

FICHA DE PROCESO SUSTANTIVO:		VERSIÓN: 6.6	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022
ENTREVISTA			
PROPIETARIO DEL PROCESO:	AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA	DOCUMENTACIÓN:	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana Anexo A	<ul style="list-style-type: none"> • Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana. Versión vigente. • Protocolo de Atención a los Adultos Mayores en los Módulos de Atención Ciudadana. Versión vigente. • Actividades para la atención en Módulo de Atención Ciudadana, en el marco del regreso a "la nueva normalidad" en el Instituto Nacional Electoral. Versión vigente. 	
MISIÓN:	Orientar y recabar la información necesaria para definir el tipo de trámite que requiere la Ciudadanía.		
ENTRADA	PROCESO / ACTIVIDADES	SALIDA	
<ul style="list-style-type: none"> • Medios de identificación. • Comprobante de trámite impreso, digital y/o datos personales de la o el ciudadano. • Reporte de citas programadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atender a la ciudadanía. • Aplicar protocolo de sanidad. • Realizar entrevista. • Revisar medios de identificación. • Orientar a la o el ciudadano en relación con el tipo de trámite o entrega de la CPV. • Generar y entregar notificación de improcedencia (cuando aplique). • Generar y entregar la ficha de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de atención (MAC fijos). • Medios de identificación. • Notificación de improcedencia de trámite (cuando aplique). • Comprobante de trámite impreso, digital y/o datos personales de la o el ciudadano. 	
PROVEEDORES		CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía. • SIIRFE-MAC. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía. • Proceso de Trámite y proceso de Entrega de la CPV (OET). 	
INDICADOR DE DESEMPEÑO	EVALUACIÓN	FÓRMULA	UNIDAD
	Semanal	Efectividad de la entrevista = (Número de trámites aplicados / Número de fichas requisitadas-Notificaciones de improcedencia de trámite) x 100	%
			META
			90%
CONSIDERACIONES GENERALES			
IDENTIFICACIÓN	RECURSOS NECESARIOS	ESPECIFICACIONES MÍNIMAS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Indumentaria acorde a la Imagen Institucional. ✓ Gafete vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalaciones del Módulo. ✓ Papelería y consumibles. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Esquema de operación (F, FA, SF, M). ✓ Indispensables para la operación. 	
TABLA DE RESPONSABLES			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Firma	Firma	Firma	
Ing. Ricardo Sánchez Sánchez	Ing. Alberto Rojas Carbajal	Mtra. Elsa Etelvina Sánchez Díaz	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO	

