

Procedimiento de Desempeño en la Calidad del Servicio

Índice

Contenido

1. Presentación.....	4
2. Objetivo.....	4
3. Alcance.	4
4. Documentos de referencia.....	4
5. Roles y responsabilidades.	5
6. Términos y definiciones.	5
7. Políticas de operación.	6
8. Descripción de actividades.....	7
9. Control de cambios.	18

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

1. Presentación.

El presente procedimiento constituye una herramienta para que el Instituto Nacional Electoral (INE) evalúe la Calidad del Servicio en los Módulos de Atención Ciudadana (MAC).

El Procedimiento tiene como objetivo proporcionar a los integrantes de las Vocalías Ejecutivas y Vocalías del Registro Federal de Electores de las Juntas Distritales Ejecutivas, los criterios, actividades y especificaciones que en su ámbito de competencia deberán emplear durante el proceso de evaluación de la Calidad del Servicio en los Módulos de Atención Ciudadana (MAC).

Este instrumento se debe a la participación de los integrantes del Sistema de Gestión de la Calidad que, en diversas reuniones de trabajo, y a partir de su experiencia contribuyeron con sus observaciones, recomendaciones y propuestas para establecer los procedimientos sobre la evaluación del desempeño de la Calidad del Servicio en los Módulos de Atención Ciudadana (MAC).

2. Objetivo.

Brindar un procedimiento que coadyuve en evaluar el desempeño de la Calidad del servicio en los Módulos de Atención Ciudadana (MAC) para identificar las necesidades de capacitación y en su caso, implementar acciones preventivas para mejorar la calidad del servicio que se brinda en los Módulos de Atención Ciudadana.

3. Alcance.

Este procedimiento aplica para la evaluación de desempeño de la Calidad del Servicio en los Módulos de Atención Ciudadana (MAC) en la Campaña de Actualización Permanente (CAP) y Campaña Anual Intensa (CAI).

4. 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.

5. Roles y responsabilidades.

No.	Rol	Responsabilidades
5.1	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.
5.2	Vocal Distrital del Registro Federal de Electores	• Requisitar la Bitácora de Desempeño Módulos de Atención Ciudadana Calidad en el Servicio. • Atender los requerimientos derivados de los resultados de la evaluación.
5.3	Vocal del Registro Federal de Electores de la Junta Local Ejecutiva	• Concentrar, revisar y evaluar los resultados de las evaluaciones realizadas en cada uno de los Distritos.

6. 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.
Capacitación	Es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrollan habilidades y destrezas, 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 en su lugar de trabajo.

Término	Definición
Plan de trabajo	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.

7. 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 cuatrimestral**, la cual se deberá elaborar cinco días después a la conclusión del periodo cuatrimestral.
- Cada factor deberá ser registrado en un formato específico, lo que permite identificar la trazabilidad del concentrado de la **Bitácora de Desempeño Módulos de Atención Ciudadana Calidad en el Servicio**.
- Contar con la consistencia en los reportes, oficios y formatos que evidencien el cumplimiento normativo con lo registrado en el factor de consistencia de captura en MAC, en caso de que no se cumpla contar con evidencia documental respectiva.
- Aplicar los parámetros de afectación de cada uno de los factores según corresponda.
- La **Bitácora de Desempeño Módulos de Atención Ciudadana Calidad en el Servicio** será requisitada por distrito incorporando todos los módulos y los turnos.
- Los resultados obtenidos de carácter cuatrimestral se deberán tomar en cuenta para realizar una reunión de trabajo por módulo, e identificar las oportunidades de mejora.
- Para los funcionarios de MAC que concluyan sus actividades antes del cierre del cuatrimestre, la puntuación final de esa figura será la obtenida hasta el último día en funciones. **Ver Nota 1**
- No se considerará la puntuación de las figuras que concluyan sus actividades antes de la mitad del cuatrimestre, por lo cual en la **Bitácora de Desempeño Módulos de Atención Ciudadana Calidad en el Servicio** no se le asignará valor para no afectar el promedio cuatrimestral y se tendrá que requisitar el apartado de observaciones. **Ver Nota 2**

8. Descripción de actividades.

La **Bitácora de Desempeño Módulos de Atención Ciudadana Calidad en el Servicio**, es el instrumento que permitirá evaluar el desempeño del MAC de acuerdo con sus actividades ordinarias, la cual considera los siguientes factores:

- Puntualidad.
- Calidad en el Servicio.
- Vestuario Institucional.
- Calidad en la captura de trámite de la CPV.
- 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 cuatrimestral en el **Concentrado de la calidad en el servicio** de la bitácora.

Contenido del Concentrado de la calidad en el servicio:

1.- **Datos generales del formato aplicado.** Hace referencia al distrito, módulo, periodo aplicado, 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 funcionarios integrantes del MAC.** 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.- **Observaciones.** Se deberán registrar el motivo que generó la afectación, en circunstancia de tiempo, modo y lugar; anexe documento de constancia.

5.- **Firma de conocimiento.** Una vez impreso, el formato deberá ser hecho del conocimiento a los integrantes del MAC en el proceso de retroalimentación y mejora.

6.- **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 JUNTA LOCAL EJECUTIVA
Colocar el Nombre de la Entidad
Vocalía del Registro Federal de Electores

Distrito 0 Módulo
Período de verificación Cuatrimestre
Primero Cuatrimestre Segundo Cuatrimestre Tercer Cuatrimestre Año 2025
Bitácora de Desempeño Módulos de Atención Ciudadana Calidad en el Servicio

Versión: 6.6
Fecha Emisión: Agosto 2024

No.	Nombre	Cargo	Marca con una X	Puntaje			Calidad en el Servicio			Yacimiento Jurisdiccional			Calidad en la captura de la CPV			Productividad			Promedio del Primer Cuatrimestre			Promedio del Segundo Cuatrimestre			Promedio del Tercer Cuatrimestre			Promedio de Desempeño Anual	Firma de reconocimiento	Observaciones
				1er	2do	3er	1er	2do	3er	1er	2do	3er	1er	2do	3er	1er	2do	3er	1er	2do	3er	1er	2do	3er						
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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00						

Responsables de la verificación de desempeño

Vocal Ejecutivo Vocal del Registro Federal de Electores

Nota 1: Para el caso de los funcionarios de MAC contratados para la CAI, solamente se evaluará el tercer cuatrimestre, agregando las filas necesarias en la bitácora y dejando en blanco el primer y segundo cuatrimestre, esto con la finalidad de no afectar el promedio anual; las flechas indican el tercer cuatrimestre a evaluar.

INE JUNTA LOCAL EJECUTIVA
Colocar el Nombre de la Entidad
Vocalía del Registro Federal de Electores

Distrito 0 Módulo
Período de verificación Cuatrimestre
Primero Cuatrimestre Segundo Cuatrimestre Tercer Cuatrimestre Año 2025
Bitácora de Desempeño Módulos de Atención Ciudadana Calidad en el Servicio

Versión: 6.6
Fecha Emisión: Agosto 2024

No.	Nombre	Cargo	Marca con una X	Puntaje			Calidad en el Servicio			Yacimiento Jurisdiccional			Calidad en la captura de la CPV			Productividad			Promedio del Primer Cuatrimestre			Promedio del Segundo Cuatrimestre			Promedio del Tercer Cuatrimestre			Promedio de Desempeño Anual	Firma de reconocimiento	Observaciones
				1er	2do	3er	1er	2do	3er	1er	2do	3er	1er	2do	3er	1er	2do	3er	1er	2do	3er	1er	2do	3er						
1	NOMBRE DEL FUNCIONARIO			5.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	9.73					
2	NOMBRE DEL FUNCIONARIO			9.00	10.00	9.00	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	10.00	9.80	10.00	9.80	9.87						
3	NOMBRE DEL FUNCIONARIO			9.00	10.00	9.50	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	9.80	10.00	9.90	9.90						
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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00						
5	NOMBRE DEL FUNCIONARIO			10.00	10.00	8.50	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	10.00	10.00	9.70	9.90						
6	NOMBRE DEL FUNCIONARIO			5.50	10.00	8.00	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	10.00	9.10	10.00	9.60	9.57						
7	NOMBRE DEL FUNCIONARIO CAI					5.00			10.00			10.00			10.00			10.00			9.65	10.00	9.79	9.79						

Responsables de la verificación de desempeño

Vocal Ejecutivo Vocal del Registro Federal de Electores

INE DERFE Para uso exclusivo de las y los funcionarios de MAC y Vocalías del RFE

Nota 2. Para el caso de que algún funcionario de MAC, concluya sus actividades antes de la mitad del cuatrimestre en curso, o aquel funcionario que se separe de sus actividades, la puntuación de esa figura no será considerada en la bitácora quedando en blanco y se deberá de requisitar el apartado de observaciones colocando la fecha en la que concluyeron sus actividades.

Distrito: 0

Módulo: Primero Cuatrimestre Segundo Cuatrimestre Tercer Cuatrimestre Año: 2025

Período de verificación: Cuatrimestre: ENE-ABR MAY-AGO SEP-DIC

Marca con una x:

JUNTA LOCAL EJECUTIVA

Colocar el Nombre de la Entidad

Vocalía del Registro Federal de Electores

Báscula de Desempeño Módulos de Atención Ciudadana Calidad en el Servicio

Versión: 6.6

Fecha Emisión: Agosto 2024

No.	Nombre	Cargo	Marca con una x	Puntualidad			Calidad en el Servicio			Vestimenta Institucional			Calidad en la entrega de trámite de la CPV			Productividad			Promedio del Primer Cuatrimestre			Promedio del Segundo Cuatrimestre			Promedio del Tercer Cuatrimestre			Promedio del Cuatrimestre			Firma de conocimiento	Observaciones
				1er	2do	3er	1er	2do	3er	1er	2do	3er	1er	2do	3er	1er	2do	3er	1er	2do	3er	1er	2do	3er	1er	2do	3er					
1	NOMBRE DEL FUNCIONARIO			6.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00			
2	NOMBRE DEL FUNCIONARIO			9.00	10.00	9.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00			
3	NOMBRE DEL FUNCIONARIO			9.00	10.00	9.50	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00			
5	NOMBRE DEL FUNCIONARIO			10.00	10.00	8.50	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00			
6	NOMBRE DEL FUNCIONARIO			5.50	10.00	8.00	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	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00			
7	NOMBRE DEL FUNCIONARIO CA																													La conclusión de sus actividades fue el 10 de febrero del presente año		
																			Promedio global de	9.65	10.00	9.83	9.82									

Responsables de la verificación de desempeño

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 integrante del Módulo de Atención Ciudadana, 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, 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 **1** Distrito 0 Módulo 0

Período de verificación trimestral: Cuatrimestre: Año:

Formato del Factor Puntualidad 2025
Versión: 8.6
Fecha Emisión: Agosto 2024

No.	Nombre	Primer Cuatrimestre				Ponderación	Segundo Cuatrimestre				Ponderación	Tercer Cuatrimestre				Ponderación	Ponderación Anual	Observaciones: registre el motivo que generó la afectación, en circunstancia de tiempo, modo y lugar
		1er mes	2do mes	3er mes	4to mes		1er mes	2do mes	3er mes	4to mes		1er mes	2do mes	3er mes	4to mes			
1	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
2	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
3	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
4	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
5	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
6	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
7	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
8	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
9	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
10	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
11	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
12	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
13	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
14	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
15	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	

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 **5** Vocal del Registro Federal de Electores

INE DERFE Para uso exclusivo de las y los funcionarios de MAC y Vocales del RFE

El formato contiene los siguientes apartados:

- Datos generales del formato aplicado.** Datos de llenado automático provenientes del registro previo del formato **concentrado de evaluación**.
- Nombre de los evaluados.** Registro automático proveniente del registro previo del formato **concentrado de evaluación**.
- Registro de retardos y faltas.** Columnas habilitadas para registrar en **valor nominativo**, la **frecuencia** presentada de retardos y faltas de manera mensual y la ponderación cuatrimestral se calcula automáticamente con la fórmula asignada al campo de captura.
- Observaciones.** Se deberán registrar el motivo que generó la afectación, en circunstancia de tiempo, modo y lugar; anexe documento de constancia.
- 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 de módulo tuvo una falta y un retardo, se acumulará 1.5 y se restará al valor de 10, por lo que su evaluación cuatrimestral de este rubro sería de 8.5. Si 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, lo cual deberá ser motivado y fundado.

b) EVALUACIÓN CALIDAD EN EL 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 los funcionarios del módulo sean 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 cuatrimestral 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 tomar 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 aplicará acorde a los criterios anteriores.

El formato consta de los siguientes apartados:

INE		JUNTA LOCAL EJECUTIVA Colocar el Nombre de la Entidad Vocalía del Registro Federal de Electores				Bitácora de Desempeño Módulos de Atención Ciudadana Calidad FORMATO CALIDAD EN EL SERVICIO	
Distrito	0	Período de verificación (trimestre)				2025	
Módulo	0	ENE-ABR	MAY-AGO	SEP-DIC	er Cuatrimestre	Año	Versión: 6.6
						Fecha Emisión: Agosto 2024	
Período	Registro	Queja ciudadana	Maltrato	Incumplimiento de horarios	Orientación	Otros	Ponderación
Primer Cuatrimestre	1er mes						10
	2do mes						10
	3er mes						10
	4to mes						10
Ponderación Cuatrimestral							10.00
Segundo Cuatrimestre	1er mes						10
	2do mes						10
	3er mes						10
	4to mes						10
Ponderación Cuatrimestral							10.00
Tercer Cuatrimestre	1er mes						10
	2do mes						10
	3er mes						10
	4to mes						10
Ponderación Trimestral							10.00
Ponderación Semestral							10.00
Capture solo el valor nominal de la frecuencia presentada El valor de afectación es de (1.00)							
Responsables de la verificación de desempeño							
Vocal Ejecutivo				Vocal del Registro Federal de Electores			
INE  DERFE  Para uso exclusivo de las y los funcionarios de MAC y Vocalías del RFE							

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 cuatrimestral.
- 3.- Registro de quejas ciudadanas.** Columnas habilitadas para registrar el **valor nominativo**, la **frecuencia** presentada por tipo de queja; la ponderación cuatrimestral 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.

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 Distrital del Registro Federal de Electores, **deberá llevar un control de reportes de las quejas ciudadanas efectivas o procedentes presentadas durante el mes**, por la Vocalía de la Junta Local, derivado de las observaciones que ésta realice, producto de las supervisiones al módulo.

c) EVALUACIÓN VESTUARIO INSTITUCIONAL

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

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 cuatrimestral registrándose en el apartado correspondiente del formato que se muestra a continuación:

INE
Instituto Nacional Electoral

Distrito: 0

Módulo: 2025

Período de verificación: 1

JUNTA LOCAL EJECUTIVA
Colocar el Nombre de la Entidad
Vocalía del Registro Federal de Electores
Bitácora de Desempeño Módulos
de Atención Ciudadana Calidad en
el Servicio

FORMATO VESTUARIO INSTITUCIONAL
2025
Versión: 6.6

No.	Nombre	Primer Cuatrimestre				Ponderación Cuatrimestre I	Segundo Cuatrimestre				Ponderación Cuatrimestre II	Tercer Cuatrimestre				Ponderación Cuatrimestre III	Ponderación Anual	Observaciones registradas, en caso de que se generó la afectación, en circunstancia de tiempo, modo y lugar; sanción disciplinaria de suspensión.
		1er mes	do me	er me	to me		er me	do me	er me	to me		er me	do me	er me	to me			
1	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
2	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
3	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
4	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
5	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
6	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
7	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
8	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
9	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
10	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
11	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
12	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
13	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
14	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	
15	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10					10					10	10.00	

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

INE DERFE Para uso exclusivo de las y los funcionarios de MAC y Vocalías del RFE

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 concentrado de evaluación.

3.- **Registro de afectación de incumplimiento de vestuario institucional.** Columnas habilitadas para registrar en **valor nominativo** y **la frecuencia** presentada; la ponderación cuatrimestral 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 los Vocales Distritales y en su caso por la Junta Local.

d) EVALUACIÓN DEL FACTOR CALIDAD EN LA CAPTURA DEL TRÁMITE

De acuerdo con lo establecido en el Manual del 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 de los módulos 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 las figuras **(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”, junio 2021, 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.

Nota: A los funcionarios de los módulos de atención ciudadana (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 y puedan ser evaluados con un valor de afectación de 1.5.

El formato consta de los siguientes apartados:

1

JUNTA LOCAL EJECUTIVA
Colocar el Nombre de la Entidad
Vocalía del Registro Federal de Electores
Bitácora de Desempeño Módulos de Atención Ciudadana en el Servicio

Distrito: 0
Módulo: 0

FORMATO DEL FACTOR CALIDAD EN LA CAPTURA DE TRAMITE
2025
Versión: 6.6

No.	Nombre	Primer Cuatrimestre				Segundo Cuatrimestre				Tercer Cuatrimestre				Ponderación		Fecha Emisión: Agosto 2024
		1er mes	2do mes	3er mes	4to mes	1er mes	2do mes	3er mes	4to mes	1er mes	2do mes	3er mes	4to mes	en Cuatrimestre	en Anual	
1	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10				10				10	10.00	
2	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10				10				10	10.00	
3	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10				10				10	10.00	
4	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10				10				10	10.00	
5	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10				10				10	10.00	
6	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10				10				10	10.00	
7	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10				10				10	10.00	
8	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10				10				10	10.00	
9	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10				10				10	10.00	
10	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10				10				10	10.00	
11	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10				10				10	10.00	
12	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10				10				10	10.00	
13	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10				10				10	10.00	
14	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10				10				10	10.00	
15	NOMBRE DEL FUNCIONARIO					10				10				10	10.00	

2

3

4

Afectación para observaciones del Factor de Consistencia de Captura en MAC OET (1.50)
Afectación para observaciones del Factor de Consistencia de Captura en MAC RM y AAC (0.75)
Capture solo el valor nominal de la frecuencia presentada: 1, 2, 3

Responsables de la verificación de desempeño

5

Vocal Ejecutivo
Vocal del Registro Federal de Electores

INE DERFE Para uso exclusivo de las y los funcionarios de MAC y Vocalías del RFE

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 **concentrado de evaluación**.

3.- Registro de afectación de consistencia de captura en MAC. Columnas habilitadas para registrar el **valor nominativo la frecuencia presentada**; la ponderación cuatrimestral 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.

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.

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 cuatrimestral 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 los módulos de atención ciudadana, para ello, se evalúa de manera individual de acuerdo con el **tiempo promedio total de atención completa del 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 los módulos de atención ciudadana 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.

Ejemplo:

Ponderación	10	9	8	7
Promedio del Tiempo de Captura obtenido	≤ 00:11:52 A 00:12:53	00:12:54 A 00:13:55	00:13:56 A 00:14:57	00:14:58 A Más

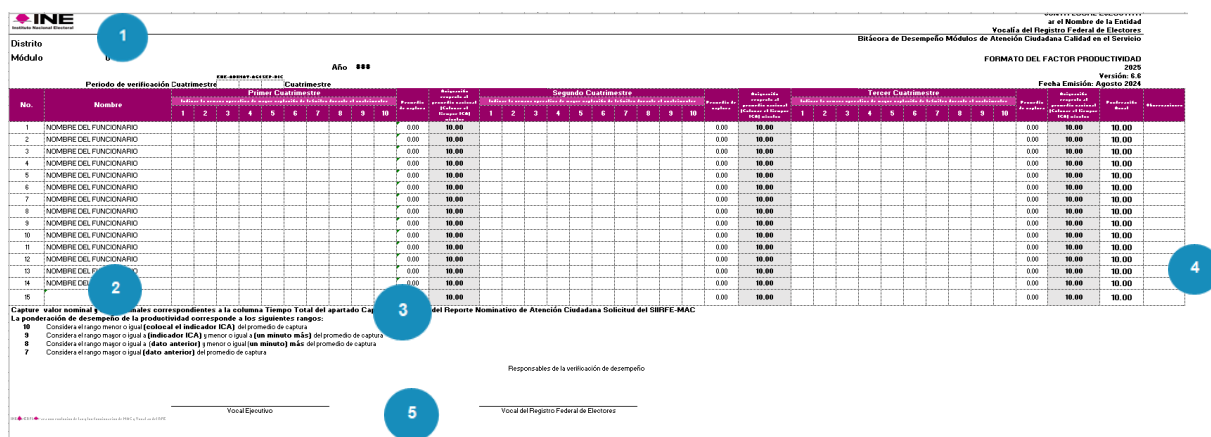
Para la obtención del promedio individual se deberá considerar lo siguiente:

- 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 cuatrimestre 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 de los módulos de atención ciudadana 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 de los módulos de atención ciudadana.

El formato incluye los siguientes apartados:



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

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

3.- **Registro de ponderación cuatrimestral del tiempo de captura.** Columnas habilitadas para registrar por cuatrimestre 10 registros del “**Reporte Nominativo de Atención Ciudadana Solicitud**” del SIIRFE-MAC por funcionario de los módulos de atención ciudadana, el valor obtenido de manera cuatrimestral se calcula automáticamente con la fórmula asignada al campo de captura.

4.- **Ponderación Anual.** Es el promedio registrado considerando el cuatrimestre, 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.

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

Atención Ciudadana Calidad en el Servicio.

- La aplicación de la evaluación cuatrimestral deberá realizarse cinco días después de haber concluido el periodo, al respecto deberá convocar a los funcionarios de los módulos de atención ciudadana 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.
- La Vocalía del Registro Federal de Electores de la Junta Local y Distrital, deberán concentrar e integrar los resultados de las evaluaciones.
- Los Vocales Distritales 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 de los módulos de atención ciudadana obtenga una evaluación del desempeño **sobresaliente** la Junta Local y Distrital deberán de considerar implementar estrategias para el reconocimiento.

9. Control de cambios.

Número de Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
6.6	Agosto 2024	Se realiza actualización del documento por parte de la DOS.

