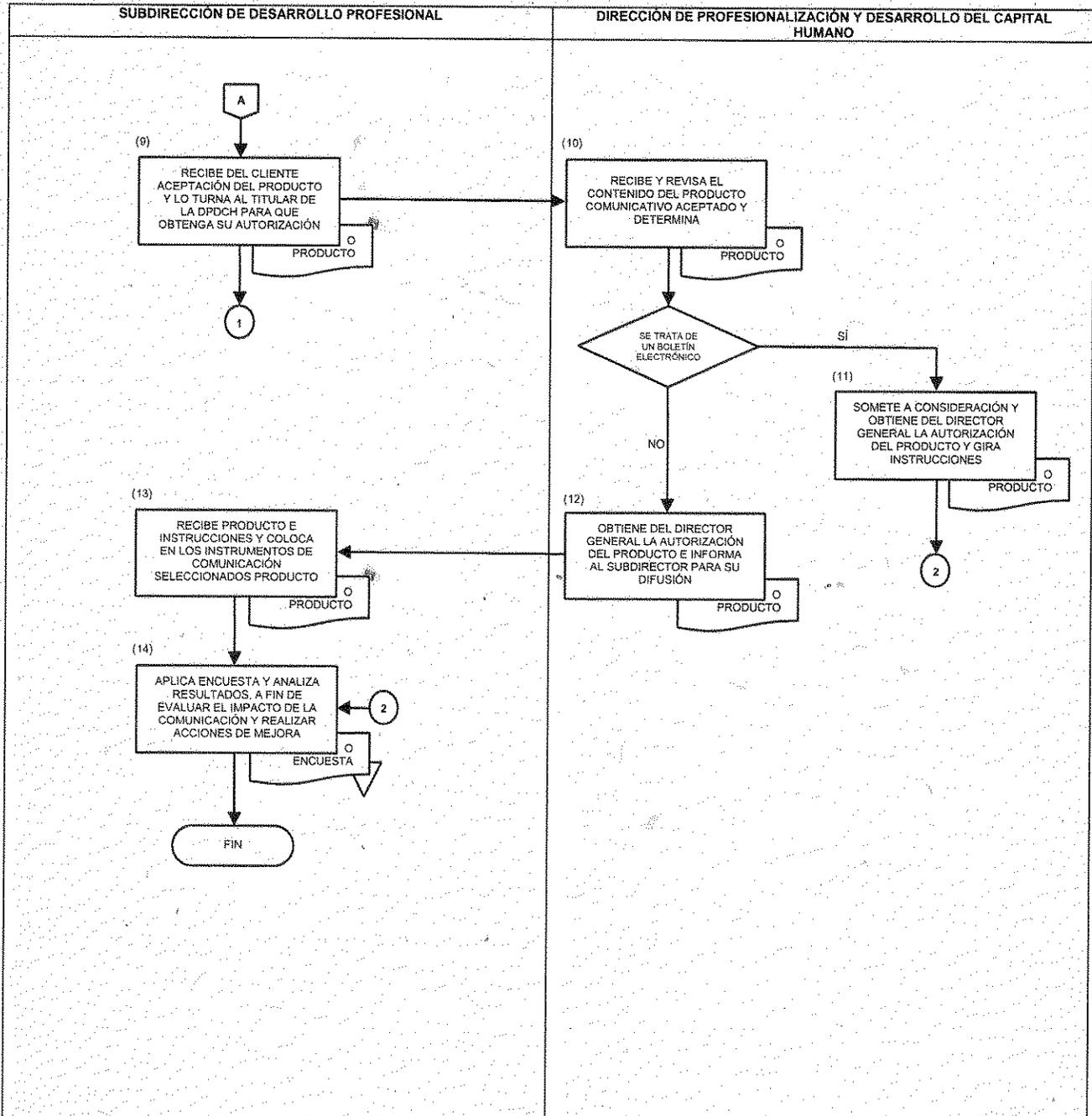




DIAGRAMA DE FLUJO



ANEXO No. 1

NOMBRE: SOLICITUD DE DIFUSIÓN A TRAVÉS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



SOLICITUD DE DIFUSIÓN A TRAVÉS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Fecha de solicitud (1) _____	* En caso de los Enlaces de CO de la DGDHO indicar: (7)
Nombre del solicitante (2) _____	* Nombre: _____
Cargo (3) _____	* Extensión: _____
Área de adscripción (4) _____	* Correo electrónico: _____
Extensión (5) _____	
Correo electrónico (6) _____	

I. ¿Qué tipo de producto comunicativo desea? Marque con una "X": (8)

- | | | |
|---|--------------------------|--|
| a. Comunicado "desarrollo.humano@semarnat.gob.mx" | <input type="checkbox"/> | |
| b. Cartel | <input type="checkbox"/> | |
| c. Invitación | <input type="checkbox"/> | |
| d. Tríptico | <input type="checkbox"/> | |
| e. Otro, especifique: _____ | <input type="checkbox"/> | |
- (Puede marcar una o más casillas)

II. Datos para el envío del comunicado por desarrollo.humano@semarnat.gob.mx: (9)

a. ¿A quién va dirigido? Marque con una "X":
(Puede marcar una o dos casillas)

- | | | |
|--|--------------------------|--|
| a. Personal de Oficinas Centrales | <input type="checkbox"/> | |
| b. Personal de Delegaciones Federales | <input type="checkbox"/> | |
| c. (a y b) Todo el personal de SEMARNAT | <input type="checkbox"/> | |
| d. Direcciones de Recursos Humanos de Órganos
Desconcentrados de SEMARNAT | <input type="checkbox"/> | |

b. Asunto del comunicado: _____

c. Fecha de envío: _____

III. ¿Qué se va a difundir? (10)

MENSAJE: (Escribir el texto que se difundirá o si envía archivo electrónico anexo)

IMPORTANTE: Si tiene imágenes que desee incluir en el mensaje, favor de enviarlas en formato jpg, tif o gif.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
510-DPDCH.01-0
03-FEB-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ANEXO No. 1

NOMBRE: SOLICITUD DE DIFUSIÓN A TRAVÉS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Observaciones: Si existe alguna consideración especial que debe saber el Área de Comunicación Organizacional para el envío de este comunicado, por favor indíquelo: (11)

Nota: Le recordamos que nuestros estándares de servicio son los siguientes:

- De 1 a 10 días hábiles para el diseño y elaboración de productos de comunicación.
- De 1 a 3 días hábiles para la difusión en los medios de comunicación organizacional.

PARA SER LLENADO POR COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (12)

1. No. de solicitud:

2. Tipo de producto comunicativo:

a. Electrónico	
b. Impreso	

3. El mensaje cumple con los siguientes criterios:

SI NO

	SI	NO
a. Utilidad		
b. Oportunidad		
c. Apego a las políticas de CO		

Observaciones:

<p>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL 510-DPDCH.01-0 03-FEB-09</p>	 <p>SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> <p>SEMARNAT</p>
---	--

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 1

NOMBRE: SOLICITUD DE DIFUSIÓN A TRAVÉS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Fecha de solicitud	1	Día, mes y año en que se requisita el formato.
Nombre del solicitante	2	Nombre(s), apellido paterno y materno del solicitante.
Cargo	3	Cargo oficial del solicitante.
Área de adscripción	4	Denominación oficial de la Dirección de Área a la que pertenece el solicitante.
Extensión	5	Número de extensión telefónica, en donde se le puede localizar.
Correo electrónico	6	Dirección electrónica, en la cual podría recibir notificaciones.
En caso de los Enlaces de CO de la DGDHO indicar:	7	Nombre.- Nombre(s), apellido paterno y materno del solicitante. Extensión.- Número de extensión telefónica, en donde se le puede localizar. Correo electrónico.- Dirección electrónica, en la cual podría recibir notificaciones.
¿Qué tipo de producto comunicativo desea?	8	Marcar con una "X" una o más casillas, dependiendo del tipo de producto que se requiere: Comunicado: A través del correo electrónico. Cartel: Medio impreso. Invitación: Medio impreso. Triptico: Medio impreso. Otro: Indicando cuál.
Datos para el envío del comunicado	9	Indicar con una "X" una o dos casillas, dependiendo del tipo de producto que se requiere: a. ¿A quién va dirigido? Marque con una "X": Señalar si el comunicado va dirigido a oficinas centrales, delegaciones o ambas u Direcciones de Recursos Humanos de Órganos Desconcentrados. b. Asunto del comunicado: Especificar el tema a tratar. c. Fecha de envío: Día, mes y año) en que se debe difundir su producto comunicativo, considerando las fechas establecidas en los estándares de servicio de Comunicación Organizacional.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL 510-DPDCH.01-0 03-FEB-09	 SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES SEMARNAT
---	---

INSTRUCTIVO DE LLENADO
ANEXO No. 1
NOMBRE: SOLICITUD DE DIFUSIÓN A TRAVÉS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
¿Qué se va a difundir?	10	Describir en forma y clara el texto del comunicado que se va a difundir, o bien, adjuntar o enviar por correo electrónico el archivo con el mensaje. Si se desea que se incluyan imágenes o algún otro archivo en el mensaje favor de indicarlo y enviar el archivo en formato jpg, tif o Gif.
Observaciones:	11	Describir ciertas especificaciones que permitan diseñar y/o difundir adecuadamente el producto comunicativo.
Para ser llenado por Comunicación Organizacional	12	Información para ser llenada por el Área de Comunicación Organizacional: 1. No. de solicitud: Número asignado a la solicitud presentada. 2. Tipo de producto comunicativo: Marcar con una "X", dependiendo del tipo de producto comunicativo que se requiere 3. El mensaje cumple con los siguientes criterios: Indicar con una "X" una o más casillas, dependiendo del tipo de criterios que cumple el producto comunicativo. Observaciones: Describir ciertas especificaciones que permitan diseñar y/o difundir adecuadamente el producto comunicativo.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL 510-DPDCH.01-0 03-FEB-09	 SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES SEMARNAT
---	---

ANEXO No. 2

NOMBRE: SOLICITUD DE DIFUSIÓN DE ESQUELA A TRAVÉS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



SOLICITUD DE DIFUSIÓN DE ESQUELA A TRAVÉS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Fecha de solicitud (1) _____	* En caso de los Enlaces de CO de la DGDHO indicar: (7)
Nombre del solicitante (2) _____	* Nombre: _____
Cargo (3) _____	* Extensión: _____
Área de adscripción (4) _____	* Correo electrónico: _____
Extensión (5) _____	
Correo electrónico (6) _____	

A. Datos para el envío de esquelas: (8)

1. Nombre completo del servidor público:	
2. Dirección General o Delegación Federal a la que pertenece:	
3. En caso de que haya fallecido algún familiar directo como padre o hijo, escriba el nombre completo de la persona:	
4. Fecha de fallecimiento del servidor público o de su familiar:	

B. Observaciones: Si existe alguna consideración especial que debe saber el Área de Comunicación Organizacional para el envío de este comunicado, por favor indíquelo: (9)

NOTA: Las solicitudes para el envío de esquelas deberán hacerse con un máximo de 5 días posteriores al fallecimiento del servidor público o parientes directos para que sea autorizada su difusión.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
510-DPDCH.01-0
03-FEB-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 2

NOMBRE: SOLICITUD DE DIFUSIÓN DE ESQUELA A TRAVÉS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Fecha de solicitud	1	Día, mes y año en que se requisita el formato.
Nombre del solicitante	2	Nombre(s), apellido paterno y materno del solicitante.
Cargo	3	Cargo oficial del solicitante.
Área de adscripción	4	Denominación oficial de la Dirección de Área a la que pertenece el solicitante.
Extensión	5	Número de extensión telefónica, en donde se le puede localizar.
Correo electrónico	6	Dirección electrónica, en la cual podría recibir notificaciones.
En caso de los Enlaces de CO de la DGDHO indicar:	7	Nombre.- Nombre(s), apellido paterno y materno del solicitante. Extensión.- Número de extensión telefónica, en donde se le puede localizar. Correo electrónico.- Dirección electrónica, en la cual podría recibir notificaciones.
A. Datos para el envío de esquelas:	8	1. Nombre completo del servidor público: Nombre(s), apellido paterno y materno del servidor público. 2. Dirección General o Delegación Federal a la que pertenece: Denominación oficial de la Dirección General o Delegación Federal a la que pertenece el servidor público. 3. En caso de que haya fallecido algún familiar directo como padre o hijo, escriba el nombre completo de la persona: Nombre(s), apellido paterno y materno de la persona fallecida. 4. Fecha de fallecimiento del servidor público o de su familiar: Día, mes y año de fallecimiento del servidor público o de su familiar.
B. Observaciones:	9	Describir ciertas especificaciones que permitan diseñar y/o difundir adecuadamente el producto comunicativo.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL 510-DPDCH.01-0 03-FEB-09	 SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES SEMARNAT
---	---

ANEXO No. 3

NOMBRE: APROBACIÓN DEL PRODUCTO COMUNICATIVO



Aprobación del producto comunicativo

Fecha: (1)	Área de adscripción: (2)
Nombre del Servidor Público que solicitó la difusión: (3)	
Nombre del Enlace de CO (en caso de la DGDHO): (4)	

PARA SER LLENADO POR EL SOLICITANTE:

Se anexa el producto comunicativo solicitado para que proporcione su Vo. Bo. antes de la difusión del mismo.

¿Está de acuerdo con el producto final a difundirse por Comunicación Organizacional? (5)

Sí _____ No _____

En caso de haber contestado "No", proporcione las adecuaciones que crea necesarias: (6)

Fecha: _____ (7) _____

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL 510-DPDCH.01-0 03-FEB-09	 SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES SEMARNAT
---	---

INSTRUCTIVO DE LLENADO
ANEXO No. 3
NOMBRE: APROBACIÓN DEL PRODUCTO COMUNICATIVO

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Fecha	1	Día, mes y año en que se enviará el formato de "Aprobación del Producto Comunicativo", debidamente requisitado.
Área de adscripción	2	Denominación oficial de la Dirección de Área a la que pertenece.
Nombre del Servidor Público que solicitó la difusión	3	Nombre(s), apellido paterno y materno del solicitante.
Nombre del Enlace de CO (en caso de la DGDHO)	4	Nombre(s), apellido paterno y materno del Enlace de Comunicación Organizacional.
¿Está de acuerdo con el producto final a difundirse por Comunicación Organizacional?	5	Marcar con una "X" si está de acuerdo o no, con el producto final que tendrá difusión a través de Comunicación Organizacional.
En caso de haber contestado "No", proporcione las adecuaciones que crea necesarias	6	Especificar de manera detallada las adecuaciones a realizarse al producto comunicativo y enviar vía correo electrónico los cambios necesarios, a la dirección electrónica: solicitud.dgdho@semarnat.gob.mx
Fecha	7	Día, mes y año en que se aprueba el formato de "Aprobación del Producto Comunicativo" elaborado.

ANEXO No. 4

NOMBRE: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



Medición de la Satisfacción de los Clientes del Área de Comunicación Organizacional

Fecha: (1) _____
 Nombre del Evaluador: (2) _____
 Área de Adscripción: (3) _____

En el área de Comunicación Organizacional estamos interesados en conocer tu opinión, por lo que agradeceremos tu evaluación a través de este cuestionario.

Favor de marcar con una "X" la respuesta que consideres adecuada: (4)

1. ¿El personal del área atendió tu solicitud de difusión oportunamente?
2. ¿El producto comunicativo fue adecuado para el público?
3. ¿Se atendió tu solicitud conforme a lo que marca el procedimiento?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Con relación a la difusión de tu información, ¿Cuál es tu evaluación general del servicio?

Favor de marcar con una "X" en la celda correspondiente, la respuesta que consideres adecuada: (5)

Totalmente Insatisfecho			Insatisfecho			Satisfecho		Totalmente Satisfecho	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									

Sugerencias y comentarios: (6)

¡Gracias!

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL 510-DPDCH.01-0 03-FEB-09	 SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES SEMARNAT
---	---

INSTRUCTIVO DE LLENADO
ANEXO No. 4
NOMBRE: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Fecha	1	Día, mes y año en que se elabora el formato.
Nombre del Evaluador	2	Nombre(s), apellido paterno y materno de quien recibió el servicio del Área de Comunicación Organizacional.
Área de Adscripción	3	Denominación oficial de la Dirección de Área a la que pertenece.
Favor de marcar con una "X" la respuesta que consideres adecuada	4	Marcar con una "X" la respuesta (si o no) en cada una de las casillas.
Favor de marcar con una "X" en la celda correspondiente, la respuesta que consideres adecuada	5	Indicar con una "X" la calificación de la calidad del servicio brindado por el Área de Comunicación Organizacional, con relación a la solicitud presentada para la elaboración del producto comunicativo requerido.
Sugerencias y comentarios	6	Describir en forma clara y precisa aquellas sugerencias o comentarios efectuadas por el Solicitante que enriquezcan el contenido del presente formato.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
510-DPDCH.01-0
03-FEB-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 0
FECHA: México, D.F. a 6 de Febrero de 2009
DESCRIPCIÓN: Procedimiento de nueva creación.

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Rocio Torres Moguel

Cargo: Subdirectora de Desarrollo Profesional

REVISÓ

Firma:

Nombre: Laura Susana Ruelas Fernández

Cargo: Directora de Profesionalización y Desarrollo del Capital Humano

APROBÓ

Firma:

Nombre: Rogelio Arias Pérez

Cargo: Director General de Desarrollo Humano y Organización