

<b>FICHA DE PROCESO DE APOYO:</b> <b>DESEMPEÑO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> <b>AGOSTO 2025</b>
--	---------------------	--

<b>DUEÑO DEL PROCESO:</b> VOCAL DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES DE JUNTA DISTRITAL	<b>DOCUMENTACIÓN:</b>
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b> Perfil del puesto	
<b>MISIÓN:</b> Aplicar los criterios que permiten evaluar la calidad en el servicio del módulo de atención ciudadana	

ENTRADA	PROCESO/ACTIVIDADES	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bitácora Desempeño de la calidad del servicio.</li> <li>Incidentes reportados por supervisiones realizadas en MAC.</li> <li>Quejas y felicitaciones de la ciudadanía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitar la herramienta de evaluación de los factores:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Puntualidad.</li> <li>✓ Calidad en el Servicio.</li> <li>✓ Vestuario Institucional.</li> <li>✓ Calidad en la captura de trámite de la CPV.</li> <li>✓ Productividad.</li> </ul> </li> <li>Retroalimentar el resultado obtenido con los evaluados.</li> <li>Remitir los resultados obtenidos a VRFE-JL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reinstruir, capacitar, retroalimentación de los resultados obtenidos.</li> <li>Minuta de retroalimentación y/o capacitación, en su caso.</li> <li>Bitácoras Desempeño de la calidad del servicio</li> </ul>
PROVEEDORES		CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios de MAC.</li> <li>Vocal del Registro Federal de Electores Distrital</li> <li>Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios de MAC.</li> <li>Vocales de RFE.</li> <li>Vocales ejecutivos y secretarios.</li> </ul>	

INDICADOR DE DESEMPEÑO	EVALUACIÓN	FÓRMULA	UNIDAD	META
	Cuatrimestral	Promedio de Evaluación del Desempeño = (Sumatoria de la evaluación de la plantilla / Número de distritos) * 10	Pts	80 Pts

CONSIDERACIONES GENERALES		
IDENTIFICACIÓN	RECURSOS NECESARIOS	ESPECIFICACIONES MINIMAS
✓ Gafete vigente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Impresora.</li> <li>✓ Equipo de cómputo.</li> <li>✓ Conexión a RED.</li> <li>✓ Papelería y consumibles</li> <li>✓ Teléfono.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Multifuncional.</li> <li>✓ Versión actual del ordenador.</li> <li>✓ Red inalámbrica o alámbrica.</li> <li>✓ Indispensables para la operación.</li> </ul>

TABLA DE RESPONSABLES		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma	Firma	Firma
Ing. Ricardo Sánchez Sánchez.	Lic. Elizabeth Rodríguez Saro Vargas Lic. Pablo David Trejo Piñón	Mtro. Leobardo Mendoza Castillo
Sistema de Gestión de la Calidad	Dirección de Operación y Seguimiento	

