|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FICHA DE PROCESO SUSTANTIVO:** | **VERSIÓN: 6.6** | **FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022** |
| **TRÁMITE** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROPIETARIO DEL PROCESO:** | **OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO / DIGITALIZADOR DE MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN** | **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. * Instrucciones de Trabajo para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana Tomo I. 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:** | Asegurar que toda la información capturada durante el trámite sea fidedigna y corresponda con los documentos presentados por la Ciudadanía y autorizados por la CNV. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTRADA** | **PROCESO / ACTIVIDADES** | **SALIDA** |
| * Ficha de atención (MAC fijos). * Medios de identificación. * Citas programadas (cuando aplique). | * Aplicar protocolo de sanidad. * Saludar y presentarse. * Mencionar el aviso de privacidad. * Ingresar al apartado de captura de trámite (Atención ciudadana o Citas programadas). * Llevar a cabo la captación de información de la o el ciudadano * Validar información con la o el ciudadano. * Capturar firma en el dispositivo. * Autorizar operación. * Digitalizar documentos (medios de identificación y/o avisos que proporciona el sistema cuando aplique). * Imprimir y entregar comprobante de tramite al ciudadano (en su caso). * Entregar documentos. * Invitar a la ciudadanía a hacer uso del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. * Aplicar encuesta de satisfacción ciudadana. | * Comprobante de trámite impreso o digital. * Medios de identificación. * Solicitud Individual de Inscripción o Actualización al Padrón. * Aviso (USI. DPI, SUS) cuando aplique. * Acta de informe de trámite de Inscripción o Acta de actualización (en proceso electoral). * Notificación CIF-05 (cuando aplique). * Notificación de improcedencia de trámite (cuando aplique). |
| **PROVEEDORES** | **CLIENTES** |
| * Proceso de Entrevista (AAC). * Ciudadanía. * SIIRFE-MAC. | * Ciudadanía. * CECYRD. * SIIRFE-MAC * Cartografía electoral. * Proceso de Transferencia de Información (RM). * Vocalía del RFED |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR DE DESEMPEÑO** | **EVALUACIÓN** | **FÓRMULA** | **UNIDAD** | **META** |
| **Semanal** | **Trámites exitosos efectivos =** (Número de trámites exitosos / Número de trámites aplicados) 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. |
|  | * Equipo tecnológico. | * Correspondiente al modelo operativo. |
|  | * RED INE (MAC conectividad). * Red Celular. | * Banda ancha adecuada al MAC. * Modem de proveedor. |
|  | * 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** | |