PROCEDIMIENTO DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Instituto Nacional Electoral

INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL

DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES

JUNTA LOCAL EJECUTIVA EN BAJA CALIFORNIA SUR Y MAC'S

TABLA DE RESPONSABLES			
RESPONSABLE	**ROL**	**NOMBRE**	**FIRMA**
Elaboración:	Coordinadores de la Calidad	Ing. Consuelo María Aguilar Calderón	
		Lic. Vivien Esther Galindo Gallardo	
		Ing. Karen Guadalupe Falcón	
		Ing. Dulce María Jovanna Rodríguez Osuna	
		Lic. Joel Cornelio Martínez Manríquez	
Revisión:	Alta Dirección	Lic. Marco Antonio Ricardo Hernández Maciel	
Aprobación:	Alta Dirección	Ing. Sinia Álvarez Ramos	
		Mtro. Juan Pablo Figueroa García	
		Mtro. Benito Álvarez Ojinaga	

1. OBJETIVO

Evaluar el desempeño del personal de los Módulos de Atención Ciudadana (MAC) para identificar las necesidades de capacitación, y en su caso, implementar acciones preventivas y/o correctivas para mejorar el desempeño de los funcionarios.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para definir los criterios que permiten tomar decisiones para la capacitación y/o reinstrucción del personal evaluado, así como el reconocimiento del buen desempeño de los funcionarios del Módulo Atención Ciudadana.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ✓ ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.
- ✓ ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos.
- ✓ Manual de Gestión de la Calidad.
- ✓ Estatuto del Servicio Profesional Electoral Nacional y del Personal de la Rama Administrativa **"Artículo 397, Título Quinto de los Prestadores de Servicios".**
- ✓ Cláusula DÉCIMA PRIMERA del Contrato de Prestadores de Servicios.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

No.	Rol	Responsabilidades
4.1	Responsable de Módulo (RM)	• Dar seguimiento a los factores de puntualidad y factor imagen para la obtención de una ponderación. • Reportar semanalmente al Vocal Distrital del Registro Federal de Electores los resultados de la evaluación.
4.2	Vocal del Registro Federal de Electores Distrital	• Requisitar la Bitácora de Desempeño del Personal de Módulos de Atención Ciudadana. • Atender y dar seguimiento a los requerimientos derivados de los resultados de la evaluación.
4.3	Vocal del Registro Federal de Electores de la Junta Local	• Concentrar, revisar y evaluar los resultados de las evaluaciones realizadas en cada uno de los Distritos.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Término	Definición
Actitud	Es el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores.
Actitud de Servicio	Disposición de un funcionario para servir y satisfacer las necesidades de la ciudadanía de forma eficaz.

Término	Definición
Capacitación	Es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrollan habilidades y destrezas del personal, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales contribuyendo en el desarrollo profesional e individual.
Competencia	Son los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para llevar a cabo exitosamente una determinada actividad.
Evaluación de Competencias	Es el proceso por medio del cual un evaluador recoge evidencias de desempeño, productividad y conocimiento de una persona con el fin de determinar su nivel de competencia para desempeñar correctamente sus funciones.
Evaluación de Desempeño	Es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan.
Inasistencias	Ausencia del funcionario a su lugar de trabajo.
Plan de acción	Documentación de las acciones de mejora, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones aplicadas, cuyo objetivo es elevar los índices de satisfacción y/o competencias.
Productividad	Es la relación entre el trabajo desempeñado y los recursos utilizados por una persona en su trabajo para obtener un bien o servicio.
Puntualidad	Es la disciplina de hacer las cosas a su debido tiempo o llegar a un lugar a la hora convenida.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Este procedimiento cuenta con ***la consistencia y trazabilidad*** de la información que motivó el otorgar la evaluación de cada factor a cada una de las figuras operativas; bajo las siguientes políticas de operación:

- El periodo de aplicación de la evaluación del desempeño será de **carácter trimestral**, la cual se deberá elaborar cinco días después a la conclusión del periodo trimestral, posteriormente la integración semestral deberá ser remitida a la Vocalía del Registro Federal de Electores de la Junta Local Ejecutiva quince días después del periodo semestral.
- Cada factor deberá ser registrado en un formato específico, lo que permite identificar la trazabilidad del concentrado de la Bitácora de Desempeño del Personal de Módulos de Atención Ciudadana.

- Contar con la consistencia en los reportes, oficios y formatos que evidencien el incumplimiento normativo con lo registrado en el factor de consistencia de captura en MAC, y registrar el testigo documental que permita identificar dicho incumplimiento.
- Aplicar los parámetros de afectación de cada uno de los factores según corresponda.
- La Bitácora de Desempeño del Personal de Módulos de Atención Ciudadana será requisitada por módulo y turno.
- Los resultados obtenidos de carácter trimestral se deberán tomar en cuenta para realizar una reunión de trabajo por módulo, e identificar las oportunidades de mejora.
- La Bitácora de Desempeño del Personal de Módulos de Atención Ciudadana remitida de manera semestral a la Junta Local, deberá ser previamente verificada con la integración de los soportes documentales de cada rubro, con el objeto de otorgar certeza en la aplicación de la evaluación realizada, además de generar la evidencia documental de las acciones desarrolladas para mejorar, en su caso, el desempeño de los equipos de trabajo, respecto con los resultados obtenidos del periodo trimestral.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

La **Bitácora de Desempeño del Personal de Módulos de Atención Ciudadana**, es el instrumento que permitirá evaluar al personal de acuerdo con sus actividades ordinarias, la cual considera los siguientes factores:

a) Factor Puntualidad;
b) Factor Actitud de Servicio;
c) Factor Imagen;
d) Factor Consistencia de Captura en MAC, y
e) Factor Productividad.

Es importante señalar que cada uno de estos factores tiene una valoración de 10 puntos de manera inicial, el cual será afectado con las observaciones mensuales en su cumplimiento, mismo que será promediado de manera trimestral y semestral en el **Concentrado de Desempeño** de la bitácora.

Contenido del Concentrado de Desempeño:

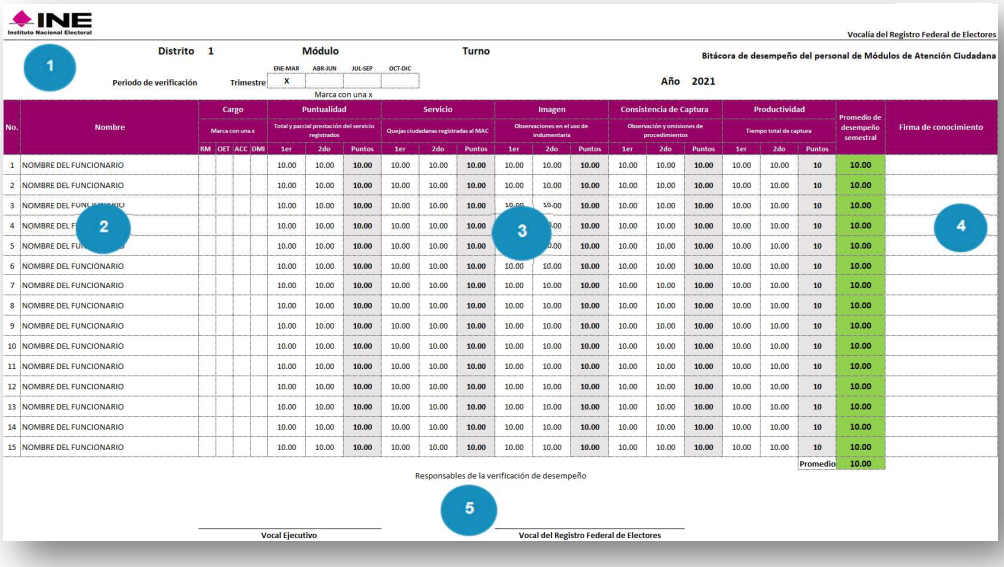
1.- **Datos generales del formato aplicado**. Hace referencia al distrito, módulo, periodo aplicado, trimestral y semestral, año de registro; datos que deberán ser capturados, los cuales permitirán el llenado automático de los cinco formatos de cada factor a evaluar.

2.- **Nombre de los evaluados.** Registro que será llenado por Nombre, Apellido Paterno, Apellido Materno y cargo que desempeña. Su captura registra en automático el llenado de los formatos adicionales de los factores evaluados.

3.- **Factores de desempeño evaluados.** Campos bloqueados, los cuales reflejan la ponderación registrada en los formatos adicionales, siendo un concentrado de la evaluación obtenida.

4.- **Firma de conocimiento.** Una vez impreso, el formato deberá ser hecho del conocimiento del evaluado en el proceso de retroalimentación y mejora.

5.- **Responsables de la verificación de desempeño**. Apartado de nombre y firma de los responsables de llevar a cabo dicha evaluación, para ser recuperadas en la impresión del formato.



INE Instituto Nacional Electoral

Vocalía del Registro Federal de Electores

1

Distrito 1 Módulo Turno

Bitácora de desempeño del personal de Módulos de Atención Ciudadana

Periodo de verificación Trimestre ENE-MAR X | ABR-JUN | JUL-SEP | OCT-DIC

Marca con una x

Año 2021

No.	Nombre	Cargo					Puntualidad			Servicio			Imagen			Consistencia de Captura			Productividad			Promedio de desempeño semestral	Firma de conocimiento
		Marca con una x					Total y parcial prestación del servicio registrados			Quejas ciudadanas registradas al MAC			Observaciones en el uso de indumentaria			Observación y omisiones de procedimientos			Tiempo total de captura				
		RM	OET	ACC	DMI		1er	2do	Puntos	1er	2do	Puntos	1er	2do	Puntos	1er	2do	Puntos	1er	2do	Puntos		
1	NOMBRE DEL FUNCIONARIO						10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10	10.00	
2	NOMBRE DEL FUNCIONARIO						10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10	10.00	
3	NOMBRE DEL FUNCIONARIO						10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10	10.00	
4	NOMBRE DEL FUNCIONARIO						10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10	10.00	
5	NOMBRE DEL FUNCIONARIO						10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10	10.00	
6	NOMBRE DEL FUNCIONARIO						10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10	10.00	
7	NOMBRE DEL FUNCIONARIO						10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10	10.00	
8	NOMBRE DEL FUNCIONARIO						10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10	10.00	
9	NOMBRE DEL FUNCIONARIO						10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10	10.00	
10	NOMBRE DEL FUNCIONARIO						10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10	10.00	
11	NOMBRE DEL FUNCIONARIO						10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10	10.00	
12	NOMBRE DEL FUNCIONARIO						10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10	10.00	
13	NOMBRE DEL FUNCIONARIO						10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10	10.00	
14	NOMBRE DEL FUNCIONARIO						10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10	10.00	
15	NOMBRE DEL FUNCIONARIO						10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10	10.00	
																				Promedio	10.00		

2 3 4

Responsables de la verificación de desempeño

5

Vocal Ejecutivo

Vocal del Registro Federal de Electores

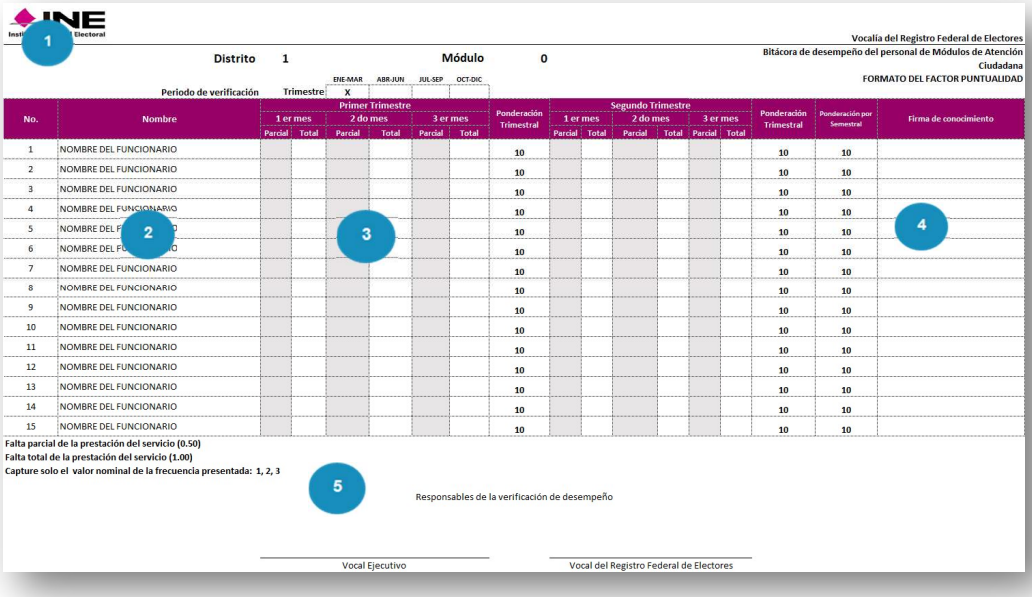
La evaluación de los factores se realizará de la siguiente manera:

a) EVALUACIÓN DEL FACTOR PUNTUALIDAD

Este factor considera la evaluación en la asistencia puntual, el compromiso y responsabilidad de cada uno de los funcionarios de módulo, en consideración con la Estrategia de Operación de Módulos para la Campaña de Actualización vigente, emitido por la Coordinación de Operación en Campo de la DERFE. En el Directorio de Módulos se establecen las sedes, fechas y horarios de operación; en este sentido, la operación depende del compromiso institucional del personal que opera los módulos, por ello, la puntualidad y asistencia es un factor determinante para que los procedimientos establecidos para la atención ciudadana se realicen acorde al modelo de operación establecido.

La ausencia o retardo de alguna figura operativa, trae como consecuencia la redistribución de funciones, posible interrupción del servicio y en su caso, quejas ciudadanas por mal servicio y atención.

En consecuencia, la evaluación de este factor considera que su ponderación se distingue por una situación de incumplimiento del horario o ausencia, por ello se afectará con un valor negativo de **1.0 a las inasistencias** y de **0.5 a los retardos**, ambos deberán registrarse para obtener la ponderación respectiva del factor, los cuales se deberán registrar de manera mensual y acumulativa, de acuerdo con la columna respectiva del formato que se muestra a continuación:



INE Instituto Nacional Electoral

Vocalía del Registro Federal de Electores
Bitácora de desempeño del personal de Módulos de Atención Ciudadana
FORMATO DEL FACTOR PUNTUALIDAD

Distrito 1 Módulo 0

Periodo de verificación Trimestre X (ENE-MAR / ABR-JUN / JUL-SEP / OCT-DIC)

No.	Nombre	Primer Trimestre						Ponderación Trimestral	Segundo Trimestre						Ponderación Trimestral	Ponderación por Semestral	Firma de conocimiento
		1 er mes		2 do mes		3 er mes			1 er mes		2 do mes		3 er mes				
		Parcial	Total	Parcial	Total	Parcial	Total		Parcial	Total	Parcial	Total	Parcial	Total			
1	NOMBRE DEL FUNCIONARIO							10							10	10	
2	NOMBRE DEL FUNCIONARIO							10							10	10	
3	NOMBRE DEL FUNCIONARIO							10							10	10	
4	NOMBRE DEL FUNCIONARIO							10							10	10	
5	NOMBRE DEL FUNCIONARIO							10							10	10	
6	NOMBRE DEL FUNCIONARIO							10							10	10	
7	NOMBRE DEL FUNCIONARIO							10							10	10	
8	NOMBRE DEL FUNCIONARIO							10							10	10	
9	NOMBRE DEL FUNCIONARIO							10							10	10	
10	NOMBRE DEL FUNCIONARIO							10							10	10	
11	NOMBRE DEL FUNCIONARIO							10							10	10	
12	NOMBRE DEL FUNCIONARIO							10							10	10	
13	NOMBRE DEL FUNCIONARIO							10							10	10	
14	NOMBRE DEL FUNCIONARIO							10							10	10	
15	NOMBRE DEL FUNCIONARIO							10							10	10	

Falta parcial de la prestación del servicio (0.50)
Falta total de la prestación del servicio (1.00)
Capture solo el valor nominal de la frecuencia presentada: 1, 2, 3

Responsables de la verificación de desempeño

Vocal Ejecutivo

Vocal del Registro Federal de Electores

El formato contiene los siguientes apartados**:**

1.- **Datos generales del formato aplicado**. Datos de llenado automático provenientes del registro previo del formato **concentrado de evaluación.**

2.- **Nombre de los evaluados.** Registro automático proveniente del registro previo del formato **concentrado de evaluación**.

3.- **Registro de retardos y faltas.** Columnas habilitadas para registrar en **valor nominativo, la frecuencia** presentada de retardos y faltas de manera mensual; la ponderación trimestral y semestral se calcula automáticamente con la fórmula asignada al campo de captura.

4.- **Firma de conocimiento.** Una vez impreso, el formato deberá ser hecho del conocimiento del evaluado en el proceso de retroalimentación y mejora.

5.- **Responsables de la verificación de desempeño**. Apartado de nombre y firma de los responsables de llevar a cabo dicha evaluación, para ser recuperadas en la impresión del formato.

Por ejemplo, si durante el mes a evaluar el funcionario tuvo una falta y un retardo, se acumulará 1.5 y se restará al valor de 10, por lo que su evaluación trimestral de este rubro sería de 8.5. Si el funcionario no tuvo faltas ni retardos, la casilla **permanecerá en blanco**.

La información para requisitar este factor, considera los reportes del Responsable de Módulo, supervisiones realizadas u observaciones del mismo personal, lo cual deberá ser motivado y fundado.

b) EVALUACIÓN DEL FACTOR ACTITUD DE SERVICIO

Este factor se obtiene a partir de la presentación de quejas ciudadanas al módulo, busca el reconocimiento y la corresponsabilidad del equipo de trabajo, en virtud de que su afectación negativa será **en conjunto** y no de carácter individual, con el propósito de que sean los mismos funcionarios quienes reconozcan las oportunidades de mejora conjunta y particular; con el objeto de mejorar o atenuar las posibles fallas en el servicio ofrecido a la ciudadanía.

Los reportes de quejas ciudadanas serán los registrados por la Dirección de Atención Ciudadana o quejas presentadas directamente en los Módulos de Atención Ciudadana, Vocalías Ejecutivas Distritales, Junta Local Ejecutiva e INETEL, que cuenten con la evidencia de su presentación y seguimiento, mismas que se clasificarán en el formato respecto a:

- Mal trato,
- Incumplimiento de horarios,
- Mala orientación, y
- Otros.

Se evaluará con un **valor de afectación de 1.0**, su registro será nominativo, de acuerdo con la frecuencia presentada mensualmente, promediándose trimestral y semestralmente de manera automática por la fórmula insertada en la columna de ponderación.

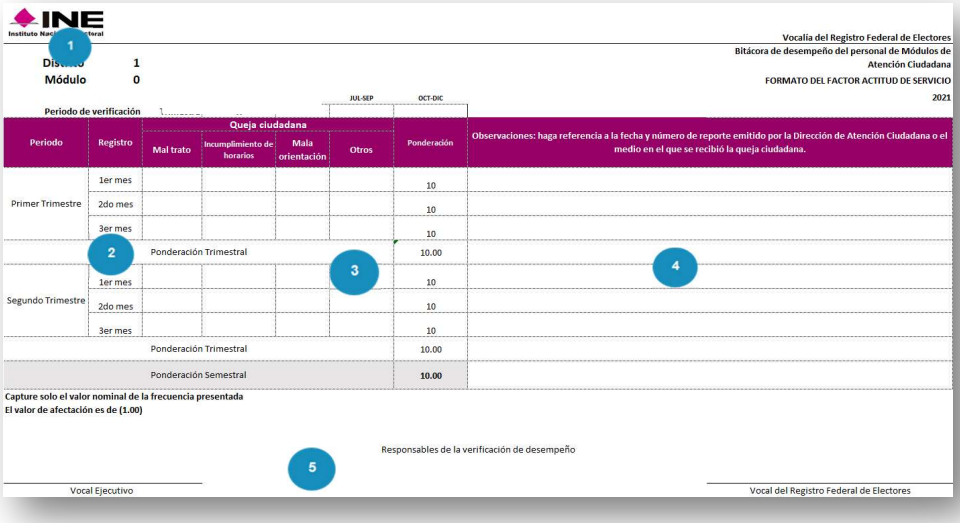
En el caso de las quejas derivadas de los buzones de los Módulos de Atención Ciudadana, la atención de éstas se determinará a partir del correcto llenado del **Formato de quejas, sugerencias y felicitaciones** el cual debe contener lo siguiente:

- Tipo de opinión;
- Descripción de la situación;
- Información de la o el ciudadano.

Con base en esta información el responsable de aplicar el procedimiento deberá tomará la decisión para la atención considerando lo siguiente:

- Si el formato contiene tipo de opinión y descripción de la situación se atenderá de acuerdo con lo establecido para la atención de quejas y sugerencias y se dará el **valor de afectación de 1.0.**
- Si el formato contiene tipo de opinión e información del ciudadano, la queja se podrá atender, ya que se cuenta con la información del ciudadano para contactarlo y atender la queja y se dará el **valor de afectación de 1.0.**
- Si el formato no contiene la descripción de la situación o información de la o el ciudadano no se atenderá la queja ya que no se cuenta con la información necesaria para su atención y no se dará el **valor de afectación de 1.0**.

NOTA: Cualquier queja que se presente de cualquier fuente Institucional se le dará atención, para efectos de la aplicación de este procedimiento solo se aplicara acorde a los criterios anteriores.



INE
Instituto Nacional Electoral

Vocalía del Registro Federal de Electores
Bitácora de desempeño del personal de Módulos de Atención Ciudadana
FORMATO DEL FACTOR ACTITUD DE SERVICIO
2021

1

Distrito 1
Módulo 0

Periodo de verificación 1 JUL-SEP OCT-DIC

Periodo	Registro	Queja ciudadana				Ponderación	Observaciones: haga referencia a la fecha y número de reporte emitido por la Dirección de Atención Ciudadana o el medio en el que se recibió la queja ciudadana.
		Mal trato	Incumplimiento de horarios	Mala orientación	Otros		
Primer Trimestre	1er mes					10	
	2do mes					10	
	3er mes					10	
2	Ponderación Trimestral					10.00	
Segundo Trimestre	1er mes					10	
	2do mes					10	
	3er mes					10	
Ponderación Trimestral						10.00	
Ponderación Semestral						10.00	

3 4

Capture solo el valor nominal de la frecuencia presentada
El valor de afectación es de (1.00)

Responsables de la verificación de desempeño

5

Vocal Ejecutivo

Vocal del Registro Federal de Electores

El formato contiene los siguientes apartados:

1.- **Datos generales del formato aplicado**. Datos de llenado automático provenientes del registro previo del formato **concentrado de evaluación**.

2.- **Periodo evaluado.** Distingue el periodo de las quejas presentadas de manera mensual y trimestral.

3.- **Registro de quejas ciudadanas.** Columnas habilitadas para registrar en **valor nominativo, la frecuencia** presentada por tipo de queja; la ponderación trimestral y semestral se calcula automáticamente con la fórmula asignada al campo de captura.

4.- **Observaciones.** Se deberán registrar los datos de referencia de la queja ciudadana presentada ante la Dirección de Atención Ciudadana y ante las Juntas Local y Distrital Ejecutivas.

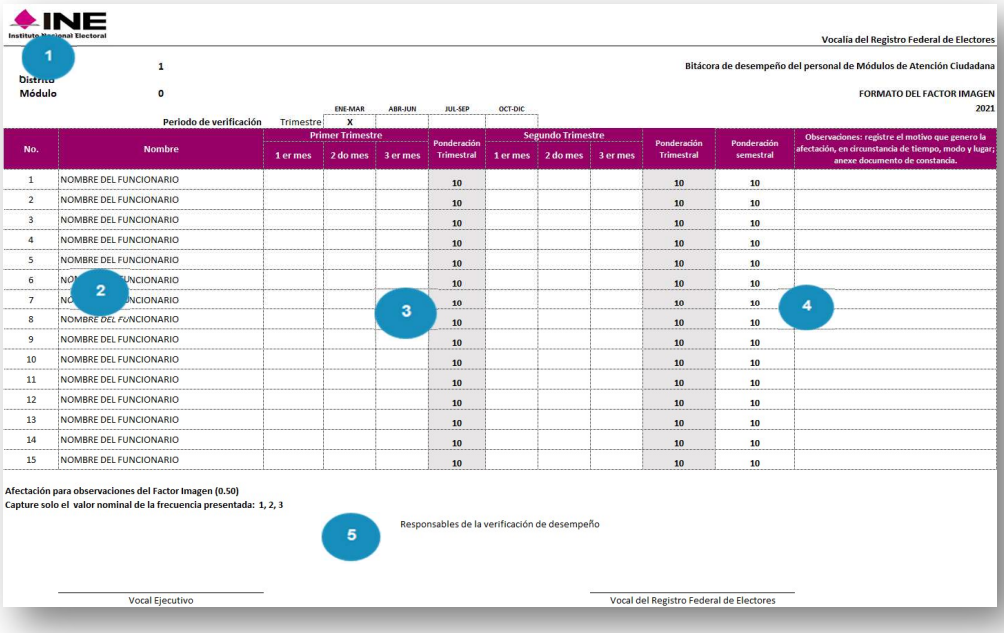
5.- **Responsables de la verificación de desempeño**. Apartado de nombre y firma de los responsables de llevar a cabo dicha evaluación, para ser recuperadas en la impresión del formato.

Para la evaluación de este factor el Vocal del Registro Federal de Electores Distrital, **deberá llevar un control de reportes de las quejas ciudadanas efectivas o procedentes presentadas durante el mes**, así como, por la Vocalía del Registro Federal de Electores de la Junta Local, derivado de las observaciones que ésta realice, producto de las supervisiones al Módulo de Atención Ciudadana.

c) EVALUACIÓN DEL FACTOR IMAGEN

Este factor, busca hacer conciencia en la preservación de la imagen institucional respecto al uso de la indumentaria otorgada al personal de módulos como parte de los requisitos de la operación, de acuerdo con el cronograma establecido en el distrito, los funcionarios están obligados a portar el tipo de prenda señalada por día, en la operación del Módulo de Atención Ciudadana.

El valor de **afectación es de 0.5**, al igual que los factores anteriores, se registra con un valor nominativo la frecuencia de observación mensual, ponderación trimestral y semestral; registrándose en el apartado correspondiente del formato que se muestra a continuación:



INE Instituto Nacional Electoral

Vocalía del Registro Federal de Electores

1

Distrito 1

Módulo 0

Bitácora de desempeño del personal de Módulos de Atención Ciudadana

FORMATO DEL FACTOR IMAGEN

2021

Periodo de verificación Trimestre X (ENE-MAR / ABR-JUN / JUL-SEP / OCT-DIC)

No.	Nombre	Primer Trimestre			Ponderación Trimestral	Segundo Trimestre			Ponderación Trimestral	Ponderación semestral	Observaciones: registre el motivo que genero la afectación, en circunstancia de tiempo, modo y lugar; anexe documento de constancia.
		1 er mes	2 do mes	3 er mes		1 er mes	2 do mes	3 er mes			
1	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
2	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
3	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
4	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
5	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
6	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
7	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
8	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
9	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
10	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
11	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
12	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
13	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
14	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
15	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	

Afectación para observaciones del Factor Imagen (0.50)

Capture solo el valor nominal de la frecuencia presentada: 1, 2, 3

Responsables de la verificación de desempeño

Vocal Ejecutivo

Vocal del Registro Federal de Electores

El formato contiene los siguientes apartados**:**

1.- **Datos generales del formato aplicado**. Datos de llenado automático provenientes del registro previo del formato **concentrado de evaluación**.

2.- **Nombre de los evaluados.** Registro automático proveniente del registro previo del formato **concentrado de evaluación**.

3.- **Registro de afectación de incumplimiento de imagen.** Columnas habilitadas para registrar en **valor nominativo** y **la frecuencia** presentada**;** la ponderación trimestral y semestral se calcula automáticamente con la fórmula asignada al campo de captura.

4.- **Observaciones.** Se deberá registrar el motivo u observación del registro con el valor negativo en dicho factor, señalando las circunstancias de tiempo, modo y lugar, en su caso, hacer referencia si se cuenta con constancia documental del suceso observado.

5.- **Responsables de la verificación de desempeño**. Apartado de nombre y firma de los responsables de llevar a cabo dicha evaluación, para ser recuperadas en la impresión del formato.

El Responsable de Módulo deberá asentar sus observaciones para la evaluación de este factor, pudiendo ser registrado en el reporte semanal de mesa de trabajo, lo cual deberá ser corroborado en las supervisiones realizadas por el Vocal del Registro Federal de Electores Distrital y en su caso por el Vocal del Registro Federal de Electores de la Junta Local.

d) EVALUACIÓN DEL FACTOR CONSISTENCIA DE CAPTURA EN MAC

De acuerdo con lo establecido en las Instrucciones de trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana y con las Instrucciones de Trabajo para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana vigentes, se establece el rol y responsabilidades de cada figura operativa de la plantilla de módulos, los cuales deberán de cumplir de acuerdo con los procedimientos y normatividad emitida por la DERFE, además de los acuerdos que emita el Consejo General, la Junta General Ejecutiva y la Comisión Nacional de Vigilancia.

Por ello, este factor busca identificar, verificar y en su caso corregir las posibles **omisiones y errores** detectadas en la operación por parte de los funcionarios del Módulo de Atención Ciudadana, con el propósito de atenuar la recurrencia mediante acciones de reforzamiento de capacitación y en su caso, realizar el deslinde de responsabilidades conforme al "Protocolo para la actuación frente a casos de trámites y registros identificados con irregularidades".

La afectación de este factor es de carácter individual al otorgar un **valor de afectación de 1.5** a los funcionarios **(Operador de Equipo Tecnológico y Digitalizador de Medios de Información)** responsables de la posible omisión o error cometido en los procedimientos inherentes al trámite y expedición de la Credencial para Votar; tales como:

- Inconsistencias identificadas de acuerdo con el "Procedimiento para Validación de los Medios de Identificación e Imágenes captadas en Módulo de Atención Ciudadana", vigente, SIIAPE.
- Generación de validación de Datos Personales o Domicilios Presuntamente Irregulares.
- Captación de huellas e imágenes que generen rechazo, producto de mala captura de imágenes.
- Lo establecido en el Anexo Único del contrato de prestadores de servicio.

Nota: A los funcionarios (Auxiliar de Atención Ciudadana y Responsable de Módulo) su valor de afectación será de 0.75 ya que las funciones que realizan no son específicamente la captación de trámites, con el objetivo de que en su momento se aumenten las competencias de los funcionarios y puedan ser evaluados con un valor de afectación de 1.5.

El formato consta de los siguientes apartados:

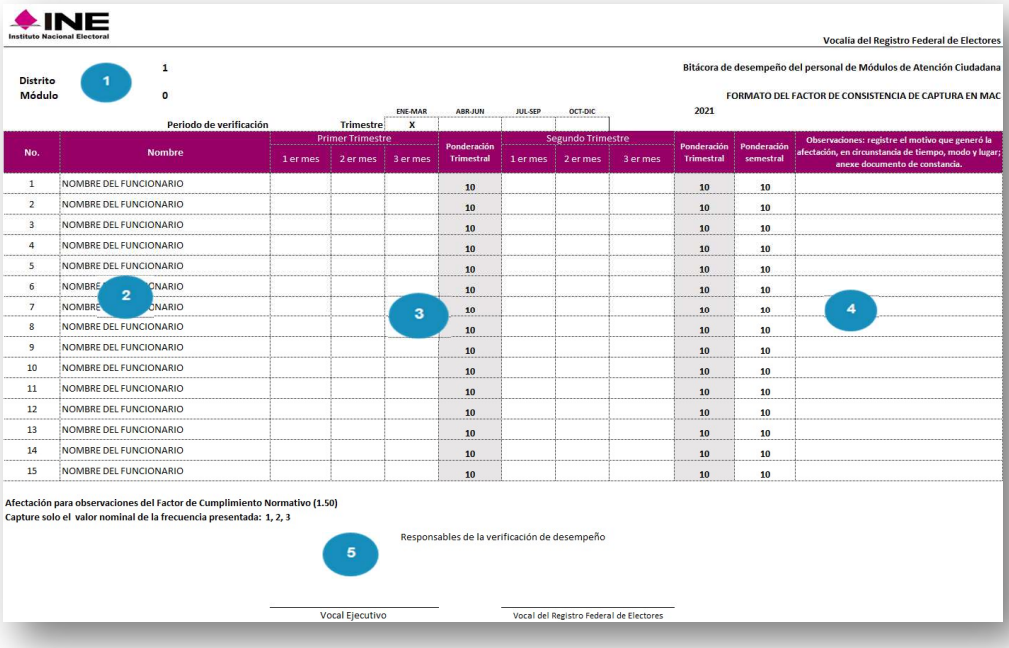
1.- **Datos generales del formato aplicado**. Datos de llenado automático, provenientes del registro previo del formato **concentrado de evaluación**.

2.- **Nombre de los evaluados.** Registro automático proveniente del registro previo del formato **concentrado de evaluación**.

3.- **Registro de afectación de consistencia de captura en MAC.** Columnas habilitadas para registrar en **valor nominativo la frecuencia presentada;** la ponderación trimestral y semestral se calcula automáticamente con la fórmula asignada al campo de captura.

4.- **Observaciones.** Se deberá documentar el motivo u observación de la afectación negativa de dicho factor, señalando las circunstancias de tiempo, modo y lugar; indicar, en su caso, si se cuenta con la constancia documental del suceso observado; el cual deberá remitirse a la Vocalía del RFE de la Junta Local cuando sea solicitado en el periodo semestral o en el caso de ser requerido de manera anticipada.

5.- **Responsables de la verificación de desempeño**. Apartado de nombre y firma de los responsables de llevar a cabo dicha evaluación, para ser recuperadas en la impresión del formato.



INE Instituto Nacional Electoral

Vocalía del Registro Federal de Electores

Distrito 1 — 1

Módulo — 0

Bitácora de desempeño del personal de Módulos de Atención Ciudadana

FORMATO DEL FACTOR DE CONSISTENCIA DE CAPTURA EN MAC

Periodo de verificación — Trimestre: ENE-MAR X | ABR-JUN | JUL-SEP | OCT-DIC — 2021

No.	Nombre	Primer Trimestre			Ponderación Trimestral	Segundo Trimestre			Ponderación Trimestral	Ponderación semestral	Observaciones: registre el motivo que generó la afectación, en circunstancia de tiempo, modo y lugar; anexe documento de constancia.
		1 er mes	2 er mes	3 er mes		1 er mes	2 er mes	3 er mes			
1	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
2	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
3	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
4	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
5	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
6	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
7	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
8	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
9	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
10	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
11	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
12	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
13	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
14	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	
15	NOMBRE DEL FUNCIONARIO				10				10	10	

Afectación para observaciones del Factor de Cumplimiento Normativo (1.50)
Capture solo el valor nominal de la frecuencia presentada: 1, 2, 3

Responsables de la verificación de desempeño

Vocal Ejecutivo

Vocal del Registro Federal de Electores

Es importante señalar, que este factor deberá ser previamente ***verificado con la integración de los documentos que dan soporte a cada rubro, con el objeto de otorgar certeza en la aplicación de la evaluación realizada***, además de generar la evidencia documental de las acciones desarrolladas para atender las fallas u omisiones identificadas de manera mensual y trimestral en la evaluación de este factor.

e) EVALUACIÓN DEL FACTOR PRODUCTIVIDAD

Este factor busca identificar oportunidades de mejora en las habilidades de captura de los funcionarios de módulo, para ello, se evalúa de manera individual de acuerdo con el **tiempo promedio total de atención completa de 00:11:52 minutos y segundos.**

Nota: El promedio total de atención completa de **11 minutos con 52 segundos**, de los cuales 10 minutos con 26 segundos corresponden al tiempo del trámite de actualización y 1 minuto con 26 segundos a la entrega de la credencial, se tomó de acuerdo con el Indicador de Capacidad de Atención (ICA), vigente.

Para ello, mediante los datos obtenidos del "**Reporte Nominativo de Atención Ciudadana Solicitud"** del SIIRFE-MAC, se deberá agrupar **10 registros por cada funcionario de módulo de la columna TIEMPO TOTAL**, del apartado **CAPTURA DE TRÁMITE**; para obtener un

promedio de estos, el resultado será evaluado de manera automática, asignando los siguientes valores de acuerdo con el nivel de captura registrado:

Ponderación	10	9	8	7
Promedio del tiempo de captura obtenido	≤ 00:11:52	00:11:53 a 00:12:53	00:12:54 a 00:13:54	00:13:55 a más

Para la obtención del promedio individual se deberá considerar lo siguiente:

- El "**Reporte Nominativo de Atención Ciudadana Solicitud**" del SIIRFE-MAC, deberá ser generado **el día de la semana operativa de mayor productividad registrado durante el trimestre que se evalúa**, en el caso de que en dicho día no se encuentre incluido algún funcionario debido a descanso u otro motivo, se deberá considerar el reporte del día siguiente, el objetivo es obtener **10 registros consecutivos** por funcionario para la obtención del promedio de captura individual y ser comparado con la media nacional.

- El "**Reporte Nominativo de Atención Ciudadana Solicitud**" del SIIRFE-MAC; deberá ser exportado en Excel para su filtrado y seleccionar los datos de cada funcionario.

El formato incluye los siguientes apartados:

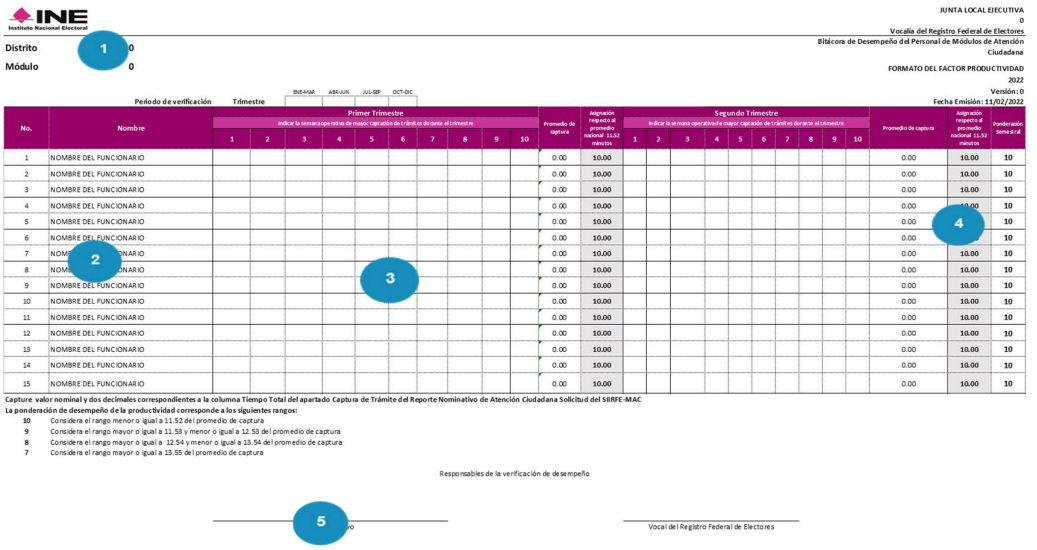
1.- **Datos generales del formato aplicado**. Datos de llenado automático provenientes del registro previo del formato **concentrado de evaluación**.

2.- **Nombre de los evaluados.** Registro automático proveniente del registro previo del formato **concentrado de evaluación**.

3.- **Registro de ponderación trimestral del tiempo de captura.** Columnas habilitadas para registrar por trimestre 10 registros del "**Reporte Nominativo de Atención Ciudadana Solicitud**" del SIIRFE-MAC por funcionario del Módulo de Atención Ciudadana, el valor obtenido de manera trimestral se calcula automáticamente con la fórmula asignada al campo de captura.

4.- **Ponderación semestral.** Es el promedio registrado considerando los dos trimestres, su cálculo es automático.

5.- **Responsables de la verificación de desempeño**. Apartado de nombre y firma de los responsables de llevar a cabo dicha evaluación, para ser recuperadas en la impresión del formato.



INE Instituto Nacional Electoral

JUNTA LOCAL EJECUTIVA
0
Vocalía del Registro Federal de Electores
Bitácora de Desempeño del Personal de Módulos de Atención Ciudadana

Distrito 0
Módulo 0

FORMATO DEL FACTOR PRODUCTIVIDAD
2022
Versión: 0
Fecha Emisión: 11/02/2022

Periodo de verificación: Trimestre — ENE-MAR | ABR-JUN | JUL-SEP | OCT-DIC

No.	Nombre	Primer Trimestre — Indicar la semana operativa de mayor captación de trámites durante el trimestre										Promedio de captura	Asignación respecto al promedio nacional 11.52 minutos	Segundo Trimestre — Indicar la semana operativa de mayor captación de trámites durante el trimestre										Promedio de captura	Asignación respecto al promedio nacional 11.52 minutos	Ponderación Semestral
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	NOMBRE DEL FUNCIONARIO											0.00	10.00											0.00	10.00	10
2	NOMBRE DEL FUNCIONARIO											0.00	10.00											0.00	10.00	10
3	NOMBRE DEL FUNCIONARIO											0.00	10.00											0.00	10.00	10
4	NOMBRE DEL FUNCIONARIO											0.00	10.00											0.00	10.00	10
5	NOMBRE DEL FUNCIONARIO											0.00	10.00											0.00	10.00	10
6	NOMBRE DEL FUNCIONARIO											0.00	10.00											0.00	10.00	10
7	NOMBRE DEL FUNCIONARIO											0.00	10.00											0.00	10.00	10
8	NOMBRE DEL FUNCIONARIO											0.00	10.00											0.00	10.00	10
9	NOMBRE DEL FUNCIONARIO											0.00	10.00											0.00	10.00	10
10	NOMBRE DEL FUNCIONARIO											0.00	10.00											0.00	10.00	10
11	NOMBRE DEL FUNCIONARIO											0.00	10.00											0.00	10.00	10
12	NOMBRE DEL FUNCIONARIO											0.00	10.00											0.00	10.00	10
13	NOMBRE DEL FUNCIONARIO											0.00	10.00											0.00	10.00	10
14	NOMBRE DEL FUNCIONARIO											0.00	10.00											0.00	10.00	10
15	NOMBRE DEL FUNCIONARIO											0.00	10.00											0.00	10.00	10

Capture valor nominal y dos decimales correspondientes a la columna Tiempo Total del apartado Captura de Trámite del Reporte Nominativo de Atención Ciudadana Solicitud del SIIRFE-MAC

La ponderación de desempeño de la productividad corresponde a los siguientes rangos:

10 Considera el rango menor o igual a 11.52 del promedio de captura
9 Considera el rango mayor o igual a 11.53 y menor o igual a 12.53 del promedio de captura
8 Considera el rango mayor o igual a 12.54 y menor o igual a 13.54 del promedio de captura
7 Considera el rango mayor o igual a 13.55 del promedio de captura

Responsables de la verificación de desempeño

Vocal del Registro Federal de Electores

1 2 3 4 5

Consideraciones finales del llenado y aplicación de la Bitácora de Desempeño del Personal

- La aplicación de la evaluación trimestral deberá realizarse cinco días después de haber concluido el periodo, al respecto deberá convocar al personal de módulo para dar a conocer los resultados de la evaluación, elaborando minuta o dejarlo asentado en el Reporte de Mesa de Trabajo, como evidencia de la retroalimentación y las propuestas de mejora que se implementen para mejorar los resultados.

- El concentrado semestral, deberá ser remitido con las firmas de los funcionarios y evidencia documental señalada en cada uno de los factores evaluados, con el propósito de verificar que las observaciones identificadas en la bitácora permitan tanto al Vocal del Registro Federal de Electores Distrital y al personal de los Módulos de Atención Ciudadana la retroalimentación para mejorar el desempeño individual y colectivo en la operación ordinaria de los Módulos de Atención Ciudadana.

- La Vocalía del Registro Federal de Electores de la Junta Local y Distrital, deberán concentrar e integrar los resultados de las evaluaciones.

- Los Vocales del Registro Federal de Electores Distrital deberán notificar de aquellos casos en los que no se haya alcanzado una evaluación satisfactoria para los efectos correspondientes y/o acciones de mejora a implementar.

- En caso de que un funcionario obtenga una evaluación del desempeño **sobresaliente** la Junta Local y Distrital deberán de considerar implementar estrategias para el reconocimiento de los funcionarios del Módulo de Atención Ciudadana.

8. CONTROL DE CAMBIOS.

Número de Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
0	N/A	N/A

FIRMADO POR: GALINDO GALLARDO VIVIEN ESTHER
AC: Autoridad Certificadora del Instituto Nacional Electoral
ID: 3301109
HASH:
430FDA5D4C97D7D31A766B365918B691E5BF86D65876F9B71A14FBEE0DBFE68A

FIRMADO POR: AGUILAR CALDERON CONSUELO MARIA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto Nacional Electoral
ID: 3301109
HASH:
430FDA5D4C97D7D31A766B365918B691E5BF86D65876F9B71A14FBEE0DBFE68A

FIRMADO POR: ALVAREZ OJINAGA BENITO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto Nacional Electoral
ID: 3301109
HASH:
430FDA5D4C97D7D31A766B365918B691E5BF86D65876F9B71A14FBEE0DBFE68A

FIRMADO POR: HERNANDEZ MACIEL MARCO ANTONIO RICARDO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto Nacional Electoral
ID: 3301109
HASH:
430FDA5D4C97D7D31A766B365918B691E5BF86D65876F9B71A14FBEE0DBFE68A

FIRMADO POR: ALVAREZ RAMOS SINIA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto Nacional Electoral
ID: 3301109
HASH:
430FDA5D4C97D7D31A766B365918B691E5BF86D65876F9B71A14FBEE0DBFE68A

FIRMADO POR: FIGUEROA GARCIA JUAN PABLO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto Nacional Electoral
ID: 3301109
HASH:
430FDA5D4C97D7D31A766B365918B691E5BF86D65876F9B71A14FBEE0DBFE68A

FIRMADO POR: FALCON KAREN GUADALUPE
AC: Autoridad Certificadora del Instituto Nacional Electoral
ID: 3301109
HASH:
430FDA5D4C97D7D31A766B365918B691E5BF86D65876F9B71A14FBEE0DBFE68A

FIRMADO POR: RODRIGUEZ OSUNA DULCE MARIA JOVANNA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto Nacional Electoral
ID: 3301109
HASH:
430FDA5D4C97D7D31A766B365918B691E5BF86D65876F9B71A14FBEE0DBFE68A

FIRMADO POR: MARTINEZ MANRIQUEZ JOEL CORNELIO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto Nacional Electoral
ID: 3301109
HASH:
430FDA5D4C97D7D31A766B365918B691E5BF86D65876F9B71A14FBEE0DBFE68A