

<b>FICHA DE PROCESO SUSTANTIVO:</b>		<b>VERSIÓN:</b> 6.6	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> SEPTIEMBRE 2023
<b>ENTREVISTA</b>			

<b>DUEÑO DEL PROCESO:</b>	<b>AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA</b>	<b>DOCUMENTACIÓN:</b>
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>	Instrucciones de trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana, Anexo A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrucciones de trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana. Versión vigente.</li> <li>Protocolo de Atención a los Adultos Mayores en los Módulos de Atención Ciudadana. Versión vigente.</li> </ul>
<b>MISIÓN:</b>	Orientar y recabar la información necesaria para definir el tipo de trámite que requiere la Ciudadanía.	

<b>ENTRADA</b>	<b>PROCESO / ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios de identificación.</li> <li>Comprobante de trámite impreso, digital y/o datos personales de la o el ciudadano.</li> <li>Reporte de citas programadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar entrevista.</li> <li>Revisar medios de identificación.</li> <li>Orientar a la o el ciudadano en relación con el tipo de trámite o entrega de la CPV.</li> <li>Generar y entregar Notificación de improcedencia del trámite de Credencial para Votar (cuando aplique).</li> <li>Generar y entregar la Ficha de atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha de atención (MAC fijos).</li> <li>Medios de identificación.</li> <li>Notificación de improcedencia del trámite de Credencial para Votar (cuando aplique).</li> <li>Comprobante de trámite impreso, digital y/o datos personales de la o el ciudadano.</li> </ul>
<b>PROVEEDORES</b>		<b>CLIENTES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía.</li> <li>SIIRFE-MAC.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía.</li> <li>Proceso de Trámite.</li> <li>Proceso de Entrega de la Credencial para Votar (OET).</li> </ul>

<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>META</b>
	<b>Semanal</b>	<b>Fichas requisitadas correctamente =</b> (Fichas requisitadas correctamente / Fichas revisadas en la muestra del 10%) x 100	<b>%</b>	<b>90%</b>

<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b>		
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	<b>RECURSOS NECESARIOS</b>	<b>ESPECIFICACIONES MÍNIMAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Indumentaria acorde a la imagen Institucional.</li> <li>✓ Gafete vigente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Instalaciones del Módulo de Atención Ciudadana.</li> <li>✓ Papelería y consumibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Esquema de operación (F, FA, SF, M).</li> <li>✓ Indispensables para la operación.</li> </ul>

<b>TABLA DE RESPONSABLES</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Firma	Firma	Firma
<b>Ing. Ricardo Sánchez Sánchez</b>	<b>Lic. Pablo David Trejo Piñón Ing. Alberto Rojas Carbajal</b>	<b>Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo</b>
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	

