|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 | * 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** |
| * Medios de identificación. * Comprobante de trámite impreso, digital y/o datos personales de la o el ciudadano. * Reporte de citas programadas. | * 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. | * 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** |
| * Ciudadanía. * SIIRFE-MAC. | * Ciudadanía. * Proceso de Trámite y proceso de Entrega de la CPV (OET). |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR DE DESEMPEÑO** | **EVALUACIÓN** | **FÓRMULA** | **UNIDAD** | **META** |
| **Semanal** | **Efectividad de la entrevista =** (Número de trámites aplicados / Número de fichas requisitadas-Notificaciones de improcedencia de trámite) x 100 | **%** | **90%** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONSIDERACIONES GENERALES** | | |
| **IDENTIFICACIÓN** | **RECURSOS NECESARIOS** | **ESPECIFICACIONES MÍNIMAS** |
| * Indumentaria acorde a la Imagen Institucional. | * Instalaciones del Módulo. | * Esquema de operación (F, FA, SF, M). |
| * Gafete vigente. | * Papelería y consumibles. | * Indispensables para la operación. |
|  | * RED INE (MAC conectividad). | * Banda ancha adecuada al MAC. |
|  | * SIIRFE-MAC. | * Versión vigente. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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** | |