

FICHA DE PROCESO SUSTANTIVO:		VERSIÓN: 6.6	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2025
ENTREVISTA			

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

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

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

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

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	

