

DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES
COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

FICHA DE PROCESO DE APOYO: DESEMPEÑO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	VERSIÓN: 6.6	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2024
--	---------------------	--

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

ENTRADA	PROCESO/ACTIVIDADES	SALIDA
- Bitácora Desempeño de la calidad del servicio - Incidentes reportados por supervisiones realizadas en MAC - Quejas y felicitaciones de la ciudadanía.	- Requisitar la herramienta de evaluación de los factores: ✓ Puntualidad. ✓ Calidad en el Servicio. ✓ Vestuario Institucional. ✓ Calidad en la captura de trámite de la CPV. ✓ Productividad. - Retroalimentar el resultado obtenido con los evaluados. - Remitir los resultados obtenidos a VRFE-JL	- Reinstruir, capacitar, retroalimentación de los resultados obtenidos. - Minuta de retroalimentación y/o capacitación, en su caso. - Bitácoras Desempeño de la calidad del servicio
PROVEEDORES		CLIENTES
- Funcionarios de MAC - Vocal del Registro Federal de Electores Distrital - Ciudadanía		- Funcionarios de MAC - Vocales de RFE. - Vocales ejecutivos y secretarios.

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.	✓ Impresora. ✓ Equipo de cómputo. ✓ Conexión a RED. ✓ Teléfono.	✓ Multifuncional ✓ Versión actual del ordenador ✓ Google Chrome, Internet Explorer ✓ Funcional

TABLA DE RESPONSABLES					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Ing. Ricardo Sánchez Sanchez		Ing. Alberto Rojas Carbajal Lic. Pablo Trejo Piñón		Mtro. Leobardo J. Mendoza Castillo	
Sistema de Gestión de la Calidad		Dirección de Operación y Seguimiento			

