



Manual de Proceso y Procedimientos


Macroproceso:

S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral

Proceso:


S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos

Fecha de aprobación:	25/04/2022
Versión:	1.0


Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Cédula de autorización del Manual de Proceso y Procedimientos

Fecha de elaboración Día 28 Mes 03 Año 2022					Tipo de manual Nuevo [X] Modificación []		Versión del documento 1.0
Nombre del Manual de Proceso y Procedimientos Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos							
Objetivo		Proveer a la ciudadanía orientación, atención, productos y servicios registrales bajo los principios rectores del Instituto, con estándares de eficiencia y confiabilidad, para garantizar el acceso a la información en materia registral.					
Contenido							
Proceso		Subproceso		Procedimientos			
S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		S.1.03.1 Orientación y Atención Ciudadana S.1.03.2 Productos y Servicios Registrales a la Ciudadanía		S.1.03.1.01 Atención Ciudadana en Primer Nivel S.1.03.1.02 Atención Ciudadana en Segundo Nivel S.1.03.1.03 Generación de Campañas de Notificaciones Automatizadas a Ciudadanos S.1.03.2.01 Requerimientos de Información y Documentación por Autoridades Jurisdiccionales, Administrativas y Ministeriales S.1.03.2.02 Acceso a la Información del Padrón Electoral y Lista Nominal por Partidos Políticos a través de los Centros de Consulta S.1.03.2.03 Servicio de Verificación de Datos de la Credencial para Votar S.1.03.2.04 Colaboración en la Identificación de Personas Desconocidas y Localización de Personas Desaparecidas S.1.03.2.05 Atención a Solicitudes de Terceros por Defunción y de Historial de Trámite S.1.03.2.06 Atención a Convenios con Instituciones Privadas S.1.03.2.07 Verificación de Situación Registral para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos S.1.03.2.08 Generación de Información Estadística			
Nombre / Cargo				Participación		Firma Electrónica	
Lic. Laura Concepción Chaires Rodríguez Subdirectora del Centro de Atención Ciudadana Lic. Alfredo Rodríguez Ángeles Subdirector de Información Ejecutiva para Atención Ciudadana Lic. María del Carmen Martínez Morales Subdirectora de Procedimientos en Materia				Elaboró		La firma electrónica del manual se muestra al final de este documento.	


Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Nombre / Cargo	Participación	Firma Electrónica
Registral Lic. José de Jesús Baños Sánchez Subdirector de Análisis y Explotación de la Información del Padrón Electoral Emiliano Jiménez Jiménez Subdirector de Impresión de Listados Nominales y Servicios Registrales		
Ing. Alonso Alcaraz Contreras Director de Atención Ciudadana Lic. Alejandro Sosa Durán Director de Productos y Servicios Electorales Lic. Alfredo Cid García Secretario Técnico Normativo	Revisó	La firma electrónica del manual se muestra al final de este documento.
Ing. René Miranda Jaimes Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores	Aprobó	La firma electrónica del manual se muestra al final de este documento.
Observaciones		


Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Índice


Índice	4
Presentación	7
Glosario de términos y siglas	9
Términos	9
Siglas	9
Macroproceso de la cadena de valor del INE	10
Normativa aplicable	10
Integración del proceso	13
a) Nombre	13
b) Objetivo	13
c) Reglas de operación	14
d) Insumos y entregables	14
I. Insumos	14
II. Entregables	15
e) Eventos detonadores	15
f) Roles y responsabilidades	16
g) Sistemas de información y herramientas tecnológicas	23
h) Riesgos	25
i) Controles asociados a los riesgos	25
j) Indicadores y métricas	27
k) Recursos	27
l) Formatos y reportes	27
Formatos	27
Reportes	28
m) Diagrama del proceso	29
n) Descripción del proceso	30
Subproceso S.1.03.1 Orientación y Atención Ciudadana	30
Procedimiento S.1.03.1.01 Atención Ciudadana en Primer Nivel	32
1. Objetivo	32
2. Normativa aplicable	32
3. Reglas de operación	32
4. Insumos y entregables	32
5. Diagrama	34
6. Descripción	35
7. Formatos y reportes	42
8. Puntos de control	42
9. Instrucciones de trabajo	42
Procedimiento S.1.03.1.02 Atención Ciudadana en Segundo Nivel	42
1. Objetivo	42
2. Normativa aplicable	42
3. Reglas de operación	43
4. Insumos y entregables	43
5. Diagrama	44
6. Descripción	45
7. Formatos y reportes	48
8. Puntos de control	48
9. Instrucciones de trabajo	48
Procedimiento S.1.03.1.03 Generación de Campañas de Notificaciones Automatizadas a Ciudadanos	48

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

1. Objetivo.....	48
2. Normativa aplicable	48
3. Reglas de operación.....	48
4. Insumos y entregables	49
5. Diagrama	50
6. Descripción	51
7. Formatos y reportes	56
8. Puntos de control.....	56
9. Instrucciones de trabajo	56
Subproceso S.1.03.2 Productos y Servicios Registrales a la Ciudadanía	57
Procedimiento S.1.03.2.01 Requerimientos de Información y Documentación por Autoridades Jurisdiccionales, Administrativas y Ministeriales	59
1. Objetivo.....	59
2. Normativa aplicable	59
3. Reglas de operación.....	59
4. Insumos y entregables	59
5. Diagrama	62
6. Descripción	63
7. Formatos y reportes	82
8. Puntos de control.....	82
9. Instrucciones de trabajo	82
Procedimiento S.1.03.2.02 Acceso a la Información del Padrón Electoral y Lista Nominal por Partidos Políticos a través de los Centros de Consulta.....	82
1. Objetivo.....	82
2. Normativa aplicable	82
3. Reglas de operación.....	83
4. Insumos y entregables	83
5. Diagrama	85
6. Descripción	86
7. Formatos y reportes	91
8. Puntos de control.....	91
9. Instrucciones de trabajo	91
Procedimiento S.1.03.2.03 Servicio de Verificación de Datos de la Credencial para Votar.....	91
1. Objetivo.....	91
2. Normativa aplicable	91
3. Reglas de operación.....	92
4. Insumos y entregables	92
5. Diagrama	94
6. Descripción	95
7. Formatos y reportes	118
8. Puntos de control.....	118
9. Instrucciones de trabajo	118
Procedimiento S.1.03.2.04 Colaboración en la Identificación de Personas Desconocidas y Localización de Personas Desaparecidas	119
1. Objetivo.....	119
2. Normativa aplicable	119
3. Reglas de operación.....	119
4. Insumos y entregables	120
5. Diagrama	121
6. Descripción	122
7. Formatos y reportes	129
8. Puntos de control.....	129
9. Instrucciones de trabajo	129
Procedimiento S.1.03.2.05 Atención a Solicitudes de Terceros por Defunción y de Historial de Trámite.....	129

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

1. Objetivo.....	129
2. Normativa aplicable	129
3. Reglas de operación.....	130
4. Insumos y entregables	130
5. Diagrama	133
6. Descripción	134
7. Formatos y reportes	138
8. Puntos de control.....	138
9. Instrucciones de trabajo	138
Procedimiento S.1.03.2.06 Atención a Convenios con Instituciones Privadas	138
1. Objetivo.....	138
2. Normativa aplicable	138
3. Reglas de operación.....	139
4. Insumos y entregables	139
5. Diagrama	141
6. Descripción	142
7. Formatos y reportes	146
8. Puntos de control.....	146
9. Instrucciones de trabajo	146
Procedimiento S.1.03.2.07 Verificación de Situación Registral para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos	146
1. Objetivo.....	146
2. Normativa aplicable	146
3. Reglas de operación.....	148
4. Insumos y entregables	148
5. Diagrama	153
6. Descripción	154
7. Formatos y reportes	176
8. Puntos de control.....	176
9. Instrucciones de trabajo	176
Procedimiento S.1.03.2.08 Generación de Información Estadística	176
1. Objetivo.....	176
2. Normativa aplicable	177
3. Reglas de operación.....	177
4. Insumos y entregables	177
5. Diagrama	179
6. Descripción	180
7. Formatos y reportes	184
8. Puntos de control.....	184
9. Instrucciones de trabajo	184

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Presentación

La atención y orientación en el Centro de Atención Ciudadana INETEL busca asegurar que la ciudadanía cuente con diversas vías de comunicación, a través de las cuales, contacte al Instituto Nacional Electoral para obtener respuesta a sus consultas electorales y servicios registrales que sean útiles para el desarrollo de sus derechos político-electorales.

El Centro de Atención Ciudadana INETEL cuenta con vías de comunicación tanto telefónicas (nacionales y para el extranjero), como electrónicas (correo y redes sociales), así como las presenciales mediante las cuales ofrece servicios de orientación relacionados con el proceso de credencialización nacional y en el extranjero, procesos electorales locales y federales, campañas y concursos de participación ciudadana y, de cualquier otra actividad en la que el Instituto participe.


El servicio de verificación de los datos de la credencial para votar es un mecanismo de verificación de los datos contenidos en ella, que presente la ciudadanía en las Instituciones para la realización de algún trámite, que permite cotejar la información con la que obra en el Padrón Electoral, sin que el Instituto Nacional Electoral proporcione en algún momento información confidencial, lo que permite aminorar las operaciones con datos falsos, el robo, usurpación de identidad y el mal uso de los datos personales de la ciudadanía que acude ante Instituciones, con las que se ha suscrito Convenio.

Los requerimientos de información formulados por autoridades jurisdiccionales, así como aquellas formuladas por la autoridad ministerial donde el Instituto Nacional Electoral sea parte en el procedimiento de investigación, son procedentes. Los requerimientos corresponden a información y documentación electoral registral con datos del Padrón Electoral, incluyendo documentación soporte e información histórica bajo resguardo del Instituto, para la sustentación de los procedimientos que inicien en el ámbito de su competencia.

Los integrantes de los Consejos General, Locales y Distritales así como de las Comisiones Nacional, Locales y Distritales de Vigilancia, tendrán el acceso permanente a los datos personales contenidos en el Padrón Electoral y las Listas Nominales de Electores, en términos de la Ley. También podrán verificar los datos personales contenidos en los históricos de solicitudes individuales de inscripción y actualización al Padrón Electoral, en los históricos de bajas aplicadas, en la base de imágenes (fotografía), en los documentos fuente y en los medios de identificación presentados por los ciudadanos para obtener su credencial para votar.


Por otra parte, los Centros de Consulta del Padrón Electoral del Instituto Nacional Electoral, en cumplimiento a lo señalado por el artículo 152, numeral 1 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, proporcionan el acceso permanente a los partidos políticos a la información contenida en el Padrón Electoral y en las Listas Nominales de Electores, por medio de los usuarios autorizados ante las Comisiones de Vigilancia. Adicionalmente el Instituto Nacional Electoral dispone de un servicio de consulta permanente a la Lista Nominal de Electores para que las y los ciudadanos pueden conocer y verificar su situación registral, así como tener acceso a información estadística de la actualización del Padrón Electoral y la Lista Nominal de Electores.

Asimismo, el Instituto Nacional Electoral ha celebrado convenios de apoyo y colaboración con diversas instancias de la Administración Pública Federal y Estatal para coadyuvar en la búsqueda e identificación de personas desaparecidas o desconocidas mediante el uso de los sistemas de identificación biométrica con los que cuenta. Estas búsquedas se realizan con base en un protocolo con el fin de cumplir la protección de datos personales. Mediante este protocolo se proporcionan a el Instituto Nacional Electoral las imágenes biométricas de las huellas dactilares de

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

los cadáveres que requieren ser identificados, con las que el Instituto Nacional Electoral realiza la búsqueda mediante el sistema automático de identificación de huellas dactilares que contiene la información de la ciudadanía que ha solicitado su inscripción al Padrón Electoral; los resultados obtenidos son verificados por los peritos dactiloscopistas de las instancias solicitantes y sólo en el caso de que se confirme la coincidencia de las huellas dactilares, se comparte la información personal para identificar a la persona, así como para contar con el acta de defunción que permita a el Instituto Nacional Electoral dar de baja el registro correspondiente, permitiendo depurar el Padrón Electoral.

Finalmente, dentro de los servicios registrales que dispone el Instituto Nacional Electoral, se ubica la verificación de la situación registral para los procesos de participación ciudadana tales como consultas populares, iniciativas ciudadanas y candidaturas independientes, así como para aquellas organizaciones políticas que pretenden formar un partido político y las afiliaciones, refrendos y ratificaciones de los partidos políticos tanto en el ámbito nacional como a nivel local.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0


Glosario de términos y siglas

Términos

Término	Definición
INETEL	Servicio de consulta institucional, que realiza tareas de orientación a la ciudadanía y de apoyo a las áreas del INE, en temas o asuntos de competencia de este Instituto.
Promovente	Es la persona física o moral que presenta un medio de impugnación en materia electoral, al considerar que se afecta su interés personal o de la ciudadanía en general.

Siglas

Siglas	Definición
ARCO	Se refiere al derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales.
BD	Base de Datos.
CCPE	Centro de Consulta del Padrón Electoral.
CG	Consejo General del Instituto Nacional Electoral.
CIC	Código Identificador de Credencial.
CLV	Comisión Local de Vigilancia.
CNV	Comisión Nacional de Vigilancia.
CPT	Coordinación de Procesos Tecnológicos.
CPV	Credencial para Votar.
CPVE	Credencial para votar desde el extranjero.
DAC	Dirección de Atención Ciudadana.
DDVC	Dirección de Depuración y Verificación de Campo.
DEPPP	Dirección Ejecutiva de Prerrogativas y Partidos Políticos.
DERFE	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores.
DITA	Dirección de Infraestructura y Tecnología Aplicada.
EER	Expediente Electoral Registral
INAI	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
INE	Instituto Nacional Electoral.
IVR	Interactive Voice Response (respuesta de voz interactiva).
JLE	Junta Local Ejecutiva o su plural.
LNE	Lista Nominal de Electores.
MAC	Módulo de Atención Ciudadana.
MATO	Mesa de Atención Técnica y Operativa.
MRE	Mexicanos Residentes en el Extranjero.
OCR	Reconocimiento Óptico de Caracteres (Optical Character Recognition).

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0


Siglas	Definición
OPL	Organismo Público Local.
PE	Padrón Electoral.
PEP	Paquete Electoral Postal.
PP	Partidos Políticos
PPN	Partido Político Nacional.
RRCB	Reporte del Resultado de la Comparación Biométrica.
STN	Secretaría Técnica Normativa.
SVCV	Servicio de Verificación de Datos de la Credencial para Votar a la Ciudadanía.
UR	Unidad Responsable.
UTSI	Unidad Técnica de Servicios de Informática.
UTVOPL	Unidad Técnica de Vinculación con los Organismos Públicos Locales.
VMRE	Voto de los Mexicanos Residentes en el Extranjero.
VRFE	Vocal del Registro Federal de Electores.

Macroproceso de la cadena de valor del INE


S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral

Normativa aplicable


Nombre de la normativa	Artículos que aplican
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículo 1, Párrafo 2; Párrafo 3; Artículo 4, Párrafo 8; Artículo 6, Apartado A, Fracción II; Artículo 8; Artículo 9; Artículo 16, Párrafo 2; Artículo 34; Artículo 35, Fracción I; Fracción II; Fracción III; Fracción VII; Fracción VIII; Fracción IX; Artículo 41, Párrafo III, Base V, Apartado A, Párrafo 1; Base V, Apartado A, Párrafo 2; Párrafo tercero, Base V, Apartado A; Artículo 74, Fracción IV; Artículo 84; Artículo 122, Apartado A, fracción III, párrafo tercero.
Convención Americana sobre Derechos Humanos	Artículo 3.
Código Nacional de Procedimientos Penales	Artículo 127; Artículo 129; Artículo 131; Artículo 212; Artículo 213.
Ley Federal de Consulta Popular	Artículo 4, Párrafo 1; Artículo 12; Artículo 21; Artículo 23, Párrafo 1, Fracción II; Capítulo III, Sección QUINTA.
Ley de Firma Electrónica Avanzada	Artículo 1; Artículo 2, Fracción XIII; Artículo 7; Artículo 8.
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Título Primero, Capítulo I; Artículo 1; Artículo 2, Párrafo 1, Fracción I; Fracción II; Artículo 3; Título Primero, Capítulo II; Artículo 15; Artículo 113.
Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales	Artículo 3, Párrafo 1, Inciso c; Inciso d; Artículo 5, Párrafo 2; Artículo 7, Párrafo 3; Párrafo 4; Artículo 8, Párrafo 2; Artículo 12; Artículo 29; Artículo 30;

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
	Párrafo 1, Inciso a; Inciso b; Inciso c; Inciso d; Inciso f; Párrafo 2; Artículo 31, Párrafo 1; Artículo 32, Párrafo 1, Inciso a, Fracción I; Fracción II; Fracción III; Fracción IV; Inciso b; Fracción I; Fracción IV; Párrafo 2, Inciso d; Inciso e; Inciso i; Inciso j; Artículo 33, Párrafo 1, Inciso a; Inciso b; Artículo 34, Párrafo 1; Inciso a; Artículo 35; Artículo 36; Artículo 44, Párrafo 1, Inciso j; Inciso l; Inciso m; Inciso gg; Inciso ii; Inciso jj; Artículo 54, Párrafo 1; Inciso b; Inciso c; Inciso d; Inciso f; Inciso n; Inciso ñ; Párrafo 3; Párrafo 4; Artículo 55, Párrafo 1; Inciso a; Inciso b; Artículo 126; Párrafo 1; Párrafo 3; Artículo 127; Artículo 128; Artículo 129; Artículo 130; Artículo 133; Artículo 134; Artículo 135, Párrafo 1; Artículo 136, Párrafo 3; Párrafo 5; Párrafo 8; Artículo 137, Párrafo 1; Párrafo 2; Artículo 138; Artículo 140; Artículo 147, Párrafo 1; Artículo 148, Párrafo 2; Artículo 151, Párrafo 1; Artículo 152, Párrafo 1; Párrafo 2; Artículo 153; Artículo 155, Párrafo 2; Artículo 158, Párrafo 1; Artículo 333; Artículo 336; Artículo 337; Artículo 338; Artículo 361, Párrafo 1; Artículo 362, Párrafo 1; Artículo 366, Párrafo 1; Artículo 369, Párrafo 1; Artículo 381, Párrafo 1; Artículo 383, Párrafo 1, Inciso c; Fracción VI; Artículo 385, Párrafo 1; Párrafo 2.
Ley general en materia de desaparición forzada de personas, desaparición cometida por particulares y del sistema nacional de búsqueda de personas	Artículo 4, Fracción XXVI; Artículo 44; Artículo 50; Artículo 94.
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados	Toda la Norma.
Ley General de Partidos Políticos	Artículo 2; Artículo 3, Párrafo 2; Artículo 7, Párrafo 1, Inciso a; Inciso c; Artículo 11; Artículo 16, Párrafo 1; Artículo 18, Párrafo 1; Artículo 42, Párrafo 1.
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Título PRIMERO, Capítulo I; Artículo 4; Artículo 6; Artículo 7; Título PRIMERO, Capítulo II; Artículo 8; Artículo 10; Artículo 11; Artículo 12; Artículo 13; Artículo 15; Artículo 23; Artículo 25; Artículo 68, Párrafo 1, Fracción III; Artículo 69, Párrafo 1; Artículo 74, Párrafo 1, Fracción I, Inciso a; Artículo 116.
Ley General de Víctimas	Artículo 19; Artículo 120; Fracción XV; Fracción XVI.
Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos	Artículo 131; Artículo 132.
Reglamento del Instituto Nacional Electoral en materia de Protección de Datos Personales	Artículo 1; Artículo 2; Artículo 3, Párrafo 1, Fracción II; Fracción XI; Artículo 4; Artículo 5; Artículo 6, Párrafo 1; Artículo 7, Párrafo 1; Artículo 8; Artículo 9; Artículo 10; Artículo 11; Artículo 13; Artículo 15; Artículo 19; Artículo 20; Artículo 26; Artículo 28, Párrafo 1, Fracción IV; Artículo 31, Párrafo 1; Párrafo 2; ; Artículo 37, Párrafo 1; Párrafo 2; Artículo 38, Párrafo 1.
Reglamento de Elecciones del Instituto Nacional Electoral	Artículo 290, Párrafo 1.
Reglamento Interior del Instituto Nacional Electoral	Artículo 3, Párrafo 1, Inciso bb; Artículo 4, Párrafo 1,

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
	Fracción I, Apartado A, Inciso a; Artículo 5, Párrafo 1, Inciso a; Artículo 45, Párrafo 1, Inciso d; Inciso g; Inciso h; Inciso i; Inciso j; Inciso k; Inciso n; Inciso o; Inciso p; Inciso v; Inciso w; Inciso x; Inciso bb; Artículo 55, Párrafo 1, Inciso i; Artículo 67, Párrafo 1, Inciso j; Artículo 76, Párrafo 2, Inciso j; Inciso l; Inciso o.
Reglamento del Instituto Nacional Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Artículo 2, Párrafo 1, Fracción XXXV; Artículo 5; Artículo 7, Párrafo 1, Fracción I; Fracción II; Fracción IV; Fracción VI; Artículo 10, Párrafo 1; Artículo 11, Párrafo 1; Párrafo 2; Artículo 12, Párrafo 1, Fracción VII; Fracción VIII; Artículo 13; Artículo 15; Artículo 16; Artículo 18; Artículo 27, Párrafo 1; Artículo 28, Párrafo 1; Artículo 48.
Acuerdo de la Comisión Nacional de Vigilancia por el que recomienda al Consejo General del Instituto Nacional Electoral, apruebe la implementación del Servicio de Verificación de los datos de la Credencial para Votar, que servirá para garantizar el derecho de protección de datos de los ciudadanos, contenidos en el Padrón Electoral.	Toda la Norma.
Acuerdo número 4-204: 26/02/2007 de la Comisión Nacional de Vigilancia, por el cual se aprobó el Sistema de Consulta Permanente a la Lista Nominal de Electores.	Toda la Norma.
Acuerdo por el que se expide el instructivo que deberán observar las organizaciones interesadas en construir un Partidos Políticos Nacionales, así como diversas disposiciones relativas a la revisión de los requisitos que se deben cumplir para dicho fin	Toda la Norma.
Acuerdo por el que se emiten los lineamientos que regulan el uso de la app móvil que permite recabar los datos e integrar el expediente electrónico que acredite la voluntad de la ciudadanía para afiliarse, ratificar o refrendar su militancia a un PPN	Toda la Norma.
Acuerdo por el que se modifica el instructivo que deberán observar las organizaciones interesadas en construir un PPN, así como diversas disposiciones relativas a la revisión de los requisitos que se deben de cumplir para dicho fin	Toda la Norma.
Acuerdo del Instituto Nacional Electoral por el que se emiten los lineamientos para la verificación del porcentaje de apoyo ciudadano que se requiere para el registro de candidaturas independientes a cargos federales	Toda la Norma.
Acuerdo por el que se aprueba el protocolo de seguridad para acceso y manejo de datos personales contenidos en el padrón electoral y las listas nominales de electores; el protocolo de seguridad para la entrega, devolución y destrucción de las relaciones	Toda la Norma.
Acuerdo del Consejo General del Instituto Nacional Electoral por el que se aprueban las adecuaciones para ampliar y fortalecer el servicio de verificación	Toda la Norma.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
de datos de la credencial para votar	
Acuerdo del Consejo General del Instituto Nacional Electoral, por el que se aprueba la implementación del Servicio de Verificación de los datos de la credencial para votar, que servirá para garantizar el derecho de protección de datos de los ciudadanos	Toda la Norma.
Convenio de colaboración en materia de búsqueda y localización de personas desaparecidas e identificación de cadáveres o restos humanos	Toda la Norma.
Lineamientos para el acceso, verificación y entrega de los datos personales en posesión del Registro Federal de Electores	Toda la Norma.
Lineamientos del Instituto Nacional Electoral para el acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales que forman parte del Padrón Electoral	Toda la Norma.
Lineamientos del Instituto Nacional Electoral para la atención de requerimientos de información y documentación formulados en términos de lo dispuesto en el artículo 126, párrafo 3 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales	Toda la Norma.
Lineamientos para el acceso, verificación y entrega de los datos personales en posesión del Registro Federal de Electores por los integrantes de los con Consejos General, Locales y Distritales	Toda la Norma.
Lineamientos para la verificación de los padrones de afiliados de los PP Nacionales para la conservación de registro y publicidad, así como para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, corrección y oposición de datos personales en posesión	Toda la Norma.
Manual de Organización Específico de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores del Instituto Nacional Electoral	Toda la Norma.


Integración del proceso

a) Nombre

S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos

b) Objetivo

Proveer a la ciudadanía orientación, atención, productos y servicios registrales bajo los principios rectores del Instituto, con estándares de eficiencia y confiabilidad, para garantizar el acceso a la información en materia registral.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0


c) Reglas de operación

1. El horario de atención en INETEL será de lunes a viernes de las 09:00 a las 18:00 horas, tiempo del centro de México, el cual se podrá modificar durante procesos electorales o actividades institucionales, de acuerdo con las necesidades de los servicios.
2. Se deberá proporcionar la consulta de la vigencia de la CPV, así como información relativa a su situación registral por medio del Servicio de Consulta Permanente.

d) Insumos y entregables

I. Insumos

Insumo	Proveedor
Solicitud de atención a requerimientos de información de situación registral	Áreas internas del INE INAI Organismos Públicos Locales Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales de la Procuraduría General de la República PPN Organizaciones políticas Promoventes de consulta popular o iniciativa ciudadana Aspirantes a candidaturas independientes
Reporte de información estadística del PE y LNE	DERFE
Solicitud de información	Ciudadanía
Solicitud de notificaciones	DDVC
Solicitud de información y EER	Actores internos: <ul style="list-style-type: none"> • UTVOP • OPL • UTF • JLE • UTCE • DJ • DERFE • DSL Actores externos: <ul style="list-style-type: none"> • Autoridades jurisdiccionales • Autoridades administrativas • Autoridades ministeriales
Solicitud de búsqueda de persona desconocida o desaparecida	Comisión Nacional de Búsqueda de Personas

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0


Insumo	Proveedor
	Comisiones Locales de Búsqueda de Personas Fiscalía General de la República Procuradurías y Fiscalías Generales de Justicia de las Entidades Comisión Nacional de Tribunales Superiores de Justicia Institutos de Servicios Médicos Forenses

II. Entregables

Entregable	Usuario
Respuesta a la consulta ciudadana	Ciudadanía
Acceso a la base de datos asignada al usuario exclusivamente para su revisión y verificación	RPP
Publicación de información estadística del PE y LNE	Ciudadanía

e) Eventos detonadores


Procedimiento	Evento detonador
S.1.03.1.01 Atención Ciudadana en Primer Nivel	<ul style="list-style-type: none"> Consulta ciudadana recibida
S.1.03.1.02 Atención Ciudadana en Segundo Nivel	<ul style="list-style-type: none"> Caso de atención ciudadana asignado a segundo nivel
S.1.03.1.03 Generación de Campañas de Notificaciones Automatizadas a Ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> Campaña de notificaciones solicitada
S.1.03.2.01 Requerimientos de Información y Documentación por Autoridades Jurisdiccionales, Administrativas y Ministeriales	<ul style="list-style-type: none"> Información de terceros por defunción y de historial de trámite solicitada Requerimiento de información y/o ERR solicitado por autoridades
S.1.03.2.02 Acceso a la Información del Padrón Electoral y Lista Nominal por Partidos Políticos a través de los Centros de Consulta	<ul style="list-style-type: none"> Acceso a los centros de consulta solicitado por las representaciones partidistas acreditadas ante comisiones de vigilancia
S.1.03.2.03 Servicio de Verificación de Datos de la Credencial para Votar	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud del servicio de verificación de datos de la CPV a la ciudadanía recibida
S.1.03.2.04 Colaboración en la	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de personas desconocidas y localización

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0


Procedimiento	Evento detonador
Identificación de Personas Desconocidas y Localización de Personas Desaparecidas	de personas desaparecidas
S.1.03.2.05 Atención a Solicitudes de Terceros por Defunción y de Historial de Trámite	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de acceso a datos que forman parte del PE emitida por la ciudadanía
S.1.03.2.06 Atención a Convenios con Instituciones Privadas	<ul style="list-style-type: none"> Disposición de tabla con corte de mes
S.1.03.2.07 Verificación de Situación Registral para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento de información y/o documentación electoral registral recibida
S.1.03.2.08 Generación de Información Estadística	<ul style="list-style-type: none"> Información estadística del PE y LNE generada semanalmente

f) Roles y responsabilidades


Rol	Responsabilidades
Abogado(a) Jurídico Registral	<ul style="list-style-type: none"> Elabora propuestas normativas a efecto de atender los diversos requerimientos realizados en materia jurídica registral por diversas autoridades jurisdiccionales, administrativas e institucionales, ajustándose a la normatividad aplicable.
Administrador de centro de contacto	<ul style="list-style-type: none"> Ejecuta la BD para la campaña de llamadas telefónicas automatizadas. Entrega a la DAC los resultados de la ejecución de las llamadas realizadas.
Administrador(a) de atención y servicios registrales	<ul style="list-style-type: none"> Aprueba la propuesta de respuesta de la solicitud de los peticionarios para hacer uso de algún servicio registral. Da seguimiento de las actividades relacionadas con las solicitudes de servicio registrales.
Administrador(a) de los requerimientos de EER	<ul style="list-style-type: none"> Administra los requerimientos de EER solicitados por las áreas autorizadas internas y externas al INE.
Analista de datos de procesos del SVCV	<ul style="list-style-type: none"> Genera notificaciones mensuales informativas de uso del SVCV.
Analista en búsquedas biométricas en el PE	<ul style="list-style-type: none"> Efectúa las búsquedas biométricas o por datos de texto para la atención de las solicitudes de búsquedas de personas desconocidas o desaparecidas y de los requerimientos de información de análisis de biométricos. Elabora el proyecto de respuesta de atención al requerimiento de análisis biométrico.
Autorizador de entrega de información	<ul style="list-style-type: none"> Autoriza los oficios de la entrega de información a las instituciones privadas.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0


Rol	Responsabilidades
Auxiliar de mesa de control	<ul style="list-style-type: none"> Revisa los registros enviados por los solicitantes. Apoya en la revisión de registros en actos de los derechos de garantía de audiencia.
Auxiliar de sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none"> Administra técnicamente la información estadística para atender su actualización semanal y las solicitudes específicas.
Auxiliar en atención de requerimientos de EER	<ul style="list-style-type: none"> Asegura que los requerimientos de EER solicitados por las áreas autorizadas internas y externas al INE sean atendidos.
Auxiliar en integración de servicios	<ul style="list-style-type: none"> Organiza los archivos que contienen la información estadística para su sincronización y publicación en internet.
Consultor(a) de procesos del SVCV	<ul style="list-style-type: none"> Solicita el llenado de la documentación para habilitar el ambiente de pruebas y ambiente productivo. Valida la documentación requerida para habilitar e intercambio de información para conexión al ambiente de pruebas y ambiente productivo. Gestiona la configuración para ambiente de pruebas y ambiente productivo. Da respuesta a la Institución respecto de la información en los formatos Carga los datos de prueba en la BD de pruebas Notifica a la Institución solicite los certificados en ambiente de pruebas y ambiente productivo. Realiza la activación de los certificados en la BD en el ambiente de pruebas y ambiente productivo. Valida la infraestructura de la Institución y realiza su instalación. Notifica a la Institución la observación respecto de la infraestructura. Genera y valida escenarios de pruebas de consumo con la Institución.
Consultor(a) de seguridad informática	<ul style="list-style-type: none"> Comparte el Paquete Técnico de Certificación a la Institución. Firma los requerimientos de certificación para ambiente de pruebas y ambiente productivo.
Consultor(a) electoral	<ul style="list-style-type: none"> Atiende las solicitudes de la ciudadanía por las diferentes vías de comunicación en el Centro de Atención Ciudadana INETEL.
Coordinador(a) de área STN	<ul style="list-style-type: none"> Coordina la atención de los requerimientos de información. Autoriza las propuestas de respuesta de atención a los requerimientos de información.
Coordinador(a) de atención y servicios registrales	<ul style="list-style-type: none"> Da visto bueno a la propuesta de respuesta de la solicitud de los peticionarios para hacer uso de algún servicio registral. Informa el seguimiento y las actividades que se realizan para atender las solicitudes de servicios registrales. Informa a las áreas involucradas de la intención de hacer uso de algún servicio registral y su formalización. Da seguimiento a la integración de los convenios para la prestación de servicios registrales.
Coordinador(a) de gestión administrativa de SVCV	<ul style="list-style-type: none"> Da visto bueno al envío de comentarios u observaciones al anexo administrativo económico en el ámbito de competencia. Autoriza la remisión de la documentación firmada a la DEA.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0


Rol	Responsabilidades
Coordinador(a) de proyectos de investigación de tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> Emite comentarios al flujo de trabajo en el ámbito técnico de acuerdo a lo establecido por el CG. Coordina las actividades para incorporar a la Institución en ambientes de pruebas y/o productivo. Coordina las actividades para habilitar los ambientes de pruebas y/o productivo. Supervisa la disponibilidad y la atención de incidentes del SVCV.
Coordinador(a) de servicios de situación registral	<ul style="list-style-type: none"> Coordina, administra y supervisa las actividades relacionadas a los servicios de información para procesos de participación ciudadana y actores políticos, así como los relativos a la consulta permanente para la verificación de situación registral de las y los ciudadanos.
Coordinador(a) de solicitudes de búsqueda	<ul style="list-style-type: none"> Revisa el control interno de solicitudes de búsqueda. Valida que el análisis jurídico sea ajustado a la normatividad aplicable respecto de las propuestas para la solicitud de búsquedas, información y/o documentación a la CPT. Valida que el análisis jurídico ajustado a la normatividad aplicable respecto de las propuestas para dar atención a la solicitud de la Instancia solicitante o de la Ciudadanía.
Encargado(a) del centro de consulta	<ul style="list-style-type: none"> Recibe las solicitudes únicas de acceso. Proporciona el acceso e inducción de los RPP a los Centros de consulta.
Enlace de la CPT	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona la respuesta a solicitudes de información de situación registral.
Enlace propietario para la publicación en el portal	<ul style="list-style-type: none"> Actualiza la información de las gráficas de información estadística en el portal institucional.
Generador(a) de información de la base de datos de explotación	<ul style="list-style-type: none"> Obtiene insumos para integrar información sobre situación registral que permita planear y evaluar los procesos operativos y de actualización del PE. Proporciona productos y dispone servicios electorales para atender los requerimientos de las áreas y apoyar actividades de los procesos electorales. Genera información nominativa de la BD de explotación, mediante consultas a la base de datos para atender las solicitudes de las áreas autorizadas. Genera información estadística de la BD de explotación, mediante consultas a la base de datos para atender las solicitudes de las áreas autorizadas. Atiende los requerimientos de situación registral mediante la consulta de la BD de explotación para dar respuesta a las solicitudes de las instancias autorizadas. Diseña y ejecuta actualizaciones a la BD de explotación, mediante herramientas informáticas de consulta para obtener información de los procesos operativos. Diseña y ejecuta actualizaciones a la BD de explotación, mediante herramientas informáticas de consulta para obtener información de los procesos electorales.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0


Rol	Responsabilidades
Gestor (a) de grabación de audios	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona la grabación de audios para las notificaciones vía llamada telefónica.
Gestor (a) de información	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y asigna al área responsable de la atención de acuerdo al tipo de requerimiento.
Gestor de usuarios IPA y Base de Datos	<ul style="list-style-type: none"> Realiza alta y baja de usuarios de los RPP.
Gestor(a) de acceso a peritos	<ul style="list-style-type: none"> Atiende los requerimientos de información, poner a la vista el EER a los peritos y reintegrarlo.
Gestor(a) de análisis de situación registral y trámites	<ul style="list-style-type: none"> Atiende los requerimientos de verificación situación registral y de trámites.
Gestor(a) de depuración y regularización correctiva en gabinete	<ul style="list-style-type: none"> Da seguimiento a la atención de solicitudes de información registral del origen de la baja.
Gestor(a) de evaluación de los servicios de identificación	<ul style="list-style-type: none"> Da seguimiento a la atención de las solicitudes de búsquedas de personas desconocidas o desaparecidas. Da seguimiento a la atención de requerimientos de información de análisis de biométricos.
Gestor(a) de información STN	<ul style="list-style-type: none"> Recibe, identifica, registra y asigna al área responsable de la atención de acuerdo al tipo de requerimiento y autoridad requirente.
Gestor(a) de insumos de BD	<ul style="list-style-type: none"> Prepara cortes de información acotada del PE. Asigna permisos a la BD.
Gestor(a) de integración de convenios	<ul style="list-style-type: none"> Determina y diseña los anteproyectos de Convenios y Anexos Técnicos en materia registral con los organismos públicos locales electorales, así como entes públicos y privados, a efecto de que cuenten con el soporte normativo correspondiente, estableciendo los mecanismos para su control, supervisar, revisar y dar seguimiento, al cumplimiento de lo establecido en los mismos. Supervisa y da seguimiento al cumplimiento de las actividades relacionadas con las Consultas Populares e Iniciativas Ciudadanas hasta la entrega de resultados.
Gestor(a) de requerimientos de información y EER	<ul style="list-style-type: none"> Supervisa y da seguimiento a la atención de los requerimientos de información y documentación desde su recepción hasta la respuesta que se otorga a las autoridades requirentes.
Gestor(a) de resultados estadísticos	<ul style="list-style-type: none"> Elabora los resultados estadísticos de las notificaciones automatizadas a la ciudadanía.
Gestor(a) de verificación de situación registral	<ul style="list-style-type: none"> Supervisa los instrumentos normativos para la prestación del servicio de los usuarios del sistema informático. Supervisa que se atiendan los requerimientos de los usuarios del sistema informático. Da atención a los requerimientos normativos.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0


Rol	Responsabilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Brinda atención a las instituciones sobre el uso del sistema informático. Capacita a los usuarios del sistema informático. Verifica que esté disponible el sistema informático para procesos de participación ciudadana y actores políticos. Revisa las actualizaciones del sistema informático y atención de incidencias.
Gestor(a) del envío de notificaciones vía llamada telefónica	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona el envío de notificaciones masivas vía llamada telefónica. Elabora el documento con los resultados de la Campaña de notificación vía llamada telefónica.
Gestor(a) del servicio de información	<ul style="list-style-type: none"> Da seguimiento en la administración de los servicios de información.
Gestor(a) jurídico registral	<ul style="list-style-type: none"> Analiza los requerimientos de información y EER. Genera los proyectos de atención a los requerimientos de información y EER.
Implementador del envío de notificaciones vía correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> Lleva a cabo el envío de notificaciones masivas vía correo electrónico. Elabora los resultados de la Campaña de notificación vía correo electrónico
Operador(a) de análisis de situación registral y trámites	<ul style="list-style-type: none"> Busca y entrega la información registral solicitada por autoridades requirentes.
Operador(a) de mesa de control	<ul style="list-style-type: none"> Revisa los registros asignados en la mesa de control.
Responsable administrativo de normatividad	<ul style="list-style-type: none"> Elabora el acta de inicio de operación del SVCV.
Responsable de atención de búsquedas biométricas en el PE	<ul style="list-style-type: none"> Atiende las solicitudes de búsquedas de personas desconocidas o desaparecidas. Atiende los requerimientos de información de análisis de biométricos.
Responsable de atención de solicitudes	<ul style="list-style-type: none"> Realiza el control interno de solicitudes de búsqueda. Lleva a cabo el análisis jurídico ajustado a la normatividad aplicable a efecto de elaborar propuestas para la solicitud de búsquedas, información y/o documentación a la CPT. Lleva a cabo el análisis jurídico ajustado a la normatividad aplicable a efecto de elaborar propuestas para dar atención a la solicitud de la Instancia solicitante o de la Ciudadanía.
Responsable de atención en segundo nivel del área correspondiente	<ul style="list-style-type: none"> Analiza las solicitudes de información para su atención en segundo nivel.
Responsable de atención y servicios registrales	<ul style="list-style-type: none"> Analiza la procedencia de la solicitud por parte de la Institución (pública o privada) o peticionario para hacer uso de algún servicio registral. Analiza la documentación e información para validar la procedencia del

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Rol	Responsabilidades
	<p>uso del servicio registral.</p> <ul style="list-style-type: none"> Elabora ficha técnica para uso interno en donde se advierte el resultado de la documentación e información. Elabora la propuesta de correo electrónico para envío de la documentación a las áreas correspondientes para la habilitación de los servicios registrales. Elabora la propuesta de correo electrónico para mantener informado a la institución o peticionario respecto del seguimiento para la habilitación del uso del servicio registral.
Responsable de depuración en base de datos del padrón	<ul style="list-style-type: none"> Atiende las solicitudes de acuerdo al tipo de petición. Realiza consultas a la BD históricas de bajas aplicadas. Redacta el proyecto respuesta de información registral del origen de la baja y envía una vez validada.
Responsable de ejecución de procesos informáticos	<ul style="list-style-type: none"> Valida las condiciones necesarias para ejecutar los procesos informáticos. Ejecuta y da seguimiento a la ejecución de los procesos informáticos.
Responsable de gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Elabora oficios de entrega de información y gestiona las firmas.
Responsable de gestión administrativa de SVCV	<ul style="list-style-type: none"> Analiza el anexo administrativo económico y emite comentarios u observaciones al documento en el ámbito de competencia. Valida que la documentación se encuentre firmada para remisión a la DEA. Da seguimiento con la STN de la documentación que no se encuentre firmada a través de oficios y correos hasta su formalización para su envío a la DEA.
Supervisor de atención y servicios registrales	<ul style="list-style-type: none"> Verifica la procedencia de la solicitud por parte de la Institución (pública o privada) o peticionario para hacer uso del algún servicio registral. Revisa la documentación e información para validar la procedencia del uso del servicio registral. Revisa ficha técnica para uso interno en donde se advierte el resultado de la documentación e información. Revisa y en su caso remite la documentación a las áreas correspondientes para la habilitación del uso del servicio registral. Da seguimiento a las actividades relacionadas con el servicio registral.
Supervisor de información de la base de datos de explotación	<ul style="list-style-type: none"> Supervisa la identificación de universos de la BD del PE para los diferentes procesos. Supervisa la generación de nominativos, estadísticos e insumos para los diferentes procesos. Supervisa el envío y la disposición de nominativos, estadísticos e insumos generados.
Supervisor de procesos de actores políticos	<ul style="list-style-type: none"> Solicita alta de cuentas de usuarios responsables de la DEPPP. Registra y notifica datos de promoventes o proceso de participación ciudadana en el sistema.
Supervisor(a) de cumplimiento normativo	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar la aplicación de los procedimientos y protocolos en materia registral, proporcionando los elementos jurídicos que permitan el cumplimiento a lo establecido en la legislación en la materia, para la atención, entre otros, de los elementos normativos para las solicitudes

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0


Rol	Responsabilidades
	<p>en materia de consultas populares e iniciativas ciudadanas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Formular proyectos de integración de anexos técnicos para el desarrollo y cumplimiento de los convenios de apoyo y colaboración en materia registral con los OPL, así como entes públicos y privados. Proponer los elementos normativos a través de proyectos de oficios y constancias para atender las solicitudes de información y documentación del PE que formulen los ciudadanos, en términos de los lineamientos para el acceso, los elementos normativos a través de proyectos de oficios y constancias para atender las solicitudes de información y documentación del PE que formulen los ciudadanos, en términos de LARCO. Dar visto bueno al proyecto del correo para solicitar la información de búsqueda a la CPT. Dar visto bueno al proyecto de respuesta de búsqueda y envía mediante correo electrónico a la instancia solicitante.
Supervisor(a) de depuración para solicitudes de búsqueda	<ul style="list-style-type: none"> Supervisa la atención de las solicitudes de búsquedas de personas desconocidas o desaparecidas. Supervisa la atención de las solicitudes de búsqueda biométrica. Supervisa la atención de las solicitudes de información registral del origen de la baja.
Supervisor(a) de flujos de trabajo de servicios de información	<ul style="list-style-type: none"> Contribuye en la emisión de comentarios al flujo de trabajo en el ámbito técnico de acuerdo a lo establecido por el CG. Supervisa las actividades para habilitar los ambientes de pruebas y/o productivo. Supervisa las actividades de mantenimiento para el SVCV.
Supervisor(a) de información ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Verifica que las plataformas informáticas estén disponibles para la atención ciudadana. Supervisa el envío de los insumos para la atención ciudadana. Supervisa que la infraestructura de INETEL esté disponible para la atención ciudadana.
Supervisor(a) de revisión de situación registral	<ul style="list-style-type: none"> Administra y supervisa los esquemas de revisión de apoyo ciudadano de los diversos procesos de participación ciudadana y actores políticos.
Supervisor(a) de servicios de información registral	<ul style="list-style-type: none"> Administrar y supervisar las actividades relacionadas con el sistema informático para procesos de participación ciudadana y actores políticos y del servicio de información en coordinación con personal de la Dirección de Desarrollo y Operación de Sistemas. Supervisar el proceso de compulsión de afiliados de Organizaciones, Agrupaciones y PPN y Locales con el fin de apoyar a obtener y/o conservar su registro oficial. Supervisar las actividades relacionadas con los componentes y procesos informáticos de los servicios de información. Llevar a cabo la operación de la verificación de registros de afiliados de Agrupaciones Políticas Nacionales y Locales que pretendan obtener y/o conservar su registro oficial.
Supervisor(a) de verificación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> Revisa documento técnico emitido por la Institución. Supervisa la instalación de la infraestructura establecida por la Institución. Asegura la disponibilidad y continuidad en la operación del servicio de verificación.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Rol	Responsabilidades
Supervisor(a) del CCPE	<ul style="list-style-type: none"> Valida las solicitudes únicas de acceso para gestionar solicitudes de creación y cambios de usuarios.

g) Sistemas de información y herramientas tecnológicas

1. Microsoft Office 365
2. 7-ZIP FILE Manager
3. Aclaraciones
4. Adobe Acrobat Reader
5. Adobe Audition
6. Bulk Rename Utility
7. Calabrio
8. CIBBI
9. Cisco Call Studio
10. Cisco Finesse
11. Cisco Jabber
12. Cisco WebEx
13. Consulta Permanente a la Lista Nominal
14. Control interno
15. Correo Institucional (Exchange y Horde)
16. Credenciales Robadas y Extraviadas
17. CRM-Remedy
18. DERFE Drive
19. Folios de gestión
20. Generación de contraseñas
21. Herramienta para la carga de imágenes del Padrón Electoral
22. Herramienta para la descarga de imágenes del Padrón Electoral
23. Kleopatra
24. Máquina virtual
25. Microsoft Office 365
26. Microsoft Teams
27. MobaXterm
28. MS Excel
29. MS One Drive
30. Nuance Text-to-Speech
31. Página del INE
32. Pautas para medios de comunicación
33. Portal de Firma Electrónica
34. Portal ¿Dónde está mi INE?(Extranjero), Mi Credencial para Votar(Nacional) y Gestiona SEC y DJ(Extranjero)
35. Pro Tools
36. Programa de Resultados Electorales Preliminares
37. PuTTY
38. Recepción de materiales de radio y televisión
39. Red INE
40. Registro de Asociaciones Políticas Nacionales
41. Registro Nacional de Proveedores
42. Servicio de Consulta del Expediente Electrónico (SECOEE)
43. Servicio de verificación de datos de la credencial para votar
44. SICOPDE

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

45. SIIRFE-Monitoreo y consultas
46. SIIRFE-SIE
47. Sistema de Archivos Institucional
48. Sistema de Atención Ciudadana (sistema de administración de citas programadas)
49. Sistema de Captación de Datos para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos
50. Sistema de cuestionarios de solicitudes ciudadanas (Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones)
51. Sistema de Información de Registro de Partidos Políticos Nacionales
52. Sistema de Registro de Partidos Políticos Locales
53. Sistema de subsane de incidencias en trámites para credenciales para votar de mexicanos residentes en el extranjero
54. Sistema de Vinculación con los Organismos Públicos Locales Electorales
55. Sistema de Voto Electrónico para los Mexicanos y Mexicanas Residentes en el Extranjero
56. SIVOPL
57. Software de cifrado kleopatra
58. Solución de identificación biométrica
59. SQL Developer
60. SQL Server
61. SugarCRM
62. Tableau
63. TOAD for Oracle
64. Ubica tu módulo
65. Ubicación de Casillas
66. Vegas PRO 12
67. Verificación del Padrón de Afiliados de los partidos políticos
68. Voto de los Mexicanos Residentes en el Extranjero
69. WordPress
70. WSQ viewer

h) Riesgos

No	Procedimiento/actividad	Descripción del riesgo	Clasificación del riesgo	Descripción del factor de riesgo	Clasificación de factor de riesgo	Tipo de factor de riesgo	Descripción del posible impacto	Periodicidad	Grado de impacto	Probabilidad de ocurrencia
1	S.1.03.1.01 Atención Ciudadana en Primer Nivel / Proporciona respuesta a la solicitud de información realizada	Orientación solicitada por la ciudadanía, no proporcionada	Tecnológico - Técnico / administrativo	Fallas en la Infraestructura del centro de atención ciudadana	Tecnológico	Interno	Descontento de la ciudadanía	Diario	Importante	Remota
				Información desactualizada al momento de proporcionarla a la ciudadanía	Técnico / administrativo		Deterioro de la imagen del Instituto			
2	S.1.03.2.07 Verificación de Situación Registral para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos / Carga en sistema resultado de compulsas; Distribuye los registros para su revisión; Prepara corte de información acotada del PE; Prepara logística para la capacitación sobre el uso del sistema; Procesa la información para la compulsas; Registro de actores políticos en el sistema; Revisa el ambiente para ejecutar la compulsas; Solicita atención a la incidencia en el sistema; Solicita cuentas de usuario de acceso institucional	Productos y servicios registrales solicitados, no proporcionados oportunamente	Tecnológico - Técnico / administrativo	Fallas en la Infraestructura para proporcionar los productos y servicios registrales	Tecnológico	Interno	Descontento de la ciudadanía	Diario	Grave	Remota
				Información desactualizada al momento de proporcionar los productos y servicios registrales	Técnico / administrativo		Deterioro de la imagen del Instituto Incumplimiento de convenios con entidades externas Impugnaciones ante instancias jurisdiccionales			

i) Controles asociados a los riesgos

Número del riesgo asociado	Descripción del control	Tipo de control	Está documentado	Formalizado	Se aplica	Es efectivo	Determinación del control	Controlado
----------------------------	-------------------------	-----------------	------------------	-------------	-----------	-------------	---------------------------	------------

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral

Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos




Clave de identificación: S.1.03

Fecha de aprobación: 25/04/2022

Versión: 1.0

Número del riesgo asociado	Descripción del control	Tipo de control	Está documentado	Formalizado	Se aplica	Es efectivo	Determinación del control	Controlado
1	Establecimiento de contratos para dar soporte a la infraestructura	Preventivo	Sí	Sí	Sí	Sí	Eficiente	Sí
1	Verificar que la información se encuentre completa y actualizada	Detectivo	Sí	Sí	Sí	Sí	Eficiente	Sí
2	Establecimiento de contratos para dar soporte a la infraestructura	Preventivo	Sí	Sí	Sí	Sí	Eficiente	Sí
2	Aplicar medidas de seguridad de información	Preventivo	Sí	Sí	Sí	Sí	Eficiente	Sí

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

j) Indicadores y métricas

Nombre del indicador	Porcentaje de satisfacción ciudadana de INETEL
Fórmula	$\left(\frac{\text{Total de encuestas ciudadanas satisfactorias}}{\text{Total de encuestas ciudadanas aplicadas en el periodo}} \right) * 100$
Línea base	85%


k) Recursos

1. Cable de red y/o conectores
2. Cinta magnética
3. Diadema telefónica
4. Disco duro externo
5. Discos externos USB
6. Dispositivo de control de acceso
7. Dispositivo móvil
8. DVD
9. Equipo de cómputo
10. Equipo de telefonía fija
11. Escritorio
12. Impresora
13. Multifuncional
14. Papelería
15. Sellos institucionales
16. Servidor
17. Silla
18. Teléfono
19. Torres de quemado para CD y DVD
20. Unidad de DVD-RW
21. Virt-viewer

l) Formatos y reportes

Formatos

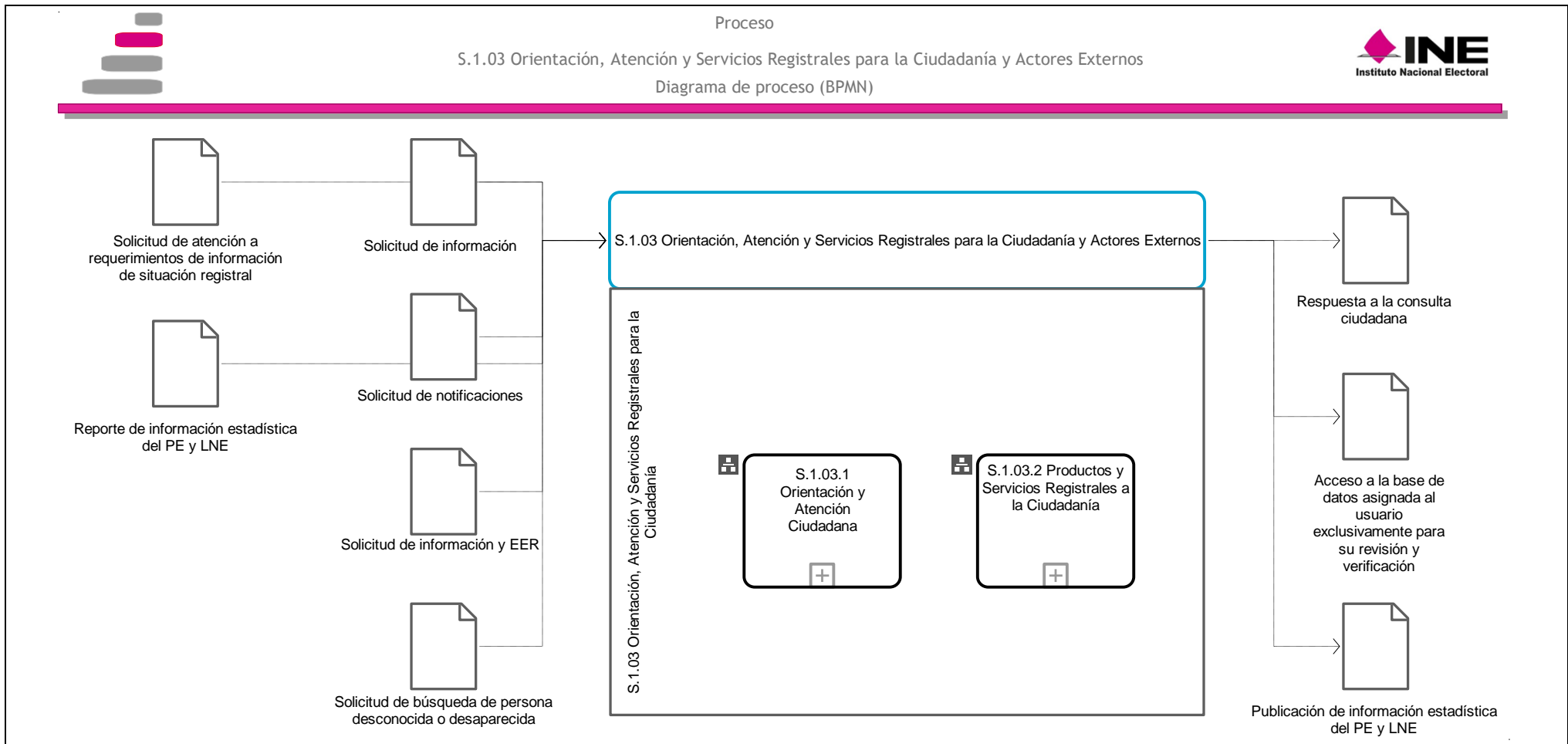
1. Anexo administrativo económico
2. Carta de conectividad
3. Carta de intención
4. Convenio de apoyo y colaboración
5. Documento técnico para el SVCV
6. Formato datos ciudadanos para prueba
7. Formato de acta para el acceso a peritos a expediente electoral
8. Formato de Parámetros de Seguridad VPN
9. Manifiesto de datos personales
10. Registro de requerimientos de información y/o documentación con datos del padrón electoral formulados por autoridades
11. Solicitud única de acceso

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Reportes

1. Reporte de información estadística del PE y LNE
2. Reporte de resultados de las campañas por correo electrónico
3. Reportes de control de atención brindados por la MATO
4. Resultados estadísticos de notificaciones vía llamada telefónica
5. RRCB

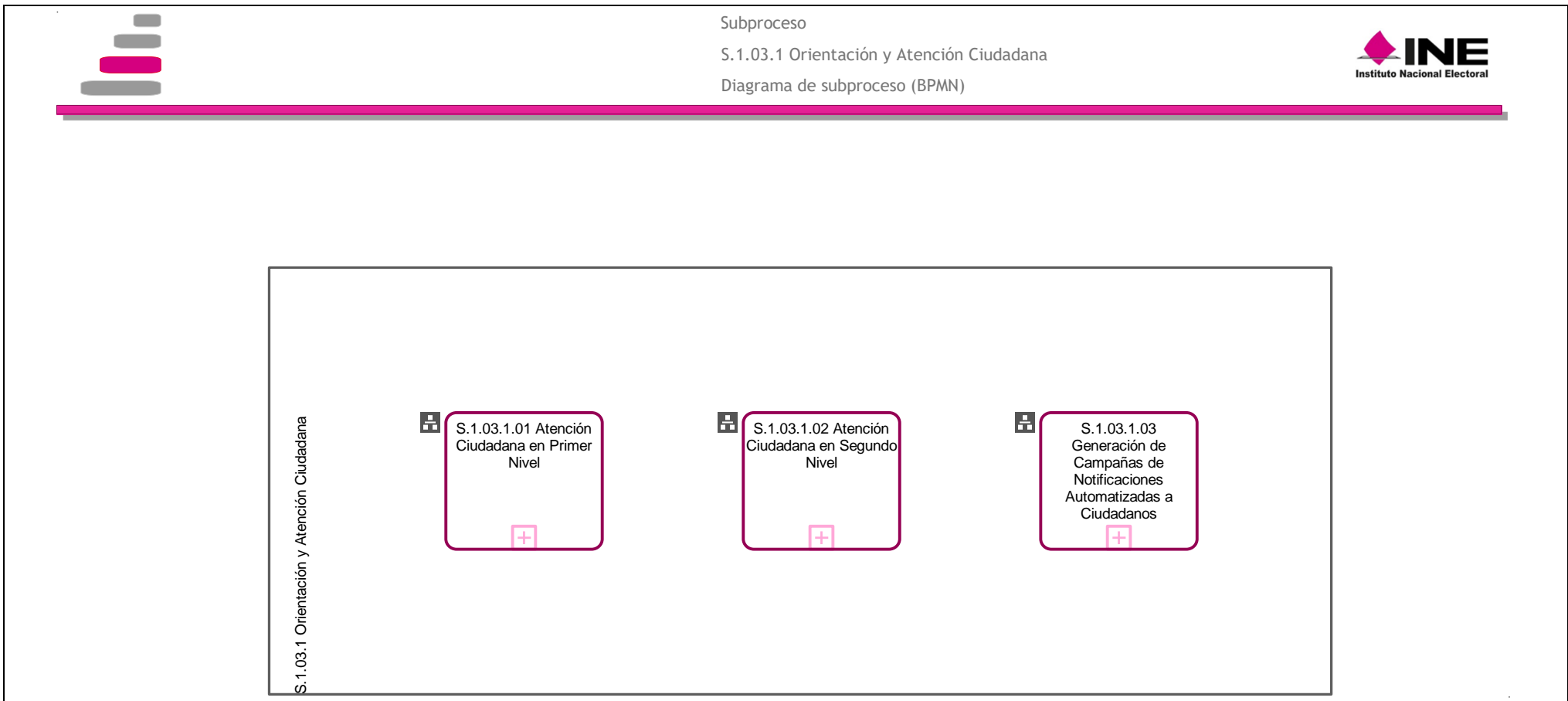
m) Diagrama del proceso




Consulte el diagrama aquí.

n) Descripción del proceso


Subproceso S.1.03.1 Orientación y Atención Ciudadana



Consulte el diagrama aquí.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 INE Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Subproceso	Procedimientos que lo componen
S.1.03.1 Orientación y Atención Ciudadana	S.1.03.1.01 Atención Ciudadana en Primer Nivel S.1.03.1.02 Atención Ciudadana en Segundo Nivel S.1.03.1.03 Generación de Campañas de Notificaciones Automatizadas a Ciudadanos

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Procedimiento S.1.03.1.01 Atención Ciudadana en Primer Nivel

1. Objetivo

Atender las solicitudes de información a través de las diferentes vías de comunicación para determinar su resolución en primer nivel o su canalización a las áreas de segundo nivel.

2. Normativa aplicable

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales	Artículo 152, Párrafo 1; Párrafo 2.
Reglamento del Instituto Nacional Electoral en materia de Protección de Datos Personales	Artículo 3, Párrafo 1, Fracción XI; Artículo 28, Párrafo 1, Fracción IV; Artículo 38, Párrafo 1.
Reglamento Interior del Instituto Nacional Electoral	Artículo 3, Párrafo 1, Inciso bb; Artículo 45, Párrafo 1, Inciso w; Inciso x.
Reglamento del Instituto Nacional Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Artículo 2, Párrafo 1, Fracción XXXV; Artículo 12, Párrafo 1, Fracción VII; Fracción VIII; Artículo 27, Párrafo 1; Artículo 48.


3. Reglas de operación

1. El horario de atención en INETEL será de lunes a viernes de las 09:00 a las 18:00 horas, tiempo del centro de México, el cual se podrá modificar durante procesos electorales o actividades institucionales, de acuerdo con las necesidades de los servicios.
2. Las solicitudes de información del buzón de voz que contengan el número telefónico de la ciudadanía se deberán atender mediante llamada telefónica.
3. La asignación en el Sistema de Administración de Atenciones Ciudadanas de los casos que requieren atención en segundo nivel se deberá realizar a más tardar al siguiente día hábil de la recepción del mismo.

4. Insumos y entregables

1. Insumos


Insumo	Descripción	Proveedor
Reporte ciudadano captado en buzón físico de MAC	Reporte sobre quejas, sugerencias y reconocimientos realizados por la ciudadanía a través del buzón físico que se encuentra en los MAC.	JDE
Solicitud de información	Es una consulta ciudadana referente a información registral, programación de citas para la atención en los MAC, orientación para la realización de trámites registrales, emisión de reportes (quejas, sugerencias o	Ciudadanía

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

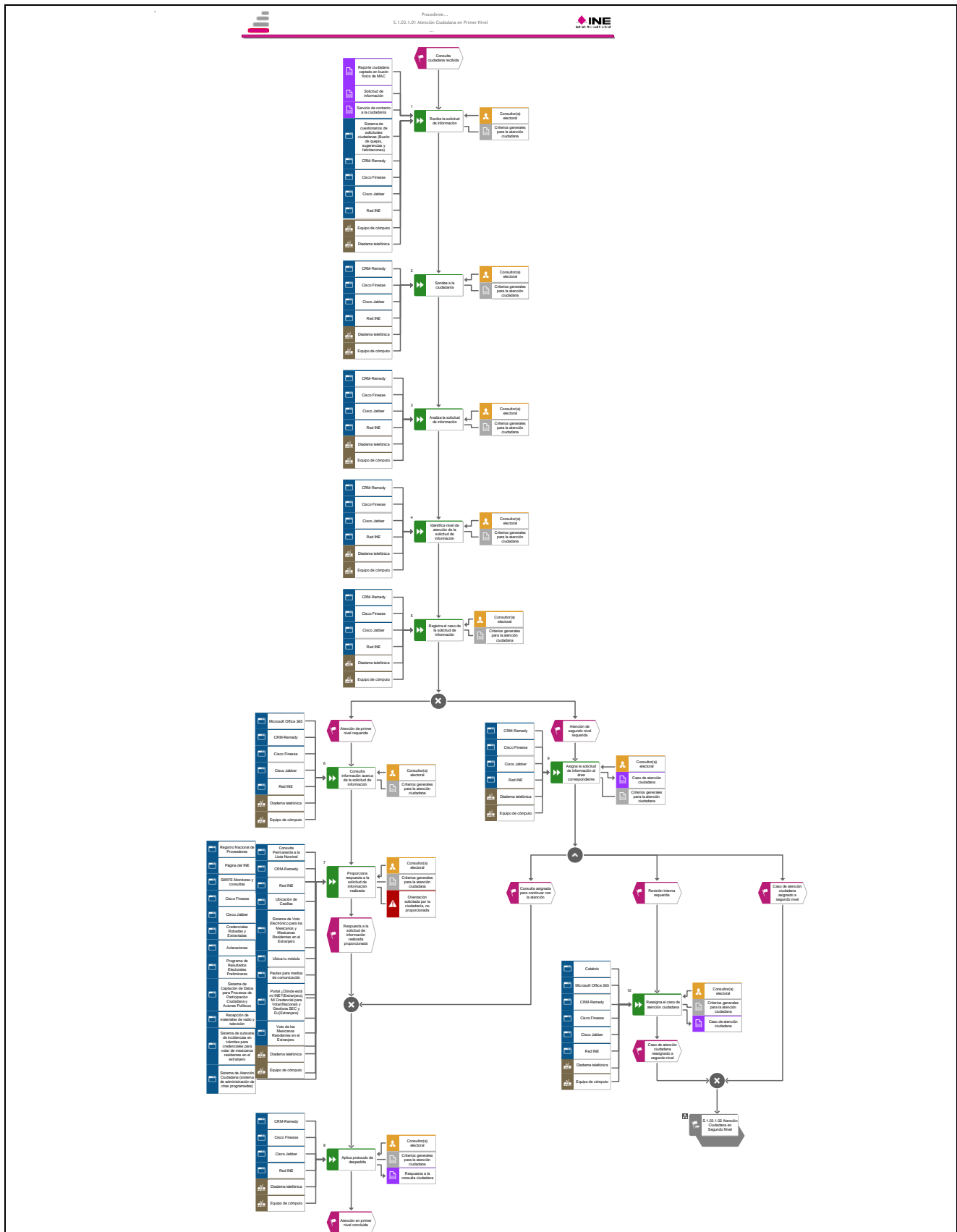
Insumo	Descripción	Proveedor
	reconocimientos), así como información diversa político-electoral que se otorga a través de las diferentes vías de comunicación como lo son: <ul style="list-style-type: none"> • Telefónica • Redes sociales • Correo electrónico • Presencial 	
Servicio de contacto a la ciudadanía	Es un servicio de contacto a la ciudadanía con el fin de atender requerimientos de información en temas registrales e institucionales, tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Registro de ciudadanos para ejercer su derecho al voto desde el extranjero • Seguimiento a la CPVE • Seguimiento al PEP • Seguimiento a la CPV 	DERFE

II. Entregables

Entregable	Descripción	Cliente
Respuesta a la consulta ciudadana	Atención y solución a la solicitud de información por parte de la ciudadanía.	Ciudadanía
Caso de atención ciudadana	Caso de atención ciudadana en estatus 'asignado' para su atención en segundo nivel.	DAC

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

5. Diagrama



Consulte el diagrama aquí.

6. Descripción

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
1	Recibe la solicitud de información	Recibe la solicitud de información y responde como se establece en el protocolo de saludo, según la vía de atención por la que recibe la consulta.	Consultor(a) electoral	(entradas) Reporte ciudadano captado en buzón físico de MAC Solicitud de información Servicio de contacto a la ciudadanía (documentos de trabajo) Criterios generales para la atención ciudadana	(recursos materiales) Equipo de cómputo Diadema telefónica (sistemas) Sistema de cuestionarios de solicitudes ciudadanas (Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones) CRM-Remedy Cisco Finesse Cisco Jabber Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 1 Minuto
2	Sondea a la ciudadanía	Aplica sondeo a la ciudadanía para clarificar e identificar el requerimiento de información.	Consultor(a) electoral	(documentos de trabajo) Criterios generales para la atención ciudadana	(recursos materiales) Diadema telefónica Equipo de cómputo (sistemas) CRM-Remedy Cisco Finesse Cisco Jabber Red INE (tiempo de ejecución aproximado)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					2 Minutos
3	Analiza la solicitud de información	Analiza el requerimiento de información para determinar el seguimiento de la solicitud de información.	Consultor(a) electoral	(documentos de trabajo) Criterios generales para la atención ciudadana	(recursos materiales) Diadema telefónica Equipo de cómputo (sistemas) CRM-Remedy Cisco Finesse Cisco Jabber Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 2 Minutos
4	Identifica nivel de atención de la solicitud de información	Con el resultado del análisis se define qué nivel de atención sigue la solicitud de información.	Consultor(a) electoral	(documentos de trabajo) Criterios generales para la atención ciudadana	(recursos materiales) Diadema telefónica Equipo de cómputo (sistemas) CRM-Remedy Cisco Finesse Cisco Jabber Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 2 Minutos
5	Registra el caso de la solicitud de información Se realiza solo una de las siguientes acciones:	Registra y clasifica el caso de la atención con la información que la ciudadanía proporciona.	Consultor(a) electoral	(documentos de trabajo) Criterios generales para la atención ciudadana	(recursos materiales) Diadema telefónica Equipo de cómputo (sistemas) CRM-Remedy

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	Atención de primer nivel requerida Continúa en la actividad 6 Atención de segundo nivel requerida Continúa en la actividad 9				Cisco Finesse Cisco Jabber Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 95 Segundos
6	Consulta información acerca de la solicitud de información	Con base en la solicitud, se revisan los sistemas de información y/o herramientas para obtener la información respecto al tipo de solicitud de información.	Consultor(a) electoral	(documentos de trabajo) Criterios generales para la atención ciudadana	(recursos materiales) Diadema telefónica Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 CRM-Remedy Cisco Finesse Cisco Jabber Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 2 Minutos
7	Proporciona respuesta a la solicitud de información realizada Continúa en la actividad 8	Responde a la solicitud con base en la información obtenida de los sistemas de información y/o herramientas tecnológicas. Confirma que la información proporcionada cumplió con el requerimiento de la ciudadanía, de ser necesario se complementa. Guarda el caso de la atención.	Consultor(a) electoral	(documentos de trabajo) Criterios generales para la atención ciudadana	(recursos materiales) Diadema telefónica Equipo de cómputo (sistemas) Registro Nacional de Proveedores Consulta Permanente a la Lista Nominal

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral

Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos



Clave de identificación: S.1.03

Fecha de aprobación: 25/04/2022

Versión: 1.0

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					<p>Página del INE</p> <p>CRM-Remedy</p> <p>SIIRFE-Monitoreo y consultas</p> <p>Red INE</p> <p>Cisco Finesse</p> <p>Ubicación de Casillas</p> <p>Cisco Jabber</p> <p>Sistema de Voto Electrónico para los Mexicanos y Mexicanas</p> <p>Residentes en el Extranjero</p> <p>Credenciales Robadas y Extraviadas</p> <p>Aclaraciones</p> <p>Ubica tu módulo</p> <p>Programa de Resultados Electorales Preliminares</p> <p>Pautas para medios de comunicación</p> <p>Sistema de Captación de Datos para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos</p> <p>Portal ¿Dónde está mi INE?(Extranjero), Mi Credencial para Votar(Nacional) y Gestiona SEC y DJ(Extranjero)</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					Recepción de materiales de radio y televisión Voto de los Mexicanos Residentes en el Extranjero Sistema de subsane de incidencias en trámites para credenciales para votar de mexicanos residentes en el extranjero Sistema de Atención Ciudadana (sistema de administración de citas programadas) (tiempo de ejecución aproximado) 2 Minutos
8	Aplica protocolo de despedida Fin del procedimiento	Aplica el protocolo de despedida.	Consultor(a) electoral	(salidas) Respuesta a la consulta ciudadana (documentos de trabajo) Criterios generales para la atención ciudadana	(recursos materiales) Diadema telefónica Equipo de cómputo (sistemas) CRM-Remedy Cisco Finesse Cisco Jabber Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 30 Segundos

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
9	<p>Asigna la solicitud de información al área correspondiente</p> <p>Se realizan las siguientes acciones:</p> <p>Revisión interna requerida</p> <p>Continúa en la actividad 10</p> <p>Consulta asignada para continuar con la atención</p> <p>Continúa en la actividad 8</p> <p>Caso de atención ciudadana asignado a segundo nivel</p> <p>Continúa en el procedimiento S.1.03.1.02 Atención Ciudadana en Segundo Nivel</p>	<p>Asigna la solicitud de información al área correspondiente a través del sistema.</p>	Consultor(a) electoral	<p>(salidas)</p> <p>Caso de atención ciudadana</p> <p>(documentos de trabajo)</p> <p>Criterios generales para la atención ciudadana</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Diadema telefónica</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>CRM-Remedy</p> <p>Cisco Finesse</p> <p>Cisco Jabber</p> <p>Red INE</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>1 Minuto</p>
10	<p>Reasigna el caso de atención ciudadana</p> <p>Continúa en el procedimiento S.1.03.1.02 Atención Ciudadana en Segundo Nivel</p>	<p>Revisa la descripción del reporte e identifica la clasificación de la solicitud, que puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Queja • Sugerencia • Reconocimiento <p>Reasigna el caso con al área de segundo nivel que</p>	Consultor(a) electoral	<p>(salidas)</p> <p>Caso de atención ciudadana</p> <p>(documentos de trabajo)</p> <p>Criterios generales para la atención ciudadana</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Diadema telefónica</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Calabrio</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>CRM-Remedy</p> <p>Cisco Finesse</p>

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral

Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos




Clave de identificación: S.1.03

Fecha de aprobación: 25/04/2022

Versión: 1.0

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
		corresponda.			Cisco Jabber Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 6 Minutos

Nota: Los tiempos establecidos en la columna recursos, son estimados y no producto de una medición.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

7. Formatos y reportes

I. Formatos

El procedimiento no utiliza formatos.

II. Reportes

El procedimiento no genera reportes.

8. Puntos de control

No	Actividad
3	Analiza la solicitud de información
10	Reasigna el caso de atención ciudadana

9. Instrucciones de trabajo

No hay instrucciones de trabajo definidas para el procedimiento.


Procedimiento S.1.03.1.02 Atención Ciudadana en Segundo Nivel

1. Objetivo

Atender las solicitudes de información en segundo nivel por parte de las áreas correspondientes del INE para proporcionar una respuesta a la ciudadanía.

2. Normativa aplicable

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales	Artículo 152, Párrafo 1; Párrafo 2.
Reglamento del Instituto Nacional Electoral en materia de Protección de Datos Personales	Artículo 3, Párrafo 1, Fracción XI; Artículo 28, Párrafo 1, Fracción IV; Artículo 38, Párrafo 1.
Reglamento Interior del Instituto Nacional Electoral	Artículo 3, Párrafo 1, Inciso bb; Artículo 45, Párrafo 1, Inciso w; Inciso x.
Reglamento del Instituto Nacional Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Artículo 2, Párrafo 1, Fracción XXXV; Artículo 12, Párrafo 1, Fracción VII; Fracción VIII; Artículo 27, Párrafo 1; Artículo 48.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

3. Reglas de operación

1. El tiempo de atención y seguimiento para las áreas de segundo nivel será de acuerdo con los niveles de servicio establecidos en los Criterios generales para la atención ciudadana. Los días se contarán a partir del envío del caso Remedy.
2. Para la resolución del caso asignado cada área responsable de la atención en segundo nivel utilizará adicionalmente las herramientas tecnológicas y sistemas de información necesarios para su atención dependiendo del tipo de servicio solicitado por la ciudadanía.
3. Las áreas de segundo nivel atenderán los casos observando la normativa correspondiente del tipo de servicio solicitado por la ciudadanía.


4. Insumos y entregables

I. Insumos

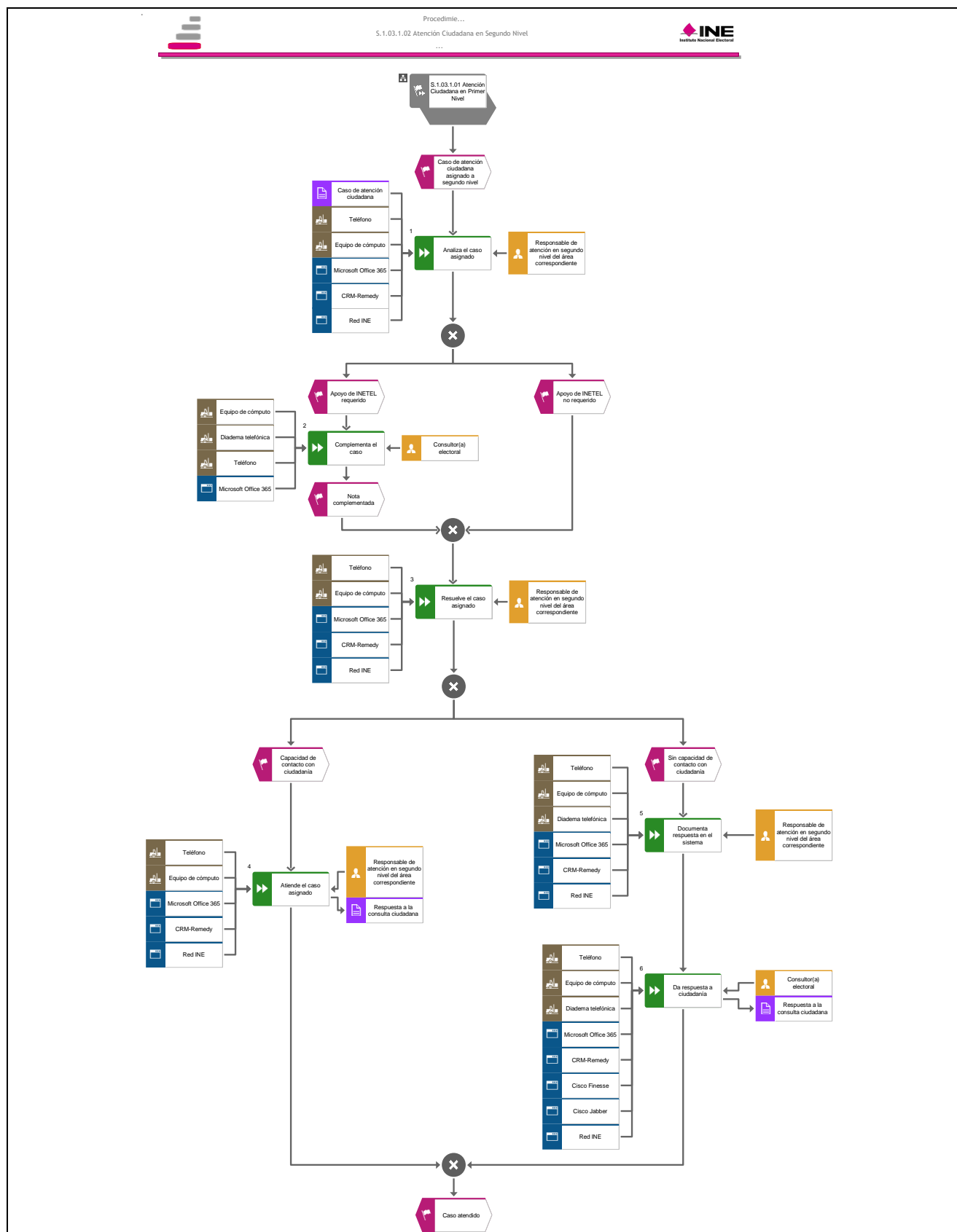
Insumo	Descripción	Proveedor
Caso de atención ciudadana	Caso de atención ciudadana en estatus 'asignado' para su atención en segundo nivel.	DAC

II. Entregables

Entregable	Descripción	Cliente
Respuesta a la consulta ciudadana	Atención y solución a la solicitud de información por parte de la ciudadanía.	Ciudadanía

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 INE Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

5. Diagrama



6. Descripción

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
1	<p>Analiza el caso asignado</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Apoyo de INETEL requerido Continúa en la actividad 2</p> <p>Apoyo de INETEL no requerido Continúa en la actividad 3</p>	Se analiza el caso de acuerdo a la clasificación y se verifica que la información registrada en la nota cuente con los elementos necesarios para atender el caso, de no tener la información completa, se podrá contactar a la ciudadanía para complementarla.	Responsable de atención en segundo nivel del área correspondiente	(entradas) Caso de atención ciudadana	(recursos materiales) Teléfono Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 CRM-Remedy Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 1 Hora
2	<p>Complementa el caso</p> <p>Continúa en la actividad 3</p>	Realizar la consulta con la ciudadanía y complementa la información.	Consultor(a) electoral		(recursos materiales) Equipo de cómputo Diadema telefónica Teléfono (sistemas) Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 15 Minutos
3	Resuelve el caso asignado	Recopila información relacionada con el caso asignado.	Responsable de atención en segundo nivel del		(recursos materiales)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	<p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Capacidad de contacto con ciudadanía Continúa en la actividad 4</p> <p>Sin capacidad de contacto con ciudadanía Continúa en la actividad 5</p>	<p>Realiza la investigación necesaria para atender el caso consultando las herramientas tecnológicas o sistemas de información correspondientes a cada una de las áreas</p> <p>Ejecuta las acciones para atender el caso y prepara la respuesta.</p>	área correspondiente		<p>Teléfono</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>CRM-Remedy</p> <p>Red INE</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>1 Hora</p>
4	<p>Atiende el caso asignado</p> <p>Fin del procedimiento</p>	Atiende el caso, y de ser necesario, se contacta a la ciudadanía para dar respuesta a su solicitud, registra la atención en las notas y cambia el estado a cerrado y guarda el caso.	Responsable de atención en segundo nivel del área correspondiente	(salidas) Respuesta a la consulta ciudadana	<p>(recursos materiales)</p> <p>Teléfono</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>CRM-Remedy</p> <p>Red INE</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>20 Minutos</p>
5	Documenta respuesta en el sistema	Documenta respuesta en el sistema o remite por correo electrónico.	Responsable de atención en segundo nivel del área correspondiente		<p>(recursos materiales)</p> <p>Teléfono</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>Diadema telefónica</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p>

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral

Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos




Clave de identificación: S.1.03

Fecha de aprobación: 25/04/2022

Versión: 1.0

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					CRM-Remedy Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 20 Minutos
6	Da respuesta a ciudadanía Fin del procedimiento	En caso de que la respuesta se reciba por correo electrónico, se documenta en el sistema CRM-Remedy. Contacta a la ciudadanía y brinda respuesta. Registra la atención en las notas y cambia el estado a cerrado y guarda el caso.	Consultor(a) electoral	(salidas) Respuesta a la consulta ciudadana	(recursos materiales) Teléfono Equipo de cómputo Diadema telefónica (sistemas) Microsoft Office 365 CRM-Remedy Cisco Finesse Cisco Jabber Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 15 Minutos

Nota: Los tiempos establecidos en la columna recursos, son estimados y no producto de una medición.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

7. Formatos y reportes

I. Formatos

El procedimiento no utiliza formatos.

II. Reportes

El procedimiento no genera reportes.

8. Puntos de control

No	Actividad
3	Resuelve el caso asignado

9. Instrucciones de trabajo

No hay instrucciones de trabajo definidas para el procedimiento.

Procedimiento S.1.03.1.03 Generación de Campañas de Notificaciones Automatizadas a Ciudadanos

1. Objetivo


Gestionar las campañas automatizadas vía telefónica y vía correo electrónico para que la ciudadanía sea notificada respecto a su CPV.

2. Normativa aplicable

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales	Artículo 136, Párrafo 5; Párrafo 8.

3. Reglas de operación

1. Las solicitudes para las campañas vía telefónica y correo electrónico deberán venir acompañadas de las BD nacional y del extranjero y de las plantillas con los mensajes y avisos de notificación a realizar. Las BD se deberán recibir vía correo electrónico, en formato zip.
2. Los plazos para el envío de las campañas no deben exceder el límite establecido en la normativa para la destrucción de la CPV.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0


4. Insumos y entregables

I. Insumos

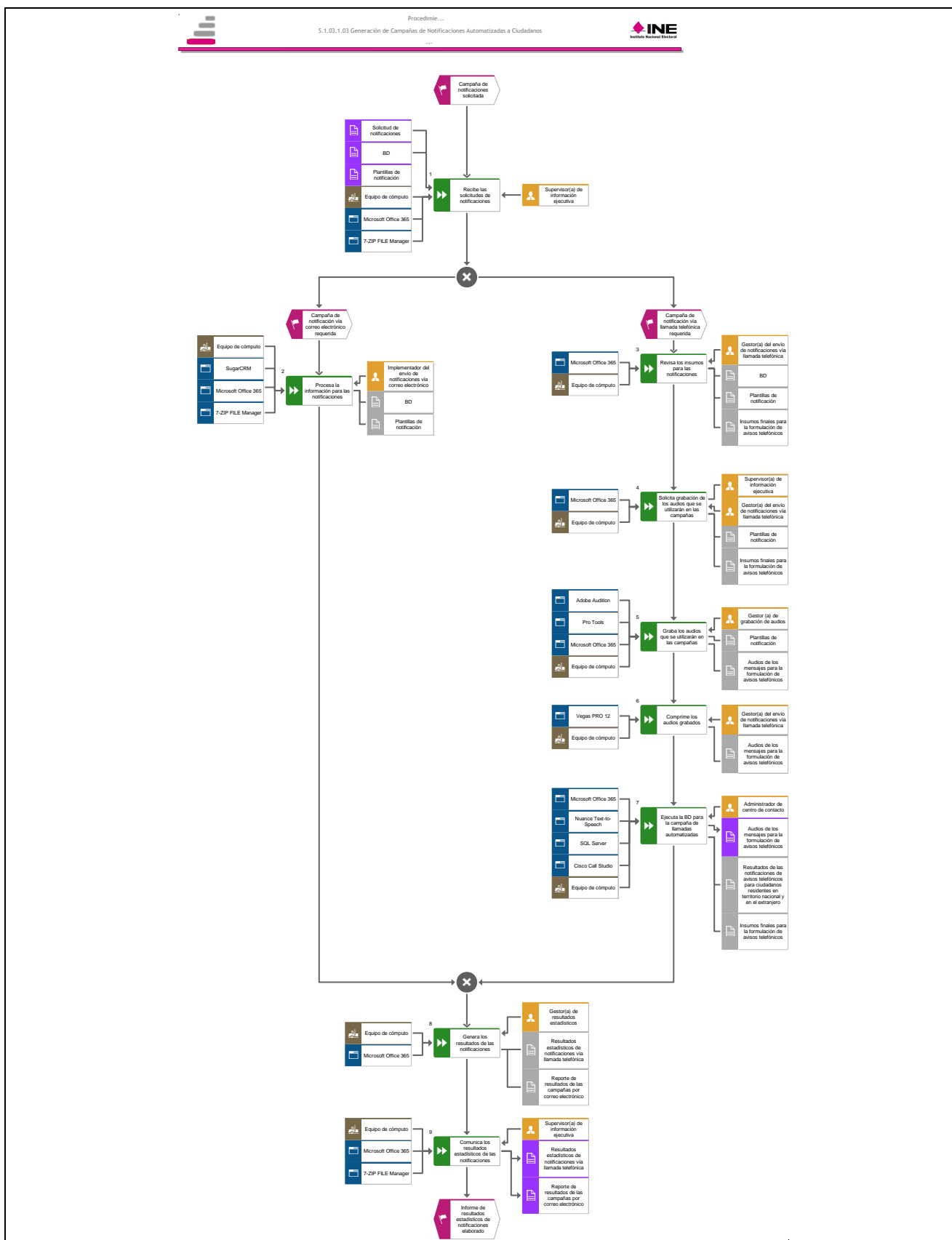
Insumo	Descripción	Proveedor
Solicitud de notificaciones	Es un requerimiento que contiene archivos relacionados con la situación registral y tipo de campaña para dar aviso a los ciudadanos.	DDVC
BD	Registros de los ciudadanos nacional y extranjero que serán notificados vía telefónica y correo electrónico.	DDVC

II. Entregables

Entregable	Descripción	Cliente
Audios de los mensajes para la formulación de avisos telefónicos	Audios de los mensajes e los mensajes para las notificaciones vía llamada telefónica.	Ciudadanos.
Resultados estadísticos de notificaciones vía llamada telefónica	Documento que muestra los resultados estadísticos de notificaciones vía llamada telefónica.	DDVC
Reporte de resultados de las campañas por correo electrónico	Documento que contiene el reporte de los resultados de las campañas por correo electrónico.	DDVC

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

5. Diagrama



Consulte el diagrama aquí.

6. Descripción

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
1	<p>Recibe las solicitudes de notificaciones</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Campaña de notificación vía correo electrónico requerida Continúa en la actividad 2</p> <p>Campaña de notificación vía llamada telefónica requerida Continúa en la actividad 3</p>	<p>Recibe las solicitudes de notificación con la información y verifica que los insumos de las notificaciones a realizar estén completos; envía según la campaña.</p>	Supervisor(a) de información ejecutiva	<p>(entradas)</p> <p>Solicitud de notificaciones BD</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>7-ZIP FILE Manager</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>15 Minutos</p>
2	<p>Procesa la información para las notificaciones</p> <p>Continúa en la actividad 8</p>	<p>Clasifica las BD de acuerdo con el tipo de información que contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> Residentes en Territorio Nacional con trámites en Módulos Fijos y Móviles Residentes en Estados Unidos u otros países para el reenvío de su CPV <p>Configura las plantillas de notificación nacional y extranjero en la herramienta de SugarCRM.</p> <p>Importa la información a la herramienta SugarCRM.</p>	Implementador del envío de notificaciones vía correo electrónico	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>BD</p> <p>Plantillas de notificación</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>SugarCRM</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>7-ZIP FILE Manager</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>1,200 Minutos</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
3	Revisa los insumos para las notificaciones	<p>Para los ciudadanos residentes en territorio nacional de acuerdo con lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El número telefónico debe estar compuesto a diez dígitos sin caracteres especiales. 2. Que contenga el nombre completo del ciudadano, entidad de residencia y el huso horario. 3. Las bases de datos deben contener los registros vigentes de aquellos ciudadanos que realizaron su trámite durante el segundo año anterior a la fecha de la próxima ejecución del programa de cancelación que no hallan recogido su CPV. <p>Para los ciudadanos residentes en el extranjero de acuerdo con lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Debe contener el código de área, código de país y número telefónico sin caracteres especiales. 2. Debe contener el nombre completo del ciudadano, país de residencia y el huso horario. 3. Las bases de datos deben contener los registros vigentes de aquellos ciudadanos que realizaron su trámite durante el segundo año anterior a la fecha de la próxima ejecución del programa de cancelación que no hallan recogido su CPV. <p>Para ambos casos, genera los insumos finales para las notificaciones vía llamada telefónica residentes en territorio nacional y en el extranjero, descartando los registros que no cumplen con los requisitos necesarios para realizar las notificaciones.</p>	Gestor(a) del envío de notificaciones vía llamada telefónica	(documentos de trabajo) BD Plantillas de notificación Insumos finales para la formulación de avisos telefónicos	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 480 Minutos
4	Solicita grabación de los audios que se utilizarán en las campañas	Realiza la solicitud de grabación de mensajes de las notificaciones vía llamada telefónica.	Gestor(a) del envío de notificaciones vía llamada telefónica	(documentos de trabajo) Plantillas de notificación Insumos finales para	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
				la formulación de avisos telefónicos	(tiempo de ejecución aproximado) 15 Minutos
5	Graba los audios que se utilizarán en las campañas	Graba los audios de los mensajes para las notificaciones vía llamada telefónica.	Gestor (a) de grabación de audios	(documentos de trabajo) Plantillas de notificación Audios de los mensajes para la formulación de avisos telefónicos	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Adobe Audition Pro Tools Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 480 Minutos
6	Comprime los audios grabados	Comprime los audios grabados para los mensajes para las notificaciones vía llamada telefónica.	Gestor(a) del envío de notificaciones vía llamada telefónica	(documentos de trabajo) Audios de los mensajes para la formulación de avisos telefónicos	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Vegas PRO 12 (tiempo de ejecución aproximado) 60 Minutos
7	Ejecuta la BD para la campaña de llamadas automatizadas Continúa en la actividad 8	Recibe y valida la solicitud de ejecución de notificaciones para la formulación de avisos telefónicos de ciudadanos residentes en territorio nacional y en el extranjero. Configura en CISCO el flujo de la llamada automatizada de salida (audios, BD y lectura de TTS. Ejecuta las notificaciones de avisos telefónicos de acuerdo con los husos horarios de los insumos para ciudadanos	Administrador de centro de contacto	(salidas) Audios de los mensajes para la formulación de avisos telefónicos (documentos de trabajo) Resultados de las notificaciones de	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Nuance Text-to-Speech SQL Server Cisco Call Studio

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
		residentes en territorio nacional y en el extranjero. Extrae la información de los resultados obtenidos una vez concluidas las llamadas de la BD proporcionada. Depura y envía mediante correo electrónico el reporte con el resultado de las notificaciones.		avisos telefónicos para ciudadanos residentes en territorio nacional y en el extranjero Insumos finales para la formulación de avisos telefónicos	(tiempo de ejecución aproximado) 28,800 Minutos
8	Genera los resultados de las notificaciones	Para las notificaciones vía llamadas telefónicas: <ul style="list-style-type: none"> Recibe los resultados estadísticos de las notificaciones considerando las llamadas exitosas y no exitosas, así como la totalidad de intentos de llamadas a cada ciudadano. Genera el documento con el resultado estadístico de la ejecución del envío de las notificaciones vía llamada telefónica y lo envía vía correo electrónico. Para las notificaciones vía correos electrónicos: <ul style="list-style-type: none"> Valida los resultados de la ejecución de las notificaciones. Recopila en una hoja de Excel los resultados de las notificaciones que incluye el número de envíos exitosos y rechazados, así como el nominativo con el listado de los registros indicando la fecha del envío y estatus (notificado o no notificado) de cada uno de estos. Genera el reporte que contiene los resultados de la campaña por correo electrónico y lo envía vía correo electrónico. 	Gestor(a) de resultados estadísticos	(documentos de trabajo) Resultados estadísticos de notificaciones vía llamada telefónica Reporte de resultados de las campañas por correo electrónico	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 300 Minutos
9	Comunica los resultados estadísticos de las notificaciones	Revisa los resultados estadísticos de las notificaciones vía llamada telefónica, así como, el reporte de resultados de las campañas por correo electrónico.	Supervisor(a) de información ejecutiva	(salidas) Resultados estadísticos de	(recursos materiales) Equipo de cómputo

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral

Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos




Clave de identificación: S.1.03

Fecha de aprobación: 25/04/2022

Versión: 1.0

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	Fin del procedimiento	Comunica los reportes con los resultados estadísticos de las notificaciones.		notificaciones vía llamada telefónica Reporte de resultados de las campañas por correo electrónico	(sistemas) Microsoft Office 365 7-ZIP FILE Manager (tiempo de ejecución aproximado) 480 Minutos

Nota: Los tiempos establecidos en la columna recursos, son estimados y no producto de una medición.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

7. Formatos y reportes

I. Formatos

El procedimiento no utiliza formatos.

II. Reportes

Reportes
Reporte de resultados de las campañas por correo electrónico
Resultados estadísticos de notificaciones vía llamada telefónica

8. Puntos de control

No	Actividad
3	Revisa los insumos para las notificaciones

9. Instrucciones de trabajo

No hay instrucciones de trabajo definidas para el procedimiento.

Subproceso S.1.03.2 Productos y Servicios Registrales a la Ciudadanía

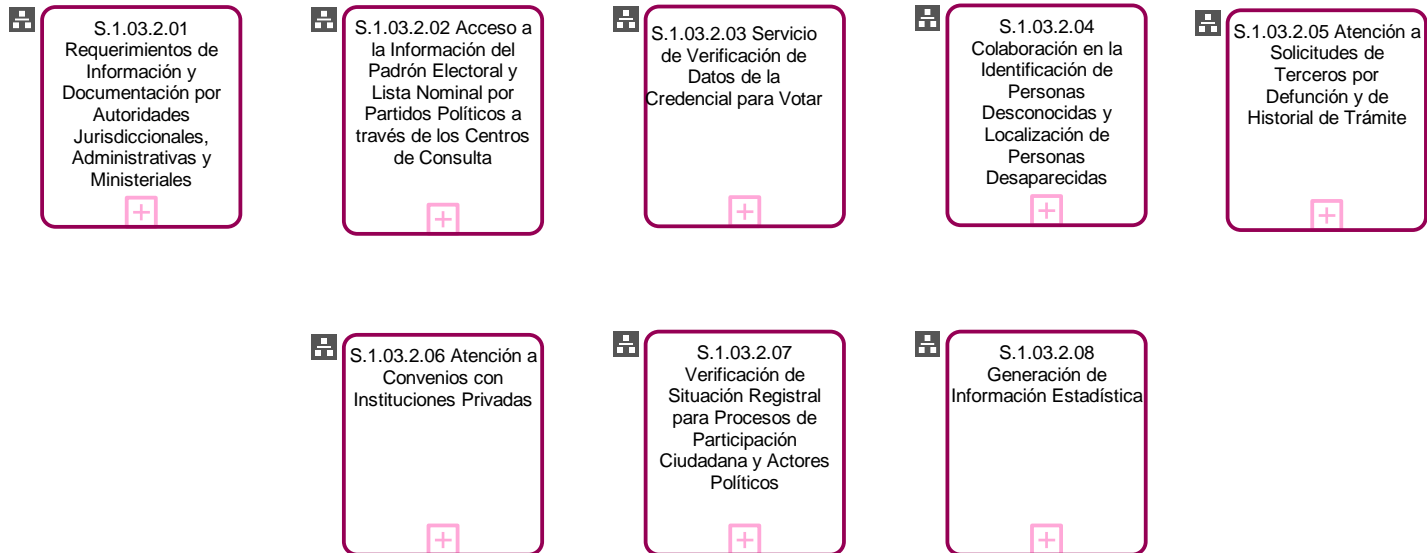



Subproceso

S.1.03.2 Productos y Servicios Registrales a la Ciudadanía

Diagrama de subproceso (BPMN)


S.1.03.2 Productos y Servicios Registrales a la Ciudadanía



Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Consulte el diagrama aquí.

Subproceso	Procedimientos que lo componen
S.1.03.2 Productos y Servicios Registrales a la Ciudadanía	S.1.03.2.01 Requerimientos de Información y Documentación por Autoridades Jurisdiccionales, Administrativas y Ministeriales S.1.03.2.02 Acceso a la Información del Padrón Electoral y Lista Nominal por Partidos Políticos a través de los Centros de Consulta S.1.03.2.03 Servicio de Verificación de Datos de la Credencial para Votar S.1.03.2.04 Colaboración en la Identificación de Personas Desconocidas y Localización de Personas Desaparecidas S.1.03.2.05 Atención a Solicitudes de Terceros por Defunción y de Historial de Trámite S.1.03.2.06 Atención a Convenios con Instituciones Privadas S.1.03.2.07 Verificación de Situación Registral para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos S.1.03.2.08 Generación de Información Estadística

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Procedimiento S.1.03.2.01 Requerimientos de Información y Documentación por Autoridades Jurisdiccionales, Administrativas y Ministeriales

1. Objetivo

Atender los requerimientos de información y documentación formulados en materia registral por las autoridades jurisdiccionales, administrativas y ministeriales de acuerdo a la normatividad aplicable, a fin de dar cumplimiento y evitar imposición de sanciones.

2. Normativa aplicable

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales	Artículo 34, Párrafo 1, Inciso a; Artículo 35; Artículo 36; Artículo 44, Párrafo 1, Inciso gg; Inciso ii; Artículo 54, Párrafo 1; Inciso b; Inciso c; Inciso d; Artículo 126, Párrafo 3.
Lineamientos del Instituto Nacional Electoral para la atención de requerimientos de información y documentación formulados en términos de lo dispuesto en el artículo 126, párrafo 3 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales	Toda la Norma.


3. Reglas de operación

1. Se atenderán los requerimientos cuanto se trate de juicios, recursos o procedimientos en los que el INE fuese parte para cumplir con las obligaciones previstas artículo 126, párrafo 3 de la LGIPE; o por mandato de juez competente.
2. Para las solicitudes de las entidades Ciudad de México, Hidalgo, México, Morelos, Puebla y Tlaxcala la documentación del EER deberá digitalizarse para que sea extraída del CECyRD y entregada a través de la STN a las VRFE de las JLE.
3. Cuando exista imposibilidad material para que el personal de las VRFE acuda al CECyRD a fin de recibir la documentación, y no se pueda cumplir el término concedido por la autoridad requirente, la STN remitirá el EER por mensajería.
4. Las peticiones recibidas vía correo electrónico donde solicitan copia del EER se proporcionará por la misma vía.
5. La documentación digital deberá proporcionarse en archivos debidamente cifrados.

4. Insumos y entregables

1. Insumos


Insumo	Descripción	Proveedor
Solicitud de información y EER	Este requerimiento puede constar de al menos una de las siguientes opciones:	Actores internos:

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0


Insumo	Descripción	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none"> • Información registral • EER • Medios de identificación • Verificación de la CPV • Imágenes de huellas dactilares 	<ul style="list-style-type: none"> • UTVOP • OPL • UTF • JLE • UTCE • DJ • DERFE • DSL <p>Actores externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoridades jurisdiccionales • Autoridades administrativas • Autoridades ministeriales
Solicitud de información registral, análisis de biométricos y/o EER y medios de identificación, así como la justificación de baja	<p>Oficio o correo electrónico en el cual se solicita al menos uno de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información registral • Análisis de biométricos • EER y medios de identificación 	STN

II. Entregables

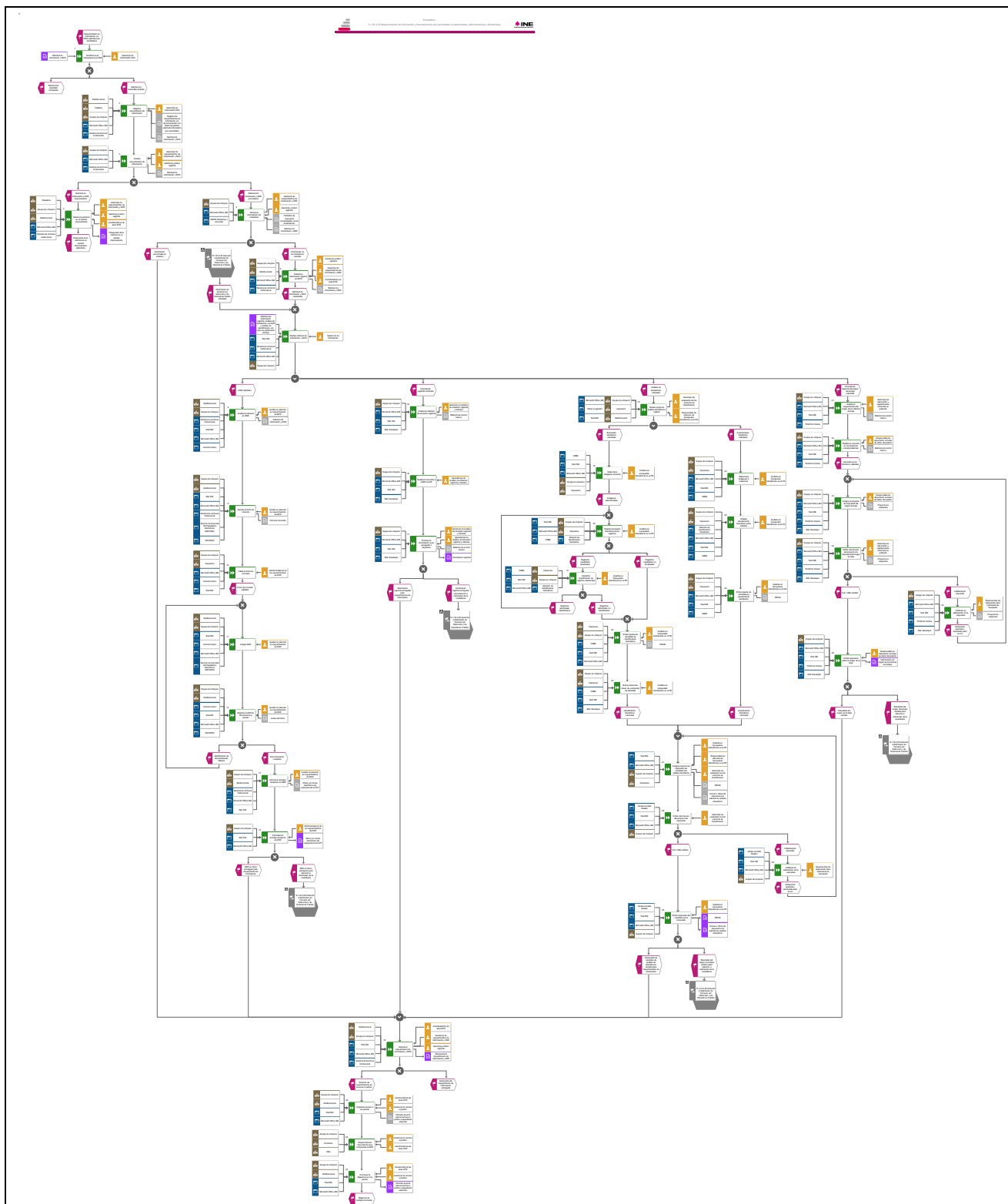
Entregable	Descripción	Cliente
Respuesta de la solicitud en el sentido improcedente	Respuesta de la solicitud en el sentido improcedente, puede ser mediante un oficio o correo electrónico.	<p>Actores internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • UTVOP • OPL • UTF • JLE • UTCE • DJ • DERFE • DSL <p>Actores externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoridades jurisdiccionales • Autoridades administrativas • Autoridades ministeriales
Oficio y/o correo electrónico de respuesta de la CPT	Oficio de respuesta para la entrega del EER con No. folio de la CPT, así como la descripción nominal de los documentos que integran dicho expediente.	STN

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Entregable	Descripción	Cliente
Información registral	Documento en el cual se proporciona la información con base en el tipo de solicitud de información registral.	STN
RRCB	Reporte del resultado de la comparación biométrica por huellas dactilares e imágenes faciales para la identificación de los ciudadanos en el PE.	STN
Correo u Oficio de respuesta a la solicitud de análisis biométrico	Medio a través del cual se emite la respuesta a la solicitud de análisis biométrico.	STN
Información del origen de la solicitud de la baja	Respuesta que contiene la información solicitada respecto al origen de la solicitud de la baja del PE.	Ciudadanos STN
Respuesta al requerimiento de información y EER	Respuesta al requerimiento de información y EER.	Actores internos: <ul style="list-style-type: none"> • UTVOP • OPL • UTF • JLE • UTCE • DJ • DERFE • DSL Actores externos: <ul style="list-style-type: none"> • Autoridades jurisdiccionales • Autoridades administrativas • Autoridades ministeriales
Formato de acta para el acceso a peritos a expediente electoral	Acta para el acceso a peritos a EER	Perito STN

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 INE Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

5. Diagrama



6. Descripción

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
1	Identifica si es competencia del INE Se realiza solo una de las siguientes acciones: Solicitud de autoridad recibida Continúa en la actividad 2 Solicitud de autoridad rechazada Fin del procedimiento	Identifica si es competencia del INE, así como el tipo de requerimiento y autoridad requirente. Si es competencia, recibe la solicitud. Si no es competencia, no recibe la solicitud.	Gestor(a) de información STN	(entradas) Solicitud de información y EER	(tiempo de ejecución aproximado) 30 Minutos
2	Registra requerimiento de información	Registra la información de acuerdo al término perentorio de atención de cada uno de ellos y turna a las áreas responsables.	Gestor(a) de información STN	(documentos de trabajo) Registro de requerimientos de información y/o documentación con datos del padrón electoral formulados por autoridades Solicitud de información y EER	(recursos materiales) Multifuncional Teléfono Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Sistema de Archivos Institucional (tiempo de ejecución aproximado) 180 Minutos (observaciones para la estimación de tiempos)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					3 Hora(s)
3	<p>Analiza requerimiento de información</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Solicitud de información y EER improcedente Continúa en la actividad 4</p> <p>Solicitud de información y EER procedente Continúa en la actividad 5</p>	Analiza requerimiento de información respecto a su procedencia.	<p>Gestor(a) de requerimientos de información y EER</p> <p>Gestor(a) jurídico registral</p>	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Solicitud de información y EER</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo (sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365 Sistema de Archivos Institucional</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>180 Minutos</p>
4	<p>Atiende la solicitud en el sentido improcedente</p> <p>Fin del procedimiento</p>	<p>Prepara oficio o correo de atención de la solicitud correspondiente, indicando que no puede ser entregada la información que se requiere.</p> <p>Remite oficio o correo a la autoridad requirente.</p> <p>Da de baja el requerimiento de información y EER en el sistema.</p>	<p>Coordinador(a) de área STN</p> <p>Gestor(a) de requerimientos de información y EER</p> <p>Gestor(a) jurídico registral</p>	<p>(salidas)</p> <p>Respuesta de la solicitud en el sentido improcedente</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Papelería Equipo de cómputo Multifuncional</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365 Sistema de Archivos Institucional</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>120 Minutos</p>
5	Revisa la información del ciudadano	Busca la información del ciudadano en el SIIRFE-Monitoreo y Trámites.	Gestor(a) jurídico registral	(documentos de trabajo)	(recursos materiales)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	<p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Información no encontrada en sistema Continúa en la actividad 6</p> <p>Información encontrada en sistema Continúa en la actividad 37</p>	Se identifica la situación registral del ciudadano.		Formatos de respuesta contemplados en los lineamientos de Solicitud de información y EER	Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 SIIRFE-Monitoreo y consultas (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos (observaciones para la estimación de tiempos) 2 Hora(s)
6	<p>Solicita la información registral y/o EER</p> <p>Continúa en la actividad 7</p>	<p>Lleva a cabo las siguientes tareas para los diferentes tipos de solicitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicita la información registral. Solicita el comparativo de biométricos. Realiza la consulta sobre la existencia o no de EER y en su caso, solicita original del EER. 	<p>Gestor(a) jurídico registral</p> <p>Coordinador(a) de área STN</p> <p>Gestor(a) de requerimientos de información y EER</p>	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Solicitud de información y EER</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo Multifuncional (sistemas) Microsoft Office 365 Sistema de Archivos Institucional (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos (observaciones para la estimación de tiempos) 2 Hora(s)</p>
7	<p>Recibe solicitud de información y EER</p> <p>Se realiza una o más</p>	Monitorea el SAI y el correo electrónico para identificar los requerimientos turnados y envía a las áreas correspondientes.	Gestor (a) de información	<p>(entradas)</p> <p>Solicitud de información registral, análisis de</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo (sistemas)</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	<p>de las siguientes acciones:</p> <p>EER solicitado Continúa en la actividad 8</p> <p>Información registral solicitada Continúa en la actividad 15</p> <p>Análisis de biométricos solicitado Continúa en la actividad 18</p> <p>Información registral del origen de la baja solicitada Continúa en la actividad 31</p>			biométricos y/o EER y medios de identificación, así como la justificación de baja	Red INE Sistema de Archivos Institucional Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 5 Minutos
8	Analiza la solicitud de EER	<p>Revisa que la información proporcionada mediante oficio o correo electrónico contenga los elementos suficientes para que se pueda realizar la consulta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre completo, clave de elector o fecha nacimiento y entidad de nacimiento y folio nacional o en su caso una combinación. <p>Si únicamente nos proporcionan el nombre completo, número de folio, OCR, CURP o dirección para la identificación del registro, se llevan a cabo las siguientes tareas:</p>	Auxiliar en atención de requerimientos de EER	(documentos de trabajo) Solicitud de información y EER	(recursos materiales) Multifuncional Equipo de cómputo (sistemas) Sistema de Archivos Institucional Red INE Microsoft Office 365 Control interno (tiempo de ejecución aproximado)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
		<ul style="list-style-type: none"> Se envía correo electrónico a la SABDE solicitando mayor información. Si no se localiza o se identifican más de un registro se genera la respuesta solicitando más datos. <p>Si se localiza un registro se procede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registra la petición en el sistema de control interno. Turna para la generación de la ficha de consulta. <p>En caso de identificar que el EER ya fue proporcionado o destruido se genera el oficio de respuesta.</p>			10 Minutos
9	Genera la ficha de consulta	<p>Asigna número de oficio CPT a través del SAI.</p> <p>Captura los datos proporcionados nombre, clave, folio nacional, etc.</p> <p>Genera la ficha de consulta.</p> <p>Verifica e identifica la documentación solicitada y a extraer físicamente del expediente electrónico o del SIIRFE.</p> <p>Turna oficio o correo de la petición y ficha de consulta al Archivo Documental.</p> <p>Si en el oficio o correo electrónico solicitan únicamente copia de los medios de identificación, se extraen las imágenes del expediente electrónico y se copian en la carpeta especificada con el nombre de la ciudadana (o) o el número de oficio de la CPT.</p> <p>Procede al cifrado de las imágenes y turna para la elaboración de oficio de respuesta.</p>	Auxiliar en atención de requerimientos de EER	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Ficha de Consulta</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo Multifuncional</p> <p>(sistemas)</p> <p>Red INE</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>Sistema de Archivos Institucional</p> <p>Servicio de Consulta del Expediente Electrónico (SECOEE)</p> <p>SICOPDE</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>10 Minutos</p>
10	Valida la ficha de consulta	Corrobora que los datos de la ficha de consulta correspondan al requerimiento solicitado (oficio o correo):	Administrador(a) de los requerimientos		(recursos materiales)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	Continúa en la actividad 11	<p>Si corresponde: Turna para extracción del EER (físicamente, del Expediente Electrónico o del SIIRFE).</p> <p>No corresponde: Verifica con el Auxiliar en atención de requerimientos de EER.</p>	de EER		<p>Equipo de cómputo Impresora (sistemas) Microsoft Office 365 Control interno Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 10 Minutos</p>
11	Integra EER	<p>Revisa la ficha de consulta e identifica los documentos que deberá de extraer del Archivo Documental, del Expediente Electrónico o del SIIRFE, para integrar el EER.</p> <p>Si en el oficio o correo electrónico solicitan el EER original o copia, realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extrae físicamente y digitaliza los documentos. • Extrae del expediente electrónico (únicamente para los documentos destruidos) y los medios de identificación. • Extrae las solicitudes individuales electrónicas del SIIRFE (documentos generados a partir septiembre 2017) • Genera carpeta con el nombre de la ciudadana (o) o el número de oficio de la CPT, y copia las imágenes de los documentos digitalizados, imágenes de los medios de identificación o de los documentos extraídos del SIIRFE. <p>Turna los documentos originales y/o copias y/o imágenes de los medios de identificación para la generación del anexo con la relación nominal de los documentos a entregar.</p>	Auxiliar en atención de requerimientos de EER		<p>(recursos materiales) Multifuncional Equipo de cómputo (sistemas) Red INE Control interno Microsoft Office 365 Servicio de Consulta del Expediente Electrónico (SECOEE) (tiempo de ejecución aproximado) 30 Minutos</p>
12	Registra en BD los documentos a prestar	Corroborar que los documentos recibidos de la ficha de consulta correspondan al requerimiento solicitado, si corresponde:	Auxiliar en atención de requerimientos de EER	(documentos de trabajo) Anexo del oficio	(recursos materiales) Equipo de cómputo

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	<p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Documentación completa</p> <p>Continúa en la actividad 13</p> <p>Identificación de documentación faltante</p> <p>Continúa en la actividad 11</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la captura y actualiza la BD. Cuando solicitan EER original y ya fue algún documento destruido del expediente, se describe el número de acuerdo, fecha y oficio con el cual se llevó a cabo la destrucción y se proporciona la copia del documento. Si el EER ya fue prestado se describen los números de oficios con el cual fue solicitado y el de préstamo. Genera el listado anexo (nominativo) para el oficio y/o correo electrónico. Valida la captura realizada. Imprime el listado para su entrega. 			<p>Multifuncional (sistemas)</p> <p>Control interno</p> <p>Red INE</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>SICOPDE</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>30 Minutos</p>
13	Genera la entrega-recepción de EER	<p>Recibe documentación física o notificación de que las imágenes del EER y MI ya se encuentran en la carpeta específica.</p> <p>Elabora el oficio con número de folio de la CPT, imprime y registra en bitácora; o redacta la respuesta por correo electrónico.</p> <p>Turna para visto bueno la respuesta y documentación adjunta.</p>	Auxiliar en atención de requerimientos de EER	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Oficio y/o correo electrónico de respuesta de la CPT</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>Multifuncional (sistemas)</p> <p>Sistema de Archivos Institucional</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>Red INE</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>40 Minutos</p>
14	<p>Formaliza la entrega-recepción de EER</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>EER en físico</p>	<p>Valida que el contenido de los oficios y correos electrónicos sean acorde a lo que están solicitando.</p> <p>Envía los correos electrónicos al área requirente.</p> <p>Envía la clave de acceso a la persona especificada en el correo de la petición</p>	Administrador(a) de los requerimientos de EER	<p>(salidas)</p> <p>Oficio y/o correo electrónico de respuesta de la CPT</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Red INE</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución)</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	<p>entregado para requerimiento de información</p> <p>Continúa en la actividad 37</p> <p>EER en físico entregado para atención a solicitudes de la ciudadanía</p> <p>Continúa en el procedimiento S.1.03.2.05 Atención a Solicitudes de Terceros por Defunción y de Historial de Trámite</p>	Rubrica y firma los oficios.			<p>aproximado)</p> <p>15 Minutos</p>
15	Analiza la solicitud de situación registral	<p>Identifica en la solicitud el tipo de información solicitada.</p> <p>Determina por el tipo de información que se solicita el personal que atenderá.</p> <p>Turna a la persona que atenderá mediante correo electrónico.</p>	Gestor(a) de análisis de situación registral y trámites	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Bitácora de control interno</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>Red INE</p> <p>SQL Developer</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>15 Minutos</p>
16	Realiza la consulta a la BD del PE	De acuerdo al tipo de petición ejecuta procesos para la obtención de datos / imágenes.	Operador(a) de análisis de situación registral y trámites		<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>Red INE</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					SQL Developer (tiempo de ejecución aproximado) 20 Minutos
17	<p>Procesa la información a ser entregada o dispuesta</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Información registral entregada para requerimientos de información Continúa en la actividad 37</p> <p>Información registral entregada para atención a solicitudes de la ciudadanía Continúa en el procedimiento S.1.03.2.05 Atención a Solicitudes de Terceros por Defunción y de Historial de Trámite</p>	<p>Obtiene información y procesa resultados de la información a disponer y aplica cifrado.</p> <p>Redacta respuesta y la remite al área solicitante vía correo electrónico.</p>	Operador(a) de análisis de situación registral y trámites	<p>(salidas)</p> <p>Información registral (documentos de trabajo)</p> <p>Bitácora de control interno</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo (sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365 Red INE SQL Developer (tiempo de ejecución aproximado) 45 Minutos</p>
18	Revisa el tipo de análisis biométrico a realizar	Registra la solicitud como recibida.	Responsable de atención de búsquedas		<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	<p>Se realiza una o más de las siguientes acciones:</p> <p>Búsqueda biométrica solicitada Continúa en la actividad 19</p> <p>Autenticación biométrica solicitada Continúa en la actividad 24</p>	Revisa para determinar el tipo de análisis biométrico que se debe realizar.	biométricas en el PE		<p>Impresora Multifuncional (sistemas) Microsoft Office 365 Folios de gestión Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 20 Minutos</p>
19	<p>Selecciona imágenes a buscar</p> <p>Continúa en la actividad 20</p>	<p>Ubica las imágenes que fueron captadas en los MAC, disponibles para el trámite de CPV asociado a la Clave de Elector proporcionada o bien, asociadas al folio de la solicitud individual referida en la petición de análisis biométrico.</p> <p>Cuando en la solicitud se proporcionen las imágenes a utilizar en la búsqueda, las extrae y adecua al formato compatible con la Solución de Identificación Biométrica para su procesamiento.</p>	Analista en búsquedas biométricas en el PE		<p>(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora (sistemas) CIBBI Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 40 Minutos</p>
20	<p>Realiza búsqueda biométrica entre registros</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p>	Efectúa las búsquedas biométricas por fotografía, y en su caso huellas dactilares, contra los registros del PE y las bajas aplicadas.	Analista en búsquedas biométricas en el PE		<p>(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 CIBBI</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	Registros candidatos localizados Continúa en la actividad 21 Registros candidatos no localizados Continúa en la actividad 22				Solución de identificación biométrica (tiempo de ejecución aproximado) 150 Minutos
21	Confirma identificación de registros adicionales Se realiza solo una de las siguientes acciones: Registros adicionales identificados Continúa en la actividad 20 Registros adicionales no identificados Continúa en la actividad 22	Realiza proceso de autenticación y confirma que los registros adicionales que se localizaron corresponden a la misma persona por huellas dactilares y/o rostro.	Analista en búsquedas biométricas en el PE		(recursos materiales) Impresora Equipo de cómputo (sistemas) CIBBI Red INE Microsoft Office 365 Solución de identificación biométrica (tiempo de ejecución aproximado) 60 Minutos (observaciones para la estimación de tiempos) 1 Hora(s)
22	Emite reporte de resultado de identificación biométrica	Para los registros adicionales confirmados de la o el ciudadano solicitado para análisis, así como para aquellos registros en que se presume el uso de huellas dactilares de una misma persona en trámites de personas distintas, se emite el documento RRCB.	Analista en búsquedas biométricas en el PE	(documentos de trabajo) RRCB	(recursos materiales) Impresora Equipo de cómputo (sistemas) CIBBI

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
		En caso de que no se identifiquen registros adicionales de la o el ciudadano solicitado, no se emite el RRCB.			Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 15 Minutos
23	Busca presuntos casos de usurpación de identidad Continúa en la actividad 27	De manera adicional al análisis biométrico referido en las actividades anteriores, a partir del nombre completo y la fecha de nacimiento contenidos en los distintos registros identificados de la o el ciudadano solicitado, se realizan búsquedas por texto en los registros del PE y en los registros de las bajas aplicadas. Esta actividad se efectúa con la finalidad de aportar elementos de información sobre presuntas usurpaciones de identidad.	Analista en búsquedas biométricas en el PE		(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora (sistemas) CIBBI Red INE SQL Developer (tiempo de ejecución aproximado) 30 Minutos
24	Selecciona imágenes a autenticar	Consulta al histórico de los movimientos aplicados al PE. Localiza los registros correspondientes a las solicitudes de CPV que requieren de autenticación biométrica y que cuentan con imágenes faciales y/o huellas dactilares.	Analista en búsquedas biométricas en el PE		(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora (sistemas) Microsoft Office 365 Red INE CIBBI (tiempo de ejecución aproximado) 40 Minutos
25	Realiza autenticación biométrica entre trámites	Realiza el cotejo de fotografías, y en su caso huellas dactilares, entre los trámites de credencial para los que se solicitó el análisis biométrico.	Analista en búsquedas biométricas en el PE		(recursos materiales) Equipo de cómputo

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					Impresora (sistemas) Solución de identificación biométrica Microsoft Office 365 Red INE CIBBI (tiempo de ejecución aproximado) 150 Minutos
26	Emite reporte de resultado de autenticación biométrica Continúa en la actividad 27	Emite el documento RRCB a partir de los resultados de la autenticación biométrica efectuada.	Analista en búsquedas biométricas en el PE	(documentos de trabajo) RRCB	(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora (sistemas) Microsoft Office 365 Red INE CIBBI (tiempo de ejecución aproximado) 15 Minutos
27	Integra proyecto de respuesta del resultado del análisis biométrico	Redacta el proyecto de respuesta con el RRCB y solicita el visto bueno.	Responsable de atención de búsquedas biométricas en el PE Analista en búsquedas biométricas en el PE	(documentos de trabajo) RRCB Correo u Oficio de respuesta a la solicitud de análisis biométrico	(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 60 Minutos

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
28	<p>Emite visto bueno del proyecto de respuesta</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Colaboración requerida Continúa en la actividad 29</p> <p>Con VoBo emitido Continúa en la actividad 30</p>	Efectúa la revisión del proyecto de respuesta. Integra los ajustes correspondientes. En caso necesario, solicita colaboración.	Gestor(a) de evaluación de los servicios de identificación		<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo (sistemas)</p> <p>Adobe Acrobat Reader Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos</p>
29	<p>Colabora en la elaboración de la respuesta</p> <p>Continúa en la actividad 27</p>	Analiza el proyecto de respuesta y, emite en su caso, las recomendaciones para realizar las adecuaciones correspondientes y autoriza su envío.	Supervisor(a) de depuración para solicitudes de búsqueda		<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo (sistemas)</p> <p>Adobe Acrobat Reader Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos</p>
30	<p>Emite respuesta del resultado de la búsqueda</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes</p>	<p>Integra, en su caso, los ajustes a la respuesta y la envía por correo al área solicitante junto con el o los RRCB generados.</p> <p>Adicionalmente, en caso de que la solicitud se haya realizado por oficio, emite respuesta por ese medio.</p>	Analista en búsquedas biométricas en el PE	<p>(salidas)</p> <p>RRCB Correo u Oficio de respuesta a la solicitud de análisis biométrico</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo (sistemas)</p> <p>Adobe Acrobat Reader</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	acciones: Resultado del origen de la baja emitido para atención a solicitudes de la ciudadanía Continúa en el procedimiento S.1.03.2.05 Atención a Solicitudes de Terceros por Defunción y de Historial de Trámite Respuesta de resultado de análisis de biométricos emitida para requerimientos de información Continúa en la actividad 37				Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos
31	Analiza el requerimiento del origen de la solicitud de baja	Identifica en el requerimiento el tipo de información solicitada y turna a la persona que atenderá mediante correo electrónico.	Gestor(a) de depuración y regularización correctiva en gabinete	(documentos de trabajo) Bitácora de control interno	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Red INE TOAD for Oracle (tiempo de ejecución aproximado) 30 Minutos
32	Realiza la consulta en los históricos	Ejecuta consultas a la BD históricas de bajas aplicadas y obtiene la información solicitada, de acuerdo al tipo de	Responsable de depuración en base	(documentos de trabajo)	(recursos materiales)


No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	correspondientes Continúa en la actividad 33	petición.	de datos del padrón	Bitácora de control interno	Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Red INE TOAD for Oracle (tiempo de ejecución aproximado) 90 Minutos
33	Integra el proyecto de respuesta del origen de baja	Obtiene información correspondiente al origen de la baja y redacta el proyecto respuesta.	Responsable de depuración en base de datos del padrón	(documentos de trabajo) Proyecto respuesta	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Red INE TOAD for Oracle SQL Developer
34	Emite visto bueno del proyecto de respuesta del origen de baja Se realiza solo una de las siguientes acciones: Colaboración requerida Continúa en la actividad 35 Con VoBo emitido Continúa en la actividad 36	Efectúa la revisión del proyecto de respuesta sobre el origen de la baja. Integra los ajustes correspondientes y emite el visto bueno. En caso necesario, solicita colaboración.	Gestor(a) de depuración y regularización correctiva en gabinete	(documentos de trabajo) Proyecto respuesta	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Red INE TOAD for Oracle SQL Developer (tiempo de ejecución aproximado) 60 Minutos

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
35	<p>Colabora en la elaboración de la respuesta</p> <p>Continúa en la actividad 33</p>	Analiza el proyecto de respuesta y, emite en su caso, las recomendaciones para realizar las adecuaciones correspondientes y autoriza su envío.	Supervisor(a) de depuración para de solicitudes búsqueda	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Proyecto de respuesta</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Red INE TOAD for Oracle SQL Developer (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos</p>
36	<p>Emite respuesta sobre el origen de la baja</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Resultado del origen de la baja emitido</p> <p>Continúa en la actividad 37</p> <p>Resultado del origen de la baja emitido para atención a solicitudes de la ciudadanía</p> <p>Continúa en el procedimiento S.1.03.2.05 Atención a Solicitudes de Terceros por Defunción y de Historial de Trámite</p>	Integra, en su caso, los ajustes a la respuesta y la envía por correo al área solicitante. Adicionalmente, en caso de que la solicitud se haya realizado por oficio, se emite también la respuesta por ese medio.	Responsable de depuración en base de datos del padrón	<p>(salidas)</p> <p>Información del origen de la solicitud de la baja</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Red INE TOAD for Oracle SQL Developer (tiempo de ejecución aproximado) 60 Minutos</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
37	<p>Atiende el requerimiento de información y ERR</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Atención de requerimientos de accesos a peritos</p> <p>Continúa en la actividad 38</p> <p>Respuesta del requerimiento de información entregada</p> <p>Fin del procedimiento</p>	<p>Genera respuesta del requerimiento, solicitando a la autoridad que conserve el estado en que fue entregado el EER y una vez que cumpla con su objetivo por el cual fue solicitado, el mismo sea devuelto al Instituto nuevamente para su resguardo.</p> <p>Envía la información y/o EER a la autoridad requirente.</p> <p>En el caso de atención a peritos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pone a disposición el EER, en su caso, se remite vía paquetería a la vocalía respectiva. Autoriza acceso y se pone a disposición del Perito el EER. 	Coordinador(a) de área STN	<p>(salidas)</p> <p>Respuesta al requerimiento de información y EER</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Multifuncional</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Red INE</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>Sistema de Archivos Institucional</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>120 Minutos</p> <p>(observaciones para la estimación de tiempos)</p> <p>2 Hora(s)</p>
38	Organiza acceso a los peritos	<p>Solicita el acceso al CECyRD.</p> <p>Recibe al perito el cual deberá mostrar identificación oficial así como el nombramiento que emitió la autoridad requirente para tal efecto.</p> <p>Levanta el acta para el acceso a peritos a expediente electoral.</p>	Gestor(a) de acceso a peritos	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Formato de acta para el acceso a peritos a expediente electoral</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>Multifuncional</p> <p>(sistemas)</p> <p>Red INE</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>780 Minutos</p> <p>(observaciones para la estimación de tiempos)</p> <p>13 Hora(s)</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
39	Proporciona los documentos que comprende el EER	<p>Proporciona los documentos que comprenden el expediente electoral, con el objeto de que tome muestras uno a uno de dicha documentación.</p> <p>Supervisa la diligencia para asegurar el uso adecuado del expediente electoral, evitando su manipulación, maltrato, sustracción o extravío.</p> <p>Verifica que la documentación esté completa para proceder a su resguardo una vez que el perito haya concluido con la toma de las muestras de la documentación que se puso a su disposición.</p>	Gestor(a) de acceso a peritos		(recursos materiales) Equipo de cómputo Escritorio Silla (tiempo de ejecución aproximado) 90 Minutos
40	Concluye la diligencia con los peritos Fin del procedimiento	<p>Utiliza el formato de acta para el acceso a peritos a expediente electoral, la imprime por duplicado, firma ambos tantos y solicita la firma de la o el perito, un tanto lo entrega a la o el perito y otro lo resguarda.</p> <p>Acompaña el acta con la copia de los documentos que haya presentado la o el perito como medio de identificación.</p>	Gestor(a) de acceso a peritos	(salidas) Formato de acta para el acceso a peritos a expediente electoral	(recursos materiales) Equipo de cómputo Multifuncional (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 20 Minutos

Nota: Los tiempos establecidos en la columna recursos, son estimados y no producto de una medición.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

7. Formatos y reportes

I. Formatos

Formatos	Ubicación
Formato de acta para el acceso a peritos a expediente electoral	Consulte el formato aquí.
Registro de requerimientos de información y/o documentación con datos del padrón electoral formulados por autoridades	Consulte el formato aquí.

II. Reportes

Reportes
RRCB

8. Puntos de control

No	Actividad
4	Atiende la solicitud en el sentido improcedente
10	Valida la ficha de consulta
23	Busca presuntos casos de usurpación de identidad
28	Emite visto bueno del proyecto de respuesta
34	Emite visto bueno del proyecto de respuesta del origen de baja
37	Atiende el requerimiento de información y ERR

9. Instrucciones de trabajo

No hay instrucciones de trabajo definidas para el procedimiento.


Procedimiento S.1.03.2.02 Acceso a la Información del Padrón Electoral y Lista Nominal por Partidos Políticos a través de los Centros de Consulta

1. Objetivo

Dar atención en los Centros de Consulta del Padrón Electoral para bridar el acceso a los RPP a la información del PE y LNE.

2. Normativa aplicable

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
Acuerdo de la Comisión Nacional de Vigilancia por el que recomienda al Consejo General del Instituto	Toda la Norma.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
Nacional Electoral, apruebe la implementación del Servicio de Verificación de los datos de la Credencial para Votar, que servirá para garantizar el derecho de protección de datos de los ciudadanos, contenidos en el Padrón Electoral.	
Acuerdo número 4-204: 26/02/2007 de la Comisión Nacional de Vigilancia, por el cual se aprobó el Sistema de Consulta Permanente a la Lista Nominal de Electores.	Toda la Norma.
Acuerdo por el que se aprueba el protocolo de seguridad para acceso y manejo de datos personales contenidos en el padrón electoral y las listas nominales de electores; el protocolo de seguridad para la entrega, devolución y destrucción de las relaciones	Toda la Norma.
Lineamientos para el acceso, verificación y entrega de los datos personales en posesión del Registro Federal de Electores por los integrantes de los con Consejos General, Locales y Distritales	Toda la Norma.

3. Reglas de operación

1. Se registrarán las huellas dactilares de los RPP para el acceso a los centros de consulta solo en los que se cuente con dispositivos con esas características.
2. Se deberán comunicar al RPP que para su seguridad podrá hacer el cambio de la contraseña del usuario de la máquina virtual y BD.
3. Se deberá verificar la vigencia de la SUA para poder otorgar el acceso al servicio.
4. Una vez asignado el usuario y contraseña al RPP, se otorgará el acceso a la BD exclusivamente para su revisión y verificación.
5. Se deberá disponer la información nominativa en el esquema de BD del RPP.


4. Insumos y entregables

I. Insumos


Insumo	Descripción	Proveedor
Oficio de acreditación del partido	Documento emitido por el partido político mediante el cual designa a su representante ante la Comisión de Vigilancia respectiva.	PP
Solicitud única de acceso	Formato mediante el cual se tramita el acceso a bases de datos específicas sobre los programas de depuración, histórico de movimientos y bajas del PE y las LNE.	RPP

II. Entregables

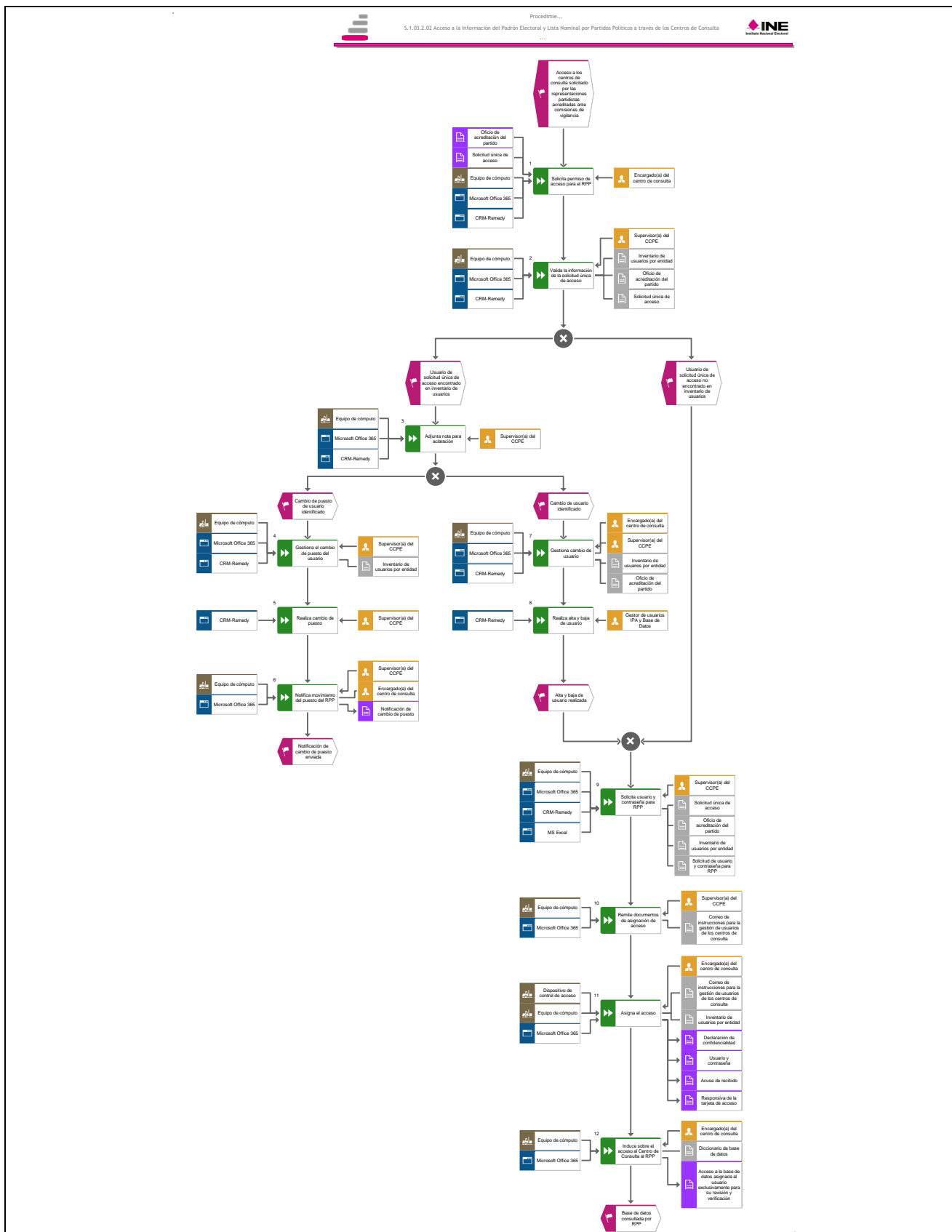
Entregable	Descripción	Cliente
Notificación de cambio de	Aviso mediante el cual se informa el cambio	RPP

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Entregable	Descripción	Cliente
puesto	de puesto del RPP.	
Declaración de confidencialidad	Documento mediante el cual el usuario declara aceptar las condiciones de confidencialidad de la información a la que tendrá acceso.	RPP
Usuario y contraseña	Sobre cerrado mediante el cual se hace entrega el usuario y contraseña de acceso a la información.	RPP
Acuse de recibido	Documento que se entrega al RPP en el cual se solicita su nombre, firma, fecha y hora en que recibe el sobre cerrado con su usuario y contraseña.	DERFE
Responsiva de la tarjeta de acceso	Documento mediante el cual el usuario se hace responsable del uso de la tarjeta de acceso a la información.	RPP
Acceso a la base de datos asignada al usuario exclusivamente para su revisión y verificación	Resultado de las consultas que los RPP realizan a la BD, exclusivamente para su revisión y verificación.	RPP

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

5. Diagrama



6. Descripción

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
1	Solicita permiso de acceso para el RPP	<p>Recibe y revisa la solicitud única de acceso.</p> <p>Envía vía Remedy para la generación de usuario y contraseña.</p>	Encargado(a) del centro de consulta	<p>(entradas)</p> <p>Oficio de acreditación del partido</p> <p>Solicitud única de acceso</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>CRM-Remedy</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>15 Minutos</p>
2	<p>Valida la información de la solicitud única de acceso</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Usuario de solicitud única de acceso encontrado en inventario de usuarios</p> <p>Continúa en la actividad 3</p> <p>Usuario de solicitud única de acceso no encontrado en inventario de usuarios</p> <p>Continúa en la actividad 9</p>	<p>Revisa el caso Remedy y verifica que la información esté capturada de manera correcta.</p> <p>Verifica y valida el inventario de usuarios por entidad para identificar si el usuario ya existe en la entidad referida.</p>	Supervisor(a) del CCPE	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Inventario de usuarios por entidad</p> <p>Oficio de acreditación del partido</p> <p>Solicitud única de acceso</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>CRM-Remedy</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>10 Minutos</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
3	Adjunta nota para aclaración Se realiza solo una de las siguientes acciones: Cambio de puesto de usuario identificado Continúa en la actividad 4 Cambio de usuario identificado Continúa en la actividad 7	Adjunta nota en Remedy para que se verifique si hubo algún cambio en la asignación del RPP.	Supervisor(a) del CCPE		(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 CRM-Remedy (tiempo de ejecución aproximado) 5 Minutos
4	Gestiona el cambio de puesto del usuario	Solicita la modificación del puesto del RPP con base en el oficio que emite el PP de modificación en las acreditaciones. Modifica en el inventario de usuarios por entidad el puesto del RPP.	Supervisor(a) del CCPE	(documentos de trabajo) Inventario de usuarios por entidad	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 CRM-Remedy (tiempo de ejecución aproximado) 480 Minutos
5	Realiza cambio de puesto	Realiza cambio del puesto del RPP con base en el oficio que emite el PP de modificación en las acreditaciones.	Supervisor(a) del CCPE Rol		(sistemas) CRM-Remedy (tiempo de ejecución aproximado) 480 Minutos

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
6	Notifica movimiento del puesto del RPP Fin del procedimiento	Notifica que el cambio ya fue efectuado y que el usuario y contraseña seguirá siendo el mismo. Informa el movimiento del puesto del RPP aplicado.	Supervisor(a) del CCPE	(salidas) Notificación de cambio de puesto	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 20 Minutos
7	Gestiona cambio de usuario	Solicita la baja y alta del usuario con base en el oficio de acreditación del partido político.	Encargado(a) del centro de consulta	(documentos de trabajo) Inventario de usuarios por entidad Oficio de acreditación del partido	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 CRM-Remedy (tiempo de ejecución aproximado) 21 Minutos
8	Realiza alta y baja de usuario Continúa en la actividad 9	Realiza alta y baja de usuario.	Rol Gestor de usuarios IPA y Base de Datos		(sistemas) CRM-Remedy
9	Solicita usuario y contraseña para RPP	Solicita mediante caso Remedy la creación del usuario para el nuevo RPP. Recibe la respuesta mediante correo electrónico con la información del usuario para el RPP.	Supervisor(a) del CCPE	(documentos de trabajo) Solicitud única de acceso Oficio de acreditación del partido	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 CRM-Remedy MS Excel

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
		<p>Accede al AUCOPP para extraer la contraseña del usuario que se generó.</p> <p>Elabora documento en el que se remite el nombre de usuario y contraseña de la máquina virtual y de la BD.</p> <p>Actualiza el inventario agregando el registro del usuario generado.</p>		<p>Inventario de usuarios por entidad</p> <p>Solicitud de usuario y contraseña para RPP</p>	<p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>30 Minutos</p>
10	Remite documentos de asignación de acceso	<p>Elabora correo electrónico con los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato con usuarios y contraseñas para el acceso a la máquina virtual y de la BD. • Hoja en color negro que se pone al frente del formato para seguridad de la información. • Instructivo para el cambio de contraseñas de los usuarios de la máquina virtual y de la BD. • Acuse para la entrega de los usuarios y contraseñas al RPP, que contiene los datos del VRFE de la JLE y del RPP. <p>Asimismo, confirma la baja del RPP.</p>	Supervisor(a) del CCPE	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Correo de instrucciones para la gestión de usuarios de los centros de consulta</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>60 Minutos</p>
11	Asigna el acceso	<p>Entrega usuario y contraseña en un sobre cerrado, a su vez hace entrega de un acuse de recibido y solicita firma del RPP.</p> <p>Da de alta al RPP en el dispositivo de control de acceso.</p> <p>Entrega tarjeta de acceso y responsiva de la tarjeta de acceso al RPP y solicita la entregue con nombre y firma.</p> <p>Verifica que el RPP tenga acceso al cubículo asignado mediante pruebas de acceso.</p>	Encargado(a) del centro de consulta	<p>(salidas)</p> <p>Declaración de confidencialidad</p> <p>Usuario y contraseña</p> <p>Acuse de recibido</p> <p>Responsiva de la tarjeta de acceso</p> <p>(documentos de trabajo)</p> <p>Correo de instrucciones para la gestión de usuarios de los centros de consulta</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Dispositivo de control de acceso</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>25 Minutos</p>

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral

Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos




Clave de identificación: S.1.03

Fecha de aprobación: 25/04/2022

Versión: 1.0

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
				Inventario de usuarios por entidad	
12	Induce sobre el acceso al Centro de Consulta al RPP Fin del procedimiento	Da una breve introducción del ingreso al ambiente virtual y la conexión a la BD. Ejecuta una consulta para mostrar un ejemplo de los resultados que se pueden obtener. Orienta al RPP para el primer ingreso a la BD. Resuelve dudas en caso de que las haya.	Encargado(a) del centro de consulta	(salidas) Acceso a la base de datos asignada al usuario exclusivamente para su revisión y verificación (documentos de trabajo) Diccionario de base de datos	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 80 Minutos

Nota: Los tiempos establecidos en la columna recursos, son estimados y no producto de una medición.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

7. Formatos y reportes

I. Formatos

Formatos	Ubicación
Solicitud única de acceso	Consulte el formato aquí.

II. Reportes

El procedimiento no genera reportes.

8. Puntos de control

No	Actividad
2	Valida la información de la solicitud única de acceso
11	Asigna el acceso

9. Instrucciones de trabajo

No hay instrucciones de trabajo definidas para el procedimiento.


Procedimiento S.1.03.2.03 Servicio de Verificación de Datos de la Credencial para Votar

1. Objetivo

Proporcionar el servicio de verificación de los datos de la CPV y la comparación biométrica contra la información almacenada en el PE, a fin de mitigar la usurpación de identidad y prevenir el uso no autorizado de los datos personales.

2. Normativa aplicable

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales	Artículo 54, Párrafo 1, Inciso b; Inciso c; Inciso d; Artículo 126, Párrafo 3.
Reglamento del Instituto Nacional Electoral en materia de Protección de Datos Personales	Artículo 1; Artículo 2; Artículo 8; Artículo 19; Artículo 20; Artículo 26.
Acuerdo del Consejo General del Instituto Nacional Electoral por el que se aprueban las adecuaciones para ampliar y fortalecer el servicio de verificación de datos de la credencial para votar	Toda la Norma.
Acuerdo del Consejo General del Instituto Nacional Electoral, por el que se aprueba la implementación	Toda la Norma.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
del Servicio de Verificación de los datos de la credencial para votar, que servirá para garantizar el derecho de protección de datos de los ciudadanos	

3. Reglas de operación

1. Las solicitudes de las instituciones públicas o privadas para hacer uso del SVCV para realizar la verificación de datos de las credenciales para votar y la comparación biométrica de los ciudadanos, deberán cumplir lo establecido en el convenio de apoyo y colaboración y sus anexos.
2. Para el caso de las instituciones públicas no aplica la formalización del anexo administrativo económico.


4. Insumos y entregables

I. Insumos


Insumo	Descripción	Proveedor
Solicitud del servicio de verificación de datos de la CPV a la ciudadanía	Documento en formato libre emitido por Instituciones públicas y privadas, donde solicita hacer uso del servicio de verificación de datos de la CPV.	Institución pública o privada.
Documentación de la institución	Entiéndase por documentos solicitados a la institución: <ul style="list-style-type: none"> • Acta Constitutiva • Comprobante de domicilio • RFC • Poder notarial • Mecanismo para la obtención y resguardo del consentimiento • Identificación con fotografía • Flujo del proceso o trabajo donde se aprecie el momento en que se hará uso de la verificación de datos de la CPV • Uso y motivo por el cual se requiere el servicio de verificación 	Institución pública o privada.

II. Entregables

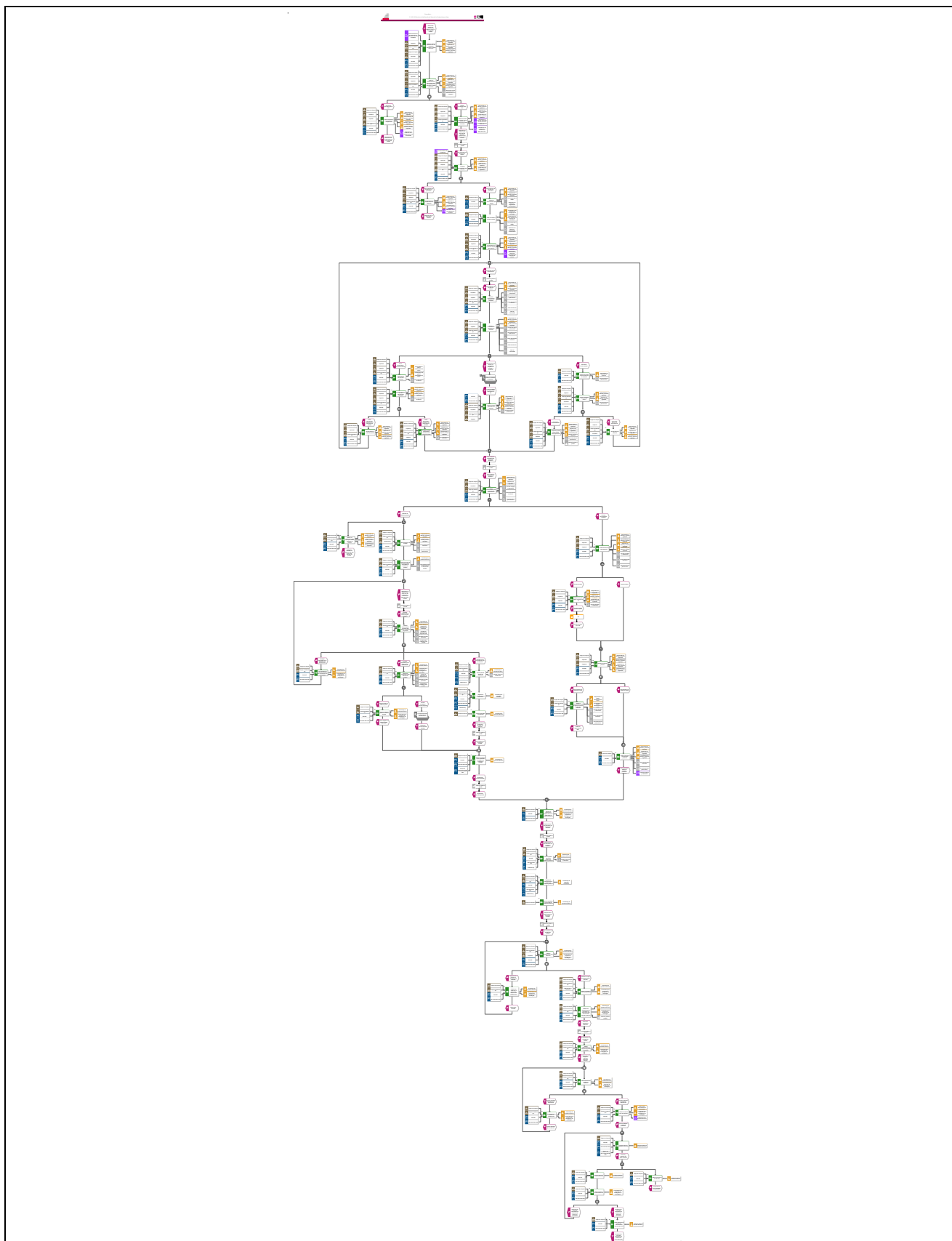
Entregable	Descripción	Cliente
Respuesta a la institución de no cumplimiento con la normatividad	Comunicado a la institución en el que se informa que la solicitud del servicio de verificación de datos de la CPV a la ciudadanía no cumple con la normativa.	Institución pública o privada.
Respuesta a la solicitud para hacer uso del servicio	Documento mediante el cual se atiende la solicitud para hacer uso del servicio de	Institución pública o privada.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Entregable	Descripción	Cliente
de verificación de datos de la CPV	verificación de datos de la CPV, proporcionando la información relativa al SVCV, como son: acuerdos del CG, presentación y flujo de trabajo; y solicitando la información necesaria de la institución.	
Presentación del servicio de verificación de datos de la CPV	Documento que contiene la información mediante el cual se presenta el servicio de verificación de datos de la CPV.	Institución pública o privada.
Notificación de no procedencia a la institución	Comunicado a la institución mediante el cual se indica la no procedencia de su solicitud, motivando y fundamentando con base a los acuerdos y la documentación proporcionada.	Institución pública o privada.
Respuesta de observaciones y solicitud de información para prestación del servicio	Documento mediante el cual se emiten las observaciones técnicas y normativas de toda la documentación de la institución, solicitando requisitar la información necesaria para la prestación del servicio de verificación de datos de la CPV.	Institución pública o privada.
Convenio de apoyo y colaboración	Documento en el que se establecen los mecanismos de apoyo y colaboración del SVCV pactado entre el INE y la institución para hacer uso del servicio.	Institución pública o privada.
Acta de inicio de operación del SVCV	Documento en el que se formaliza entre el INE y la Institución la fecha de inicio del consumo del SVCV en ambiente productivo.	Institución pública o privada.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

5. Diagrama



Consulte el diagrama aquí.

6. Descripción

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
1	Registra la solicitud para hacer uso del servicio de verificación de datos de la CPV	Registra de manera informativa la solicitud en una BD interna y turna.	Responsable de atención y servicios registrales	(entradas) Solicitud del servicio de verificación de datos de la CPV a la ciudadanía	(recursos materiales) Papelería Equipo de telefonía fija Equipo de cómputo Impresora (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 180 Minutos
2	<p>Analiza la procedencia de la solicitud para hacer uso del servicio de verificación de datos de la CPV</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Solicitud no procedente primer filtro Continúa en la actividad 3</p> <p>Solicitud procedente primer filtro Continúa en la</p>	Analiza la procedencia de la solicitud con base en la normatividad y se identifica si es procedente pasar a la siguiente etapa.	Responsable de atención y servicios registrales	(documentos de trabajo) Solicitud del servicio de verificación de datos de la CPV a la ciudadanía	(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora Papelería Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 180 Minutos

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	actividad 4				
3	Remite respuesta a la institución de no cumplimiento Fin del procedimiento	Remite respuesta vía correo electrónico a la institución de no cumplimiento con la normatividad.	Responsable de atención y servicios registrales	(salidas) Respuesta a la institución de no cumplimiento con la normatividad	(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora Papelería Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos
4	Atiende la solicitud para hacer uso del servicio de verificación de datos de la CPV	Prepara respuesta a la solicitud para hacer uso del servicio de verificación de datos de la CPV, proporcionando la información relativa al SVCV, como son: acuerdos del CG, presentación y flujo de trabajo; y solicitando la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Acta Constitutiva • Comprobante de domicilio • RFC • Poder notarial • Mecanismo para la obtención y resguardo del consentimiento • Identificación con fotografía • Flujo del proceso o trabajo donde se aprecie el momento en que se hará uso de la verificación de datos de la CPV • Uso y motivo por el cual se requiere el servicio de verificación 	Responsable de atención y servicios registrales	(salidas) Respuesta a la solicitud para hacer uso del servicio de verificación de datos de la CPV Presentación del servicio de verificación de datos de la CPV	(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora Papelería Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 180 Minutos

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
		Envía a la institución.			
5	<p>Analiza la documentación de la institución</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Documentación de la institución no procedente Continúa en la actividad 6</p> <p>Documentación de la institución procedente Continúa en la actividad 7</p>	<p>Analiza la documentación e información de la institución y valida la procedencia del uso del servicio de verificación de datos de la CPV.</p> <p>Elabora ficha técnica con el resultado de la documentación e información.</p>	Responsable de atención y servicios registrales	(entradas) Documentación de la institución	<p>(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora Papelería Equipo de telefonía fija</p> <p>(sistemas) Red INE Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado) 300 Minutos</p>
6	<p>Da respuesta de no cumplimiento a la institución</p> <p>Fin del procedimiento</p>	Comunica a la institución vía correo electrónico la no procedencia de su solicitud, motivando y fundamentando con base a los acuerdos y la documentación proporcionada.	Responsable de atención y servicios registrales	(salidas) Notificación de no procedencia a la institución	<p>(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora Papelería Equipo de telefonía fija</p> <p>(sistemas) Red INE Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado) 240 Minutos</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
7	Remite la documentación para la revisión	Remite el flujo de trabajo y el mecanismo para la obtención y resguardo del consentimiento vía correo electrónico para revisión.	Responsable de atención y servicios registrales	(documentos de trabajo) Flujo del proceso o trabajo Mecanismo de obtención y resguardo del consentimiento	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 15 Minutos
8	Emite comentarios al flujo de trabajo	<p>Analiza el flujo del proceso o trabajo y en su caso, emite observaciones o comentarios para ser atendidos por la institución respecto a los mecanismos para recabar y resguardar el consentimiento, así como a la modalidad de atención presencial o vía remota, captura de datos a verificar y biométricos a comparar.</p> <p>En caso de que la atención sea vía remota, se emiten observaciones respecto a la prueba de vida que deberá realizar la institución para el trámite.</p> <p>Emite comentarios vía correo electrónico.</p>	<p>Supervisor(a) de flujos de trabajo de servicios de información</p> <p>Coordinador(a) de proyectos de investigación de tecnologías</p>	(documentos de trabajo) Flujo del proceso o trabajo Mecanismo de obtención y resguardo del consentimiento	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 360 Minutos
9	Da respuesta a la institución respecto de la solicitud	<p>Integra las observaciones técnicas y normativas de toda la documentación enviada por la institución.</p> <p>Emite respuesta a la institución y solicita requisiten la información en los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de convenio de apoyo y colaboración • Documento técnico • Anexo administrativo económico • Carta de intención • Carta de conectividad 	Responsable de atención y servicios registrales	(salidas) Respuesta de observaciones y solicitud de información para prestación del servicio	(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora Papelería Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					360 Minutos
10	Reúne la documentación emitida por la institución	Reúne la documentación emitida por la institución.	Responsable de atención y servicios registrales	(documentos de trabajo) Convenio de apoyo y colaboración Documento técnico para el SVCV Anexo administrativo económico Carta de intención de conectividad	(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora Papelería Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos
11	Revisa la documentación emitida por la institución Se realizan las siguientes acciones: Requerimiento de revisión y/o validación de proyectos de contratos o convenios Continúa en el procedimiento H.3.02.1.03 Asesoría Jurídica en Contratos y Convenios Anexo administrativo económico enviado Continúa en la	Revisa que la documentación esté requisitada y completa para su turno a las áreas correspondientes. En caso de falta de información se solicita nuevamente a la institución.	Responsable de atención y servicios registrales	(documentos de trabajo) Convenio de apoyo y colaboración Documento técnico para el SVCV Anexo administrativo económico Carta de intención de conectividad	(recursos materiales) Equipo de cómputo Papelería Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 300 Minutos

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	actividad 12 Documento técnico enviado Continúa en la actividad 16				
12	Revisa anexo administrativo económico	Revisa el anexo administrativo económico y las cláusulas de índole financiero en cumplimiento a la normatividad presupuestal, cláusulas de plazos y condiciones de pago, rangos de tarifas de acuerdo a los niveles de consultas determinados, monto de tarifas anuales, según la verificación en uno o dos centros de consulta así como los datos fiscales. Realiza observaciones al anexo administrativo económico y envía.	Responsable de gestión administrativa de SVCV Coordinador(a) de gestión administrativa de SVCV	(documentos de trabajo) Anexo administrativo económico	(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora Papelería Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 60 Minutos
13	Revisa comentarios al anexo administrativo económico Se realiza solo una de las siguientes acciones: Anexo administrativo económico con observaciones emitidas Continúa en la actividad 14	Revisa comentarios al anexo administrativo económico y valora si se pueden atender los comentarios o bien si se turnan a la institución.	Responsable de atención y servicios registrales	(documentos de trabajo) Anexo administrativo económico	(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora Papelería Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 240 Minutos

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	Anexo administrativo económico sin observaciones emitidas Continúa en la actividad 15				
14	Da respuesta a la institución privada	Da respuesta a la institución privada vía correo electrónico, con las observaciones para su visto bueno o atención de comentarios.	Responsable de atención y servicios registrales		(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 180 Minutos
15	Prepara el anexo administrativo económico de la institución privada	Elabora hoja de apartado de firmas. Elabora oficio para envío del anexo administrativo económico para firma de la institución privada e imprime en 4 tantos. Contacta vía telefónica para la entrega del documento.	Responsable de atención y servicios registrales	(documentos de trabajo) Anexo administrativo económico	(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora Equipo de telefonía fija Papelería (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 180 Minutos

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
16	Revisa documento técnico emitido por la institución	<p>Verifica que los diagramas técnicos cumplan con lo especificado en la documentación proporcionada, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de la institución Diagrama de conectividad Nivel de operación Roles y responsabilidades Que no se haya realizado ninguna modificación al documento en general salvo lo específico <p>En su caso realiza observaciones o bien el visto bueno del documento técnico y lo remite.</p>	Supervisor(a) de verificación de procesos	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Documento técnico para el SVCV</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo (sistemas)</p> <p>Red INE</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>300 Minutos</p>
17	<p>Revisa comentarios al documento técnico</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Documento técnico con observaciones Continúa en la actividad 18</p> <p>Documento técnico autorizado Continúa en la actividad 19</p>	Revisa en su caso comentarios o bien el visto bueno al documento técnico.	Responsable de atención y servicios registrales	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Documento técnico para el SVCV</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>Papelería</p> <p>Equipo de telefonía fija</p> <p>Impresora (sistemas)</p> <p>Red INE</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>180 Minutos</p>
18	Da respuesta a la institución	Envía por correo electrónico el documento técnico a la institución para atención de las observaciones.	Responsable de atención y servicios registrales		<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					Papelería Equipo de telefonía fija Impresora (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 180 Minutos
19	Prepara el proyecto de documento técnico para firma	Elabora hoja de apartado de firmas. Elabora oficio para envío del documento técnico para firma de la institución e imprime en 4 tantos; o envía por correo electrónico los documentos para su impresión y firma. Contacta vía telefónica para la entrega del documento.	Responsable de atención y servicios registrales	(salidas) Documento técnico para el SVCV	(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora Equipo de telefonía fija Papelería (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 180 Minutos
20	Turna el convenio para firma de la institución	Elabora oficio para envío del convenio para firma de la institución e imprime en 4 tantos. Contacta vía telefónica para la entrega del documento.	Responsable de atención y servicios registrales	(salidas) Convenio de apoyo y colaboración	(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora Equipo de telefonía fija Papelería (sistemas) Red INE Microsoft Office 365

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					(tiempo de ejecución aproximado) 180 Minutos
21	<p>Revisa documentación para trámite técnico y administrativo</p> <p>Se realizan las siguientes acciones:</p> <p>Firma de documentación requerida</p> <p>Continúa en la actividad 33</p> <p>Ambiente de pruebas requerido</p> <p>Se realizan las siguientes acciones:</p> <p>Continúa en la actividad 22</p> <p>Continúa en la actividad 23</p>	<p>Revisa que la documentación este firmada por los representantes de la institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio de apoyo y colaboración • Documento técnico • Anexo administrativo económico <p>En caso de que falte la firma en algún documento se contacta a la institución para recabar la firma correspondiente.</p>	Responsable de atención y servicios registrales	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Convenio de apoyo y colaboración</p> <p>Anexo administrativo económico</p> <p>Documento técnico para el SVCV</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>Impresora</p> <p>Equipo de telefonía fija</p> <p>(sistemas)</p> <p>Red INE</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>120 Minutos</p>
22	<p>Notifica a la institución el visto bueno para habilitar ambiente de pruebas</p> <p>Fin del procedimiento</p>	Notifica vía correo electrónico a la institución su acceso al ambiente de pruebas, incluyendo los datos de contacto del personal para la atención de dudas técnicas.	Responsable de atención y servicios registrales		<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>Equipo de telefonía fija</p> <p>(sistemas)</p> <p>Red INE</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos
23	Solicita ambiente de pruebas	Envía vía correo electrónico el convenio y documento técnico firmado y en su caso el anexo administrativo económico firmado, para conocimiento. Solicita apoyo para que la institución comience con la realización de pruebas para el uso del servicio de verificación.	Responsable de atención y servicios registrales	(documentos de trabajo) Anexo administrativo económico Documento técnico para el SVCV	(recursos materiales) Equipo de cómputo Equipo de telefonía fija Multifuncional (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos
24	Solicita el llenado de la documentación para habilitar el ambiente de pruebas	Envía a la institución la siguiente documentación para la implementación en ambiente de pruebas: <ul style="list-style-type: none"> • Formato de solicitud VPN • Formato de parámetros de seguridad VPN • Manifiesto datos personales • Manual de configuración • Paquete técnico de certificación 	Consultor(a) de procesos del SVCV	(documentos de trabajo) Documentación para la implementación en ambiente de pruebas	(recursos materiales) Equipo de cómputo Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 15 Minutos
25	Valida la documentación requerida para habilitar	Valida que los formatos se encuentren requisitados, así como los manifiestos de datos de prueba firmados con los datos de los ciudadanos para realizar pruebas, valida que el	Consultor(a) de procesos del SVCV	(documentos de trabajo) Formato de	(recursos materiales) Equipo de cómputo

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	<p>el ambiente de pruebas</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Formatos requisitados por la Institución con observaciones Continúa en la actividad 26</p> <p>Formatos requisitados por la Institución sin observaciones Continúa en la actividad 27</p> <p>Paquete técnico de certificación de la institución Continúa en la actividad 29</p>	<p>direccionamiento IP de la Institución no cause conflicto con la red interna del INE, así como los parámetros de configuración para la VPN de pruebas.</p>		<p>Parámetros de Seguridad VPN</p> <p>Manifiesto de datos personales</p> <p>Formato de datos ciudadanos para prueba</p>	<p>Equipo de telefonía fija</p> <p>(sistemas)</p> <p>Red INE</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>300 Minutos</p>
26	Da respuesta a la institución respecto de la información en los formatos	<p>Envía por correo electrónico la respuesta a la institución respecto de la información en los formatos para su corrección o modificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Llenado incorrecto de los datos de los ciudadanos en el formato de manifiestos de datos de prueba Falta de firma en los manifiestos de datos de prueba Parámetros de configuración para VPN no validos Direccionamiento IP de la institución causa conflicto con la red interna del INE 	Consultor(a) de procesos del SVCV		<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>Equipo de telefonía fija</p> <p>(sistemas)</p> <p>Red INE</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>15 Minutos</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
27	<p>Gestiona la configuración para ambiente de pruebas</p> <p>Se realizan las siguientes acciones:</p> <p>Servicio tecnológico adicional requerido</p> <p>Continúa en el procedimiento E.2.02.8.04 Atención de Solicitudes de Servicio de TIC</p> <p>Carga de datos en la BD de prueba</p> <p>Continúa en la actividad 28</p>	<p>Elabora correo electrónico de solicitud de carga de datos de ciudadanos en la BD de pruebas, adjuntando los formatos de manifiestos de datos de prueba y de datos de los ciudadanos para prueba.</p> <p>Elabora correo electrónico de solicitud para la habilitación de VPN en ambiente de pruebas, adjuntando el formato de parámetros de seguridad VPN.</p>	Consultor(a) de procesos del SVCV	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Formato de Parámetros de Seguridad VPN</p> <p>Manifiesto de datos personales</p> <p>Formato datos ciudadanos para prueba</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>Equipo de telefonía fija</p> <p>(sistemas)</p> <p>Red INE</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>15 Minutos</p>
28	<p>Carga los datos de prueba en la BD de pruebas</p> <p>Continúa en la actividad 32</p>	<p>Revisa que los manifiestos vengan requisitados completamente y firmados por cada ciudadano.</p> <p>Carga los datos de prueba en la BD y huellas dactilares solicitados por la Institución a través de los manifiestos de protección de datos personales.</p>	Consultor(a) de procesos del SVCV		<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>Equipo de telefonía fija</p> <p>(sistemas)</p> <p>Red INE</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>1 Hora</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
29	Remite paquete técnico de certificación	Remite vía caso Remedy, el paquete técnico de certificación: <ul style="list-style-type: none"> • Directriz de Certificados para el SVCPV.docx • Estándar del servicio de certificación-DERFE.docx • FormatoSolicitudCertificadoDigital_Institución.docx • FormatoSolicitudCertificadoDigital_Institución_pruebas.docx • FormatoSolicitudCertificadoDigital_Servidor.docx • FormatoSolicitudCertificadoDigital_Servidor_pruebas.docx • Manual Uso del Generador de requerimiento de certificado INE.pdf • Generador_Requerimiento_INE.jar.txt 	Consultor(a) de seguridad informática Consultor(a) de procesos del SVCV	(documentos de trabajo) Paquete Técnico de Certificación	(recursos materiales) Equipo de cómputo Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 CRM-Remedy (tiempo de ejecución aproximado) 15 Minutos
30	Registra los requerimientos de certificación	Recibe los requerimientos de institución y de servidor (archivos .csr y formatos). Registra los requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Certificados • CA del INE • Llave pública del INE 	Consultor(a) de seguridad informática		(recursos materiales) Equipo de cómputo Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 CRM-Remedy (tiempo de ejecución aproximado) 480 Minutos
31	Remite certificados de seguridad	Remite certificados de seguridad a la institución: <ul style="list-style-type: none"> • Certificados • CA del INE • Llave pública del INE 	Consultor(a) de procesos del SVCV		(recursos materiales) Equipo de cómputo (tiempo de ejecución)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					aproximado) 15 Minutos
32	Realiza la activación de los certificados en la BD en el ambiente de pruebas	Realiza la activación de los certificados en la BD en el ambiente de pruebas. Notifica a la institución que los datos y certificados están dados de alta en el ambiente de pruebas, para iniciar el periodo de consumo de 90 días en ambiente de pruebas.	Consultor(a) de procesos del SVCV		(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 Servicio de verificación de datos de la credencial para votar (tiempo de ejecución aproximado) 10 Minutos
33	Gestiona firma de la documentación Se realizan las siguientes acciones: Convenio firmado Continúa en la actividad 34 Anexos firmados Continúa en la actividad 35	Elabora oficio para enviar los ejemplares del convenio, documento técnico y en su caso el anexo administrativo económico para firma del Director Ejecutivo. Gestiona rúbrica y firma de los documentos.	Responsable de atención y servicios registrales	(documentos de trabajo) Convenio de apoyo y colaboración Anexo administrativo económico Documento técnico para el SVCV	(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora Papelería (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos
34	Elabora oficio para remitir convenio a la DJ	Revisa que estén todos los documentos firmados, resguarda los anexos del convenio.	Responsable de atención y servicios registrales	(documentos de trabajo) Convenio de apoyo	(recursos materiales) Equipo de cómputo

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
		Elabora oficio a la DJ para envío de los 4 tantos del convenio para firma del SE.		y colaboración	Impresora Papelería (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos
35	Distribuye convenio y anexos Se realiza solo una de las siguientes acciones: Documentación de institución privada Continúa en la actividad 36 Documentación de Institución pública Continúa en la actividad 37	Elabora oficio de entrega del convenio y anexos, según sea el caso, a la institución de un tanto original. Elabora oficio para la DE para entrega del convenio y anexos, según sea el caso. En caso de que la solicitud sea por parte de una institución privada, elabora correo para la entrega de copia del convenio y anexos a la CPT y la DAG.	Responsable de atención y servicios registrales		(recursos materiales) Equipo de cómputo Impresora Papelería (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos
36	Revisa la documentación para la gestión de trámite de alta de la institución Continúa en la actividad 37	Revisa que la documentación se encuentre completa y con las firmas de la institución, de la DERFE y del SE, y remite la documentación a la DEA.	Responsable de gestión administrativa SVCV Coordinador(a) de gestión administrativa SVCV	(documentos de trabajo) Convenio de apoyo y colaboración Anexo administrativo económico Documento técnico para el SVCV	(recursos materiales) Equipo de cómputo Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					ejecución aproximado) 30 Minutos
37	Notifica visto bueno para ambiente productivo Continúa en la actividad 38	Realiza la solicitud por correo electrónico para comenzar con el ambiente de producción y envía una copia del convenio y anexos firmados.	Responsable de atención y servicios registrales	(salidas) Convenio de apoyo y colaboración (documentos de trabajo) Anexo administrativo económico Documento técnico para el SVCV	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 45 Minutos
38	Solicita a la institución el paquete técnico de certificación en ambiente productivo	Solicita a la institución el paquete técnico de certificación en ambiente productivo, así como el ingreso de la infraestructura de acuerdo al nivel de operación acordado en el convenio y los anexos.	Consultor(a) de procesos del SVCV		(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 10 Minutos
39	Remite paquete técnico de certificación ambiente productivo	Remite vía caso Remedy, el paquete técnico de certificación: <ul style="list-style-type: none"> • Directriz de Certificados para el SVCPV.docx • Estándar del servicio de certificación-DERFE.docx • FormatoSolicitudCertificadoDigital_Institución.docx • FormatoSolicitudCertificadoDigital_Institución_producción.docx • FormatoSolicitudCertificadoDigital_Servidor.docx • FormatoSolicitudCertificadoDigital_Servidor_producción.docx 	Consultor(a) de procesos del SVCV	(documentos de trabajo) Paquete Técnico de Certificación	(recursos materiales) Equipo de cómputo Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 CRM-Remedy (tiempo de ejecución aproximado)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
		<ul style="list-style-type: none"> Manual Uso del Generador de requerimiento de certificado INE.pdf Generador_Requerimiento_INE.jar.txt 			ejecución aproximado) 15 Minutos
40	Registra los requerimientos de certificación ambiente productivo	Recibe los requerimientos de institución y de servidor (archivos .csr y formatos). Registra los requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> Certificados CA del INE Llave pública del INE 	Consultor(a) de seguridad informática		(recursos materiales) Equipo de cómputo Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 CRM-Remedy (tiempo de ejecución aproximado) 480 Minutos
41	Remite certificados de seguridad de ambiente productivo	Remite certificados de seguridad a la institución: <ul style="list-style-type: none"> Certificados CA del INE Llave pública del INE 	Consultor(a) de procesos del SVCV		(recursos materiales) Equipo de cómputo
42	Valida la infraestructura de la Institución Se realiza solo una de las siguientes acciones: Institución no cumple con infraestructura	Valida que la infraestructura proporcionada por la Institución cumpla con lo requerido de acuerdo al nivel de operación establecido en el convenio y anexos.	Consultor(a) de procesos del SVCV		(recursos materiales) Equipo de cómputo Equipo de telefonía fija Impresora (sistemas) Red INE Microsoft Office 365

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	solicitada Continúa en la actividad 43 Institución cumple con infraestructura solicitada Continúa en la actividad 44				(tiempo de ejecución aproximado) 240 Minutos
43	Notifica a la institución la observación respecto de la infraestructura Continúa en la actividad 42	Notifica a la institución por medio de correo electrónico o vía telefónica las observaciones respecto de la infraestructura que no cumple con las especificaciones técnicas requeridas.	Consultor(a) de procesos del SVCV		(recursos materiales) Equipo de cómputo Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 10 Minutos
44	Realiza la instalación de la infraestructura	Provee el espacio físico y los servicios básicos necesarios para el alojamiento de la infraestructura proporcionada por la institución.	Consultor(a) de procesos del SVCV		(recursos materiales) Equipo de cómputo Equipo de telefonía fija Cable de red y/o conectores (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado)


No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					360 Minutos
45	Notifica a la institución para el intercambio de información para conexión hacia ambiente productivo	Envía el formato de seguridad de VPN con los parámetros de conexión del INE para ambiente productivo.	Consultor(a) de procesos del SVCV		(recursos materiales) Equipo de cómputo Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 10 Minutos
46	Realiza configuración del equipo de seguridad perimetral Continúa en la actividad 47	Realiza la configuración del equipo de seguridad perimetral. Realiza sesión con la institución para la validación de la conectividad a nivel comunicaciones.	Consultor(a) de procesos del SVCV		(recursos materiales) Equipo de cómputo Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos
47	Valida evidencias de pruebas de consumo Se realiza solo una de las siguientes acciones: Pruebas realizadas de	Realiza sesión con la institución para ejecutar pruebas de consumo. Recopila las evidencias de pruebas de consumo. Valida en conjunto con la institución el correcto funcionamiento de la aplicación.	Consultor(a) de procesos del SVCV		(recursos materiales) Equipo de cómputo Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	consumo no satisfactorias Continúa en la actividad 48 Pruebas realizadas de consumo satisfactorias Continúa en la actividad 49				(tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos
48	Genera registro de pruebas no satisfactorias Continúa en la actividad 47	Genera registro de pruebas no satisfactorias y notifica a la institución que realice los ajustes necesarios para la correcta funcionalidad.	Consultor(a) de procesos del SVCV		(recursos materiales) Equipo de cómputo Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 15 Minutos
49	Elabora el acta de inicio de operación Continúa en la actividad 50	Genera expediente de evidencias. Elabora el acta de inicio de operación, se entrega un tanto a la institución y otro para expediente. Notifica vía correo electrónico el inicio de operación en producción por parte de la institución.	Responsable administrativo de normatividad	(salidas) Acta de inicio de operación del SVCV	(recursos materiales) Equipo de cómputo Equipo de telefonía fija (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 360 Minutos

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
50	<p>Revisa consumo y operación del SVCV</p> <p>Se realizan las siguientes acciones:</p> <p>Continúa en la actividad 51</p> <p>Continúa en la actividad 54</p>	Revisa consumo y operación del SVCV y genera notificaciones mensuales informativas de consumo del SVCV.	Analista de datos de procesos del SVCV		<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Red INE</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>Servicio de verificación de datos de la credencial para votar</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>2,400 Minutos</p>
51	<p>Informa consumos de las instituciones</p>	Informa consumos de las instituciones adjuntando notificaciones mensuales informativas de consumo del SVCV.	<p>Supervisor(a) de verificación de procesos</p> <p>Analista de datos de procesos del SVCV</p>		<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Red INE</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>1,440 Minutos</p>
52	<p>Revisa consumos de las instituciones</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Notificaciones mensuales informativas de consumo del SVCV</p>	Revisa notificaciones mensuales informativas de consumo del SVCV y en su caso, emite comentarios.	<p>Coordinador(a) de proyectos de investigación de tecnologías</p>		<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Red INE</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>960 Minutos</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	sin comentarios Continúa en la actividad 53 Notificaciones mensuales informativas de consumo del SVCV con comentarios Continúa en la actividad 50				
53	Carga notificaciones mensuales informativas de consumo del SVCV Fin del procedimiento	Carga en el sitio Colabora las notificaciones mensuales informativas de consumo del SVCV.	Analista de datos de procesos del SVCV		(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 480 Minutos
54	Notifica consumos a la institución Fin del procedimiento	Notifica vía correo electrónico los consumos a las instituciones adjunto archivo csv.	Analista de datos de procesos del SVCV		(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Red INE Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 2,400 Minutos

Nota: Los tiempos establecidos en la columna recursos, son estimados y no producto de una medición.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

7. Formatos y reportes

I. Formatos

Formatos	Ubicación
Anexo administrativo económico	Consulte el formato aquí.
Carta de conectividad	Consulte el formato aquí.
Carta de intención	Consulte el formato aquí.
Convenio de apoyo y colaboración	Consulte el formato aquí.
Documento técnico para el SVCV	Consulte el formato aquí.
Formato datos ciudadanos para prueba	Consulte el formato aquí.
Formato de Parámetros de Seguridad VPN	Consulte el formato aquí.
Manifiesto de datos personales	Consulte el formato aquí.

II. Reportes


El procedimiento no genera reportes.

8. Puntos de control

No	Actividad
11	Revisa la documentación emitida por la institución
12	Revisa anexo administrativo económico
13	Revisa comentarios al anexo administrativo económico
16	Revisa documento técnico emitido por la institución
17	Revisa comentarios al documento técnico
25	Valida la documentación requerida para habilitar el ambiente de pruebas
42	Valida la infraestructura de la Institución
47	Valida evidencias de pruebas de consumo
52	Revisa consumos de las instituciones

9. Instrucciones de trabajo

No hay instrucciones de trabajo definidas para el procedimiento.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Procedimiento S.1.03.2.04 Colaboración en la Identificación de Personas Desconocidas y Localización de Personas Desaparecidas

1. Objetivo


Atender requerimientos de búsqueda para coadyuvar con la instancia solicitante en la identificación de personas desconocidas y localización de personas desaparecidas.

2. Normativa aplicable

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículo 41, Párrafo III, Base V, Apartado A, Párrafo 1.
Código Nacional de Procedimientos Penales	Artículo 127; Artículo 129; Artículo 131; Artículo 212; Artículo 213.
Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales	Artículo 29; Artículo 30; Artículo 33, Párrafo 1, Inciso a; Inciso b.
Ley general en materia de desaparición forzada de personas, desaparición cometida por particulares y del sistema nacional de búsqueda de personas	Artículo 4, Fracción XXVI; Artículo 44; Artículo 50; Artículo 94.
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados	Artículo 1; Artículo 22.
Ley General de Víctimas	Artículo 19; Artículo 120, Fracción XV; Fracción XVI.
Reglamento Interior del Instituto Nacional Electoral	Artículo 45, Párrafo 1, Inciso d; Artículo 55, Párrafo 1, Inciso i.
Convenio de colaboración en materia de búsqueda y localización de personas desaparecidas e identificación de cadáveres o restos humanos	Toda la Norma.

3. Reglas de operación

1. Se atenderán las solicitudes para búsqueda por biométrico o por texto para identificar personas desconocidas y para localizar personas desaparecidas siempre y cuando el solicitante haya suscrito convenio con el INE.
2. En caso de identificar que los datos por biométricos o por texto recibidos no cumplen con las características establecidas en el Protocolo para la atención a solicitudes de búsquedas biométricas para colaborar en la búsqueda y localización de personas desaparecidas o no localizadas e identificación de personas desconocidas al momento de la búsqueda, se deberán emitir algunas recomendaciones dentro de la respuesta para hacerlas de conocimiento a la instancia solicitante.
3. Se deberá verificar que las solicitudes de información adicional cuenten con el análisis pericial correspondiente por parte de la instancia solicitante, para confirmar la identificación de los registros de candidatos localizados.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

4. Insumos y entregables

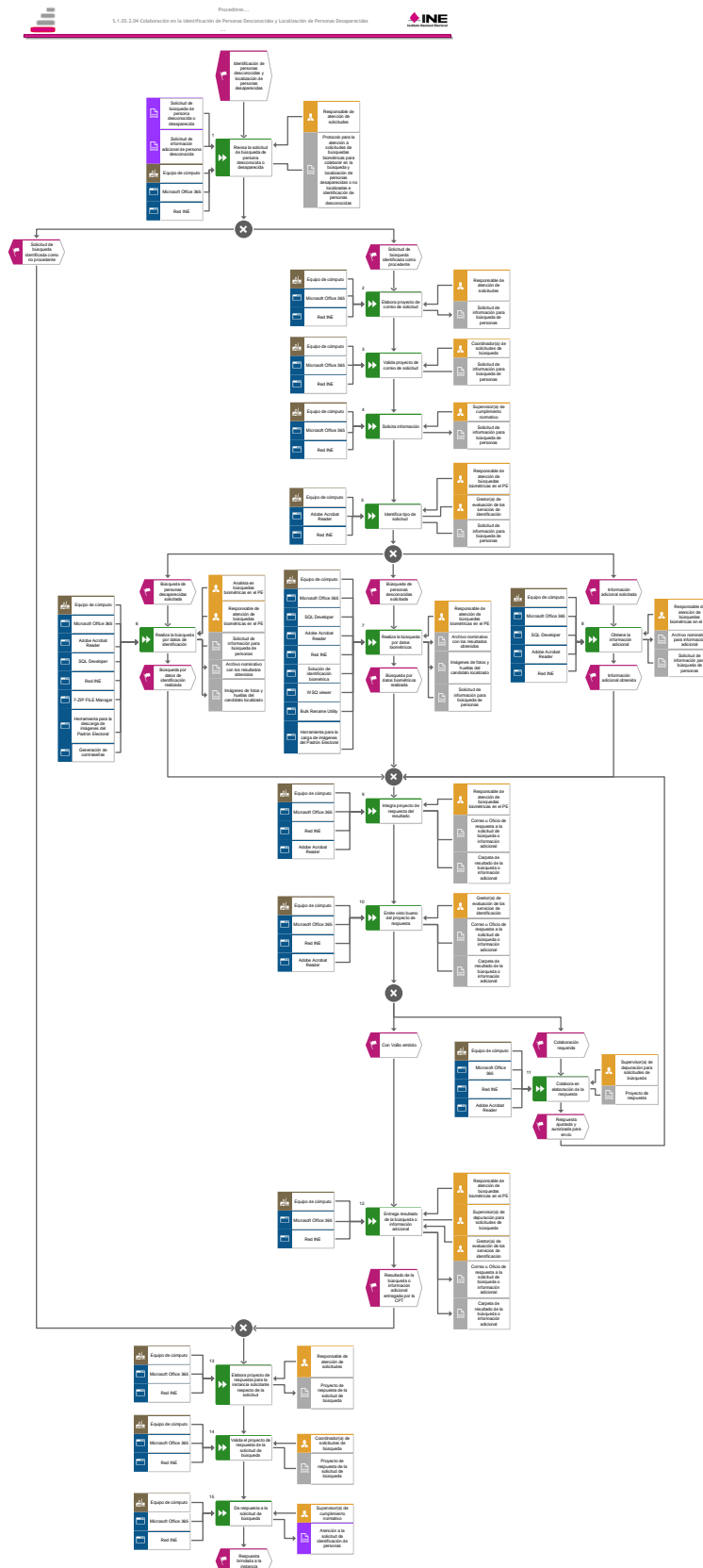
I. Insumos

Insumo	Descripción	Proveedor
Solicitud de búsqueda de persona desconocida o desaparecida	<p>Es un requerimiento de búsqueda biométrica o búsqueda por datos de identificación.</p> <p>En el caso de la búsqueda biométrica contiene las imágenes de huellas dactilares o rostro de la(s) persona(s) desconocidas.</p> <p>En el caso de la búsqueda por datos de identificación se incluye una relación que contiene al menos el nombre completo y la fecha de nacimiento de la(s) persona(s) desaparecidas o no localizadas.</p>	<p>Comisión Nacional de Búsqueda de Personas</p> <p>Comisiones Locales de Búsqueda de Personas</p> <p>Fiscalía General de la República</p> <p>Procuradurías y Fiscalías Generales de Justicia de las Entidades</p> <p>Comisión Nacional de Tribunales Superiores de Justicia</p> <p>Institutos de Servicios Médicos Forenses</p>
Solicitud de información adicional de persona desconocida	Solicitud que se recibe vía correo electrónico o vía oficio en la Oficialía de la DERFE, contiene la petición de la información adicional, así como el análisis pericial correspondiente que confirme la identificación de los registros de candidatos localizados.	<p>Comisión Nacional de Búsqueda de Personas</p> <p>Comisiones Locales de Búsqueda de Personas</p> <p>Fiscalía General de la República</p> <p>Procuradurías y Fiscalías Generales de Justicia de las Entidades</p> <p>Comisión Nacional de Tribunales Superiores de Justicia</p> <p>Institutos de Servicios Médicos Forenses</p>

II. Entregables

Entregable	Descripción	Cliente
Atención a la solicitud de identificación de personas	Correo electrónico mediante el cual se brinda la atención a las solicitudes de información biométricas o información complementaria para la identificación de personas desconocidas o desaparecidas, adjuntando las carpetas cifradas.	<p>Comisión Nacional de Búsqueda de Personas</p> <p>Comisiones Locales de Búsqueda de Personas</p> <p>Fiscalía General de la República</p> <p>Procuradurías y Fiscalías Generales de Justicia de las Entidades</p> <p>Comisión Nacional de Tribunales Superiores de Justicia</p> <p>Institutos de Servicios Médicos Forenses</p>

5. Diagrama



Consulte el diagrama aquí.

6. Descripción

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
1	<p>Revisa la solicitud de búsqueda de persona desconocida o desaparecida</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Solicitud de búsqueda identificada como procedente Continúa en la actividad 2</p> <p>Solicitud de búsqueda identificada como no procedente Continúa en la actividad 13</p>	Analiza conforme a los convenios celebrados y su protocolo si es procedente o no.	Responsable de atención de solicitudes	<p>(entradas)</p> <p>Solicitud de búsqueda de persona desconocida o desaparecida</p> <p>Solicitud de información adicional de persona desconocida</p> <p>(documentos de trabajo)</p> <p>Protocolo para la atención a solicitudes de búsquedas biométricas para colaborar en la búsqueda y localización de personas desaparecidas o no localizadas e identificación de personas desconocidas</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>Red INE</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>10 Minutos</p>
2	Elabora proyecto de correo de solicitud	Prepara el proyecto de correo de solicitud de información para la identificación de personas desconocidas y/o localización de personas desaparecidas adjuntando el correo u oficio de solicitud y la información enviada por la instancia solicitante.	Responsable de atención de solicitudes	<p>(salidas)</p> <p>Solicitud de información para búsqueda de personas</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>Red INE</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					(tiempo de ejecución aproximado) 15 Minutos
3	Valida proyecto de correo de solicitud	<p>Revisa el proyecto del correo de solicitud de información para la identificación de personas desconocidas y/o localización de personas desaparecidas y adjuntos.</p> <p>Valida el proyecto de correo.</p> <p>Turna el proyecto del correo.</p>	Coordinador(a) de solicitudes de búsqueda	(documentos de trabajo) Solicitud de información para de búsqueda personas	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 15 Minutos
4	Solicita información	<p>Da visto bueno al proyecto del correo de solicitud de información para la identificación de personas desconocidas y/o localización de personas desaparecidas y adjuntos.</p> <p>Envía correo de solicitud.</p>	Supervisor(a) de cumplimiento normativo	(salidas) Solicitud de información para de búsqueda personas	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 15 Minutos
5	<p>Identifica tipo de solicitud</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Búsqueda de personas desaparecidas</p>	<p>Identifica el tipo de petición, ya sea para personas desconocidas o bien para personas desaparecidas o no localizadas.</p> <p>Identifica si se trata de una solicitud de búsqueda a partir de la biometría o bien, una solicitud de datos adicionales por confirmación de la identificación.</p>	Responsable de atención de búsquedas biométricas en el PE	(documentos de trabajo) Solicitud de información para de búsqueda personas	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Adobe Acrobat Reader Red INE (tiempo de ejecución)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	<p>solicitada</p> <p>Continúa en la actividad 6</p> <p>Búsqueda de personas desconocidas solicitada</p> <p>Continúa en la actividad 7</p> <p>Información adicional solicitada</p> <p>Continúa en la actividad 8</p>				<p>aproximado)</p> <p>5 Minutos</p>
6	<p>Realiza la búsqueda por datos de identificación</p> <p>Continúa en la actividad 9</p>	<p>Realiza la búsqueda en el PE y en las bajas aplicadas.</p> <p>Elabora un archivo nominativo en Excel, en el cual se incluyen los datos de nombre completo y fecha de nacimiento proporcionados, el resultado obtenido en la búsqueda (HIT o NO_HIT); en el caso de que el resultado sea HIT se incluye adicionalmente el Identificador INE de cada uno de los candidatos.</p> <p>Obtiene del PE las Imágenes de foto y huellas dactilares correspondientes del candidato o candidatos encontrados, mediante una aplicación complementaria a SIIRFE y se guardan en archivos.</p> <p>Integra una carpeta comprimida y protegida por una contraseña que contiene el archivo nominativo en Excel y los archivos de las imágenes de los candidatos.</p> <p>Genera la contraseña al momento de integrar la carpeta.</p> <p>Registra en el histórico de solicitudes atendidas la información</p>	<p>Responsable de atención de búsquedas biométricas en el PE</p> <p>Analista en búsquedas biométricas en el PE</p>	<p>(salidas)</p> <p>Archivo nominativo con los resultados obtenidos</p> <p>Imágenes de fotos y huellas del candidato localizado</p> <p>(documentos de trabajo)</p> <p>Solicitud de información para búsqueda de personas</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>Adobe Acrobat Reader</p> <p>SQL Developer</p> <p>Red INE</p> <p>7-ZIP FILE Manager</p> <p>Herramienta para la descarga de imágenes del Padrón Electoral</p> <p>Generación de contraseñas</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>60 Minutos</p>


No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
		de la solicitud y los candidatos obtenidos.			
7	Realiza la búsqueda por datos biométricos Continúa en la actividad 9	<p>Verifica si cada archivo que contiene imágenes de foto o huellas dactilares cumple con la nomenclatura establecida en el Protocolo.</p> <p>Corrige el archivo cuando no cumple con la nomenclatura o, en su caso, se rechaza la imagen.</p> <p>Verifica que las imágenes recibidas cumplan con las características establecidas en el Protocolo, en cuanto a dimensiones, en caso necesario las adecua.</p> <p>Solicita la búsqueda biométrica.</p> <p>Elabora un archivo nominativo en Excel con las características establecidas en el protocolo..</p> <p>Descarga en archivos las imágenes de foto y huellas correspondientes a los candidatos, mediante una aplicación complementaria a SIIRFE y se guardan en archivos.</p> <p>Integra una carpeta comprimida y protegida por contraseña que contiene el archivo nominativo en Excel y los archivos de las imágenes de los candidatos.</p> <p>Genera la contraseña al momento de integrar la carpeta.</p> <p>Registra en el histórico de solicitudes atendidas la información de la solicitud y los candidatos obtenidos.</p>	Responsable de atención de búsquedas biométricas en el PE	(salidas) Archivo nominativo con los resultados obtenidos Imágenes de fotos y huellas del candidato localizado (documentos de trabajo) Solicitud de información para búsqueda de personas	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 SQL Developer Adobe Acrobat Reader Red INE Solución de identificación biométrica WSQ viewer Bulk Rename Utility Herramienta para la carga de imágenes del Padrón Electoral (tiempo de ejecución aproximado) 480 Minutos (observaciones para la estimación de tiempos) 8 Hora(s)
8	Obtiene la información adicional Continúa en la actividad 9	<p>Revisa que la solicitud refiera que la identificación cuenta con dictamen pericial y que los datos correspondan a una solicitud de búsqueda de una persona desconocida atendida previamente. Una vez identificada la correspondencia de los datos, se obtiene del PE la Información adicional y se integra un archivo nominativo en Excel.</p>	Responsable de atención de búsquedas biométricas en el PE	(salidas) Archivo nominativo para información adicional (documentos de trabajo)	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 SQL Developer

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
		<p>Integra una carpeta comprimida y protegida con contraseña que contiene el archivo nominativo en Excel.</p> <p>Genera la contraseña al momento de la integración de la carpeta.</p> <p>Registra en el histórico de solicitudes atendidas la información de la solicitud.</p>		<p>Solicitud de información para búsqueda de personas</p>	<p>Adobe Acrobat Reader Red INE</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado) 480 Minutos</p> <p>(observaciones para la estimación de tiempos) 8 Hora(s)</p>
9	Integra proyecto de respuesta del resultado	Elabora el proyecto de respuesta y solicita el visto bueno. En caso necesario, incluye recomendaciones para la instancia solicitante, como parte de la respuesta.	Responsable de atención de búsquedas biométricas en el PE	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Correo u Oficio de respuesta a la solicitud de búsqueda de información adicional</p> <p>Carpeta de resultado de la búsqueda de información adicional</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo (sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>Red INE</p> <p>Adobe Acrobat Reader</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos</p>
10	<p>Emite visto bueno del proyecto de respuesta</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Colaboración requerida</p> <p>Continúa en la actividad 11</p>	Efectúa la revisión del proyecto de respuesta. Integra los ajustes correspondientes. En caso necesario, solicita colaboración.	Gestor(a) de evaluación de los servicios de identificación	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Correo u Oficio de respuesta a la solicitud de búsqueda de información adicional</p> <p>Carpeta de resultado de la búsqueda de información adicional</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo (sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>Red INE</p> <p>Adobe Acrobat Reader</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	Con VoBo emitido Continúa en la actividad 12			información adicional	120 Minutos
11	Colabora en la elaboración de la respuesta Continúa en la actividad 9	Analiza el proyecto de respuesta y, emite en su caso, las recomendaciones para realizar las adecuaciones correspondientes y autoriza su envío.	Supervisor(a) de depuración para solicitudes de búsqueda	(documentos de trabajo) Proyecto de respuesta	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Red INE Adobe Acrobat Reader (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos
12	Entrega resultado de la búsqueda o información adicional Continúa en la actividad 13	Integra los ajustes a la propuesta de respuesta y envía por correo electrónico al área solicitante junto con los resultados de la búsqueda o información adicional. Adicionalmente, en caso de que la solicitud se haya realizado por oficio, emite también la respuesta por ese medio.	Responsable de atención de búsquedas biométricas en el PE	(salidas) Correo u Oficio de respuesta a la solicitud de búsqueda o información adicional Carpeta de resultado de la búsqueda o información adicional	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 20 Minutos
13	Elabora proyecto de respuesta para la instancia solicitante respecto de la solicitud	Elabora el proyecto de respuesta a la instancia solicitante el cual puede contener al menos una de las siguientes respuestas: • Se informa la improcedencia por no cumplir con lo	Responsable de atención de solicitudes	(salidas) Proyecto de respuesta de la solicitud de búsqueda	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
		<p>establecido en los convenios y su protocolo adjuntando la digitalización del convenio correspondiente y el protocolo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se informa que se requiere mayor información para realizar la búsqueda y se anexan las recomendaciones emitidas. Se remite la información con candidato o sin candidato resultante de la búsqueda, se adjunta la carpeta proporcionada <p>Elabora un segundo correo con la contraseña de lectura para visualización de la información a enviar.</p>			<p>Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 15 Minutos</p>
14	Valida el proyecto de respuesta de la solicitud de búsqueda	<p>Revisa el proyecto de respuesta a la instancia solicitante el cual puede contener al menos una de las respuestas de la actividad 10 y verifica que con la contraseña de lectura se visualice la información correspondiente a la solicitud.</p> <p>Valida el proyecto de respuesta de la solicitud de búsqueda.</p> <p>Turna para envío a la instancia solicitante.</p> <p>Valida y envía mediante correo electrónico a la instancia solicitante la contraseña de lectura para visualización de la información cifrada.</p>	Coordinador(a) de solicitudes de búsqueda	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Proyecto de respuesta de la solicitud de búsqueda</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo (sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>Red INE</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado) 15 Minutos</p>
15	Da respuesta a la solicitud de búsqueda Fin del procedimiento	Da visto bueno al proyecto de respuesta y envía mediante correo electrónico a la instancia solicitante.	Supervisor(a) de cumplimiento normativo	<p>(salidas)</p> <p>Atención a la solicitud de identificación de personas</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo (sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>Red INE</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado) 15 Minutos</p>

Nota: Los tiempos establecidos en la columna recursos, son estimados y no producto de una medición.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

7. Formatos y reportes

I. Formatos

El procedimiento no utiliza formatos.

II. Reportes

El procedimiento no genera reportes.

8. Puntos de control

No	Actividad
4	Solicita información
10	Emite visto bueno del proyecto de respuesta
14	Valida el proyecto de respuesta de la solicitud de búsqueda

9. Instrucciones de trabajo

Instrucción de trabajo	Ubicación
Protocolo para la atención a solicitudes de búsquedas biométricas para colaborar en la búsqueda y localización de personas desaparecidas o no localizadas e identificación de personas desconocidas	Consulte el instructivo aquí.


Procedimiento S.1.03.2.05 Atención a Solicitudes de Terceros por Defunción y de Historial de Trámite

1. Objetivo

Atender las solicitudes realizadas por la ciudadanía para el ejercicio del derecho de acceso respecto de los datos personales que forman parte del PE.

2. Normativa aplicable

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículo 8.
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Artículo 113.
Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales	Artículo 126, Párrafo 3.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados	Artículo 17; Artículo 18; Artículo 31; Artículo 82, Párrafo 1.
Lineamientos del Instituto Nacional Electoral para el acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales que forman parte del Padrón Electoral	Toda la Norma.


3. Reglas de operación

1. Se atenderán las solicitudes ciudadanas para el acceso a datos que forman parte del PE, siempre y cuando que la persona solicitante acredite el interés jurídico o bien la titularidad de los mismos.

4. Insumos y entregables

1. Insumos


Insumo	Descripción	Proveedor
Solicitud de constancia de historial de trámite	<p>Solicitud de acceso a datos personales que forman parte del PE, misma que deberá ser presentada por el titular de los datos, por escrito, con al menos la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre del ciudadano titular 2. Documento o medio de identificación que acredite la identidad del titular 3. Domicilio y/o correo electrónico para recibir notificaciones 4. Datos personales que forman parte del PE a los que solicita acceso 5. Fecha 6. Firma 7. Documentos que acrediten la personalidad e identidad del representante 8. Certificado médico en original y copia, el cual deberá contener, por lo menos, el nombre completo de la o el médico tratante y su número de cédula profesional en el que se exprese la condición de salud que le impida a la o el ciudadano solicitante manifestar, por sus propios medios, su voluntad de manera clara, precisa e indubitable. Dicho documento deberá contener, de ser posible, la dirección del consultorio o institución, teléfono y correo electrónico. <p>La persona que fungirá como su enlace deberá acreditar su identidad, a través de la presentación en original de su CPV, de manera que permita verificar que dicha</p>	Ciudadanía

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0


Insumo	Descripción	Proveedor
	<p>persona tiene un registro vigente en el PE o bien, a través de alguno de los medios de identificación aprobados por la CNV, así como de su propio comprobante de domicilio.</p> <p>De las personas declaradas en estado de interdicción, los derechos de Acceso, de los datos personales que forman parte del PE podrán ser ejercidos, por quien compruebe la tutela de las mismas, en los términos de la legislación civil.</p> <p>Además de lo anterior, en el caso del representante legal, se deberá presentar el documento en el que consten sus facultades de representación, tal como instrumento público en copia certificada o carta poder simple firmada ante dos testigos, anexando copia simple de las identificaciones oficiales de quienes intervengan en la suscripción del mismo.</p>	
Solicitud de constancia de terceros por defunción	Solicitud de acceso a datos personales que forman parte del PE, de personas fallecidas ejercido por la persona que acredite tener interés jurídico o que exista un mandato judicial, lo cual debe constar, en documento público en original o copia certificada.	Ciudadanía
Oficio y/o correo electrónico de respuesta de la CPT	Oficio de respuesta para la entrega del EER con No. folio de la CPT, así como la descripción nominal de los documentos que integran dicho expediente.	CPT
Información registral	Documento en el cual se proporciona la información con base en el tipo de solicitud de información registral.	CPT
RRCB	Reporte del resultado de la comparación biométrica por huellas dactilares e imágenes faciales para la identificación de los ciudadanos en el PE.	CPT

II. Entregables

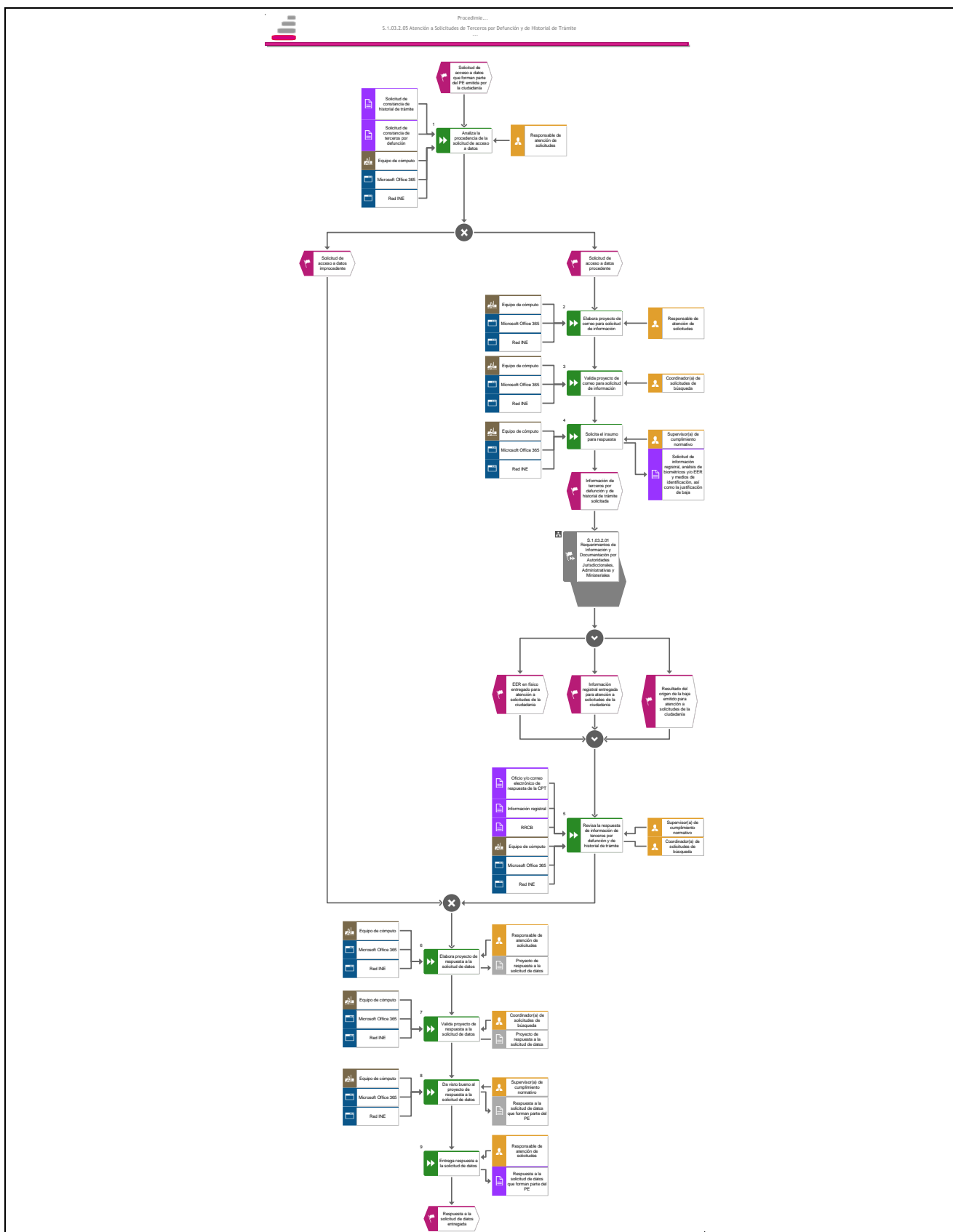
Entregable	Descripción	Cliente
Solicitud de información registral, análisis de biométricos y/o EER y medios de identificación, así como la justificación de baja	<p>Oficio o correo electrónico en el cual se solicita al menos uno de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información registral • Análisis de biométricos • EER y medios de identificación 	CPT
Respuesta a la solicitud de datos que forman parte del PE	<p>La respuesta se puede entregar de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficio o correo electrónico: cuando la 	Ciudadanía

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Entregable	Descripción	Cliente
	<p>respuesta a la solicitud es improcedente o falta de información.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficio: cuando la respuesta a la solicitud es procedente. 	

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

5. Diagrama



6. Descripción


No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
1	<p>Analiza la procedencia de la solicitud de acceso a datos</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Solicitud de acceso a datos procedente Continúa en la actividad 2</p> <p>Solicitud de acceso a datos improcedente Continúa en la actividad 6</p>	<p>Verifica que cumpla con los requisitos establecidos en los lineamientos ARCO.</p> <p>Analiza el tipo de solicitud de acceso a datos y define la procedencia.</p>	Responsable de atención de solicitudes	<p>(entradas)</p> <p>Solicitud de constancia de historial de trámite</p> <p>Solicitud de constancia de terceros por defunción</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>Red INE</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>1,920 Minutos</p> <p>(observaciones para la estimación de tiempos)</p> <p>4 Día(s)</p>
2	Elabora proyecto de correo para solicitud de información	<p>Prepara el proyecto de correo de solicitud, el cual debe contener al menos uno de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> EER Solicita copia del EER y medios de identificación. Información registral: Solicita la información registral. Biométricos: Solicita el comparativo de biométricos. <p>Remite la información proporcionada por la ciudadanía para la identificación del registro.</p>	Responsable de atención de solicitudes		<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>Red INE</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>960 Minutos</p> <p>(observaciones para la estimación de tiempos)</p> <p>2 Día(s)</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
3	Valida proyecto de correo para solicitud de información	<p>Revisa el proyecto del correo de solicitud, el cual debe contener al menos uno de los puntos de la actividad 2 y la información proporcionada por la ciudadanía para la identificación del registro.</p> <p>Valida el proyecto del correo.</p> <p>Turna el proyecto del correo para visto bueno.</p>	Coordinador(a) de solicitudes de búsqueda		<p>(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 480 Minutos (observaciones para la estimación de tiempos) 1 Día(s)</p>
4	<p>Solicita el insumo para respuesta</p> <p>Continúa en el procedimiento S.1.03.2.01 Requerimientos de Información y Documentación por Autoridades Jurisdiccionales, Administrativas y Ministeriales</p>	<p>Revisa y da visto bueno.</p> <p>Envía el proyecto del correo con la solicitud de información.</p>	Supervisor(a) de cumplimiento normativo	(salidas) Solicitud de información registral, análisis de biométricos y/o EER y medios de identificación, así como la justificación de baja	<p>(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 480 Minutos (observaciones para la estimación de tiempos) 1 Día(s)</p>
5	Revisa la respuesta de información de terceros por defunción y de historial de trámite	<p>Revisa respuesta, que debe contener al menos uno de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> EER: copia digitalizada del EER y medios de identificación, o recibe notificación de que no se 	Supervisor(a) de cumplimiento normativo	(entradas) Oficio y/o correo electrónico de respuesta de la CPT Información registral	<p>(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	Continúa en la actividad 6	<p>localizó el registro en la BD.</p> <ul style="list-style-type: none"> Información registral: histórico de trámites y detalle ciudadano. Biométricos: informe biométrico. 		RRCB	<p>Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 480 Minutos (observaciones para la estimación de tiempos) 1 Día(s)</p>
6	Elabora proyecto de respuesta a la solicitud de datos	<p>Elabora el proyecto de respuesta, el cual puede contener al menos uno de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se informa la improcedencia de la solicitud. Se informa que se requiere mayor información de acuerdo a los lineamientos ARCO. Se da respuesta, en su caso, adjuntando copia del EER y medios de identificación. <p>Gestiona firma del oficio de respuesta y cita para la entrega.</p>	Responsable de atención de solicitudes	(salidas) Proyecto de respuesta a la solicitud de datos	<p>(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 1,440 Minutos (observaciones para la estimación de tiempos) 3 Día(s)</p>
7	Valida proyecto de respuesta a la solicitud de datos	<p>Revisa el proyecto de respuesta y verifica datos dependiendo de la respuesta.</p> <p>Valida el proyecto de respuesta de la solicitud de información.</p> <p>Turna para envío de la respuesta por oficio o correo electrónico en caso de ser negativa.</p> <p>En caso de ser procedente firma y envía para visto bueno.</p>	Coordinador(a) de solicitudes de búsqueda	(documentos de trabajo) Proyecto de respuesta a la solicitud de datos	<p>(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 480 Minutos (observaciones para la estimación de tiempos)</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					de tiempos) 1 Día(s)
8	Da visto bueno al proyecto de respuesta a la solicitud de datos	Da visto bueno al proyecto de respuesta y envía mediante correo electrónico si la respuesta es improcedente, si la respuesta es procedente en su caso firma oficio.	Supervisor(a) de cumplimiento normativo	(salidas) Respuesta a la solicitud de datos que forman parte del PE	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 480 Minutos (observaciones para la estimación de tiempos) 1 Día(s)
9	Entrega respuesta a la solicitud de datos Fin del procedimiento	Entrega respuesta a la solicitud de datos de acuerdo a la cita programada.	Responsable de atención de solicitudes	(salidas) Respuesta a la solicitud de datos que forman parte del PE	

Nota: Los tiempos establecidos en la columna recursos, son estimados y no producto de una medición.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

7. Formatos y reportes

I. Formatos

El procedimiento no utiliza formatos.

II. Reportes

Reportes
RRCB

8. Puntos de control

No	Actividad
3	Valida proyecto de correo para solicitud de información
4	Solicita el insumo para respuesta
5	Revisa la respuesta de información de terceros por defunción y de historial de trámite
6	Elabora proyecto de respuesta a la solicitud de datos
8	Da visto bueno al proyecto de respuesta a la solicitud de datos

9. Instrucciones de trabajo

No hay instrucciones de trabajo definidas para el procedimiento.


Procedimiento S.1.03.2.06 Atención a Convenios con Instituciones Privadas

1. Objetivo

Atender los convenios celebrados entre el INE e Instituciones Privadas, a fin de proporcionar la información registral de la ciudadanía conforme a lo establecido en los mismos.

2. Normativa aplicable

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales	Artículo 126, Párrafo 1.
Lineamientos del Instituto Nacional Electoral para la atención de requerimientos de información y documentación formulados en términos de lo dispuesto en el artículo 126, párrafo 3 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales	Toda la Norma.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
Lineamientos para el acceso, verificación y entrega de los datos personales en posesión del Registro Federal de Electores por los integrantes de los Consejos General, Locales y Distritales	Toda la Norma.
Manual de Organización Específico de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores del Instituto Nacional Electoral	Tema VII Objetivo y Funciones, Dirección Ejecutiva de Registro Federal de Electores, Coordinación 1.2, Dirección 1.2.1, Subdirección 1.2.1.4, Funciones, Viñeta 5; Dirección 1.2.4, Subdirección 1.2.4.3, Departamento 1.2.1.3.1, Funciones, Viñeta 5; Departamento 1.2.4.3.2, Funciones, Viñeta 3.

3. Reglas de operación

1. Se deberá considerar una tabla con el corte mensual en la BD EXPLODB y crear una copia con la información necesaria para la ejecución del proceso.
2. La información registral se entregará mediante un repositorio en archivos ZIP con contraseña y código de integridad.
3. Se deberá entregar la información registral dentro de los 15 días posteriores al mes que se dispone.


4. Insumos y entregables

I. Insumos


Insumo	Descripción	Proveedor
Notificación de insumo disponible	Correo electrónico, mediante el cual se informa que se encuentra disponible el insumo correspondiente a la información básica del mes.	Subdirección de Administración de Centros de Cómputo
Notificación de recepción de la información	Correo electrónico mediante el cual notifica la recepción y visualización de la información mensual.	Instituciones Privadas

II. Entregables

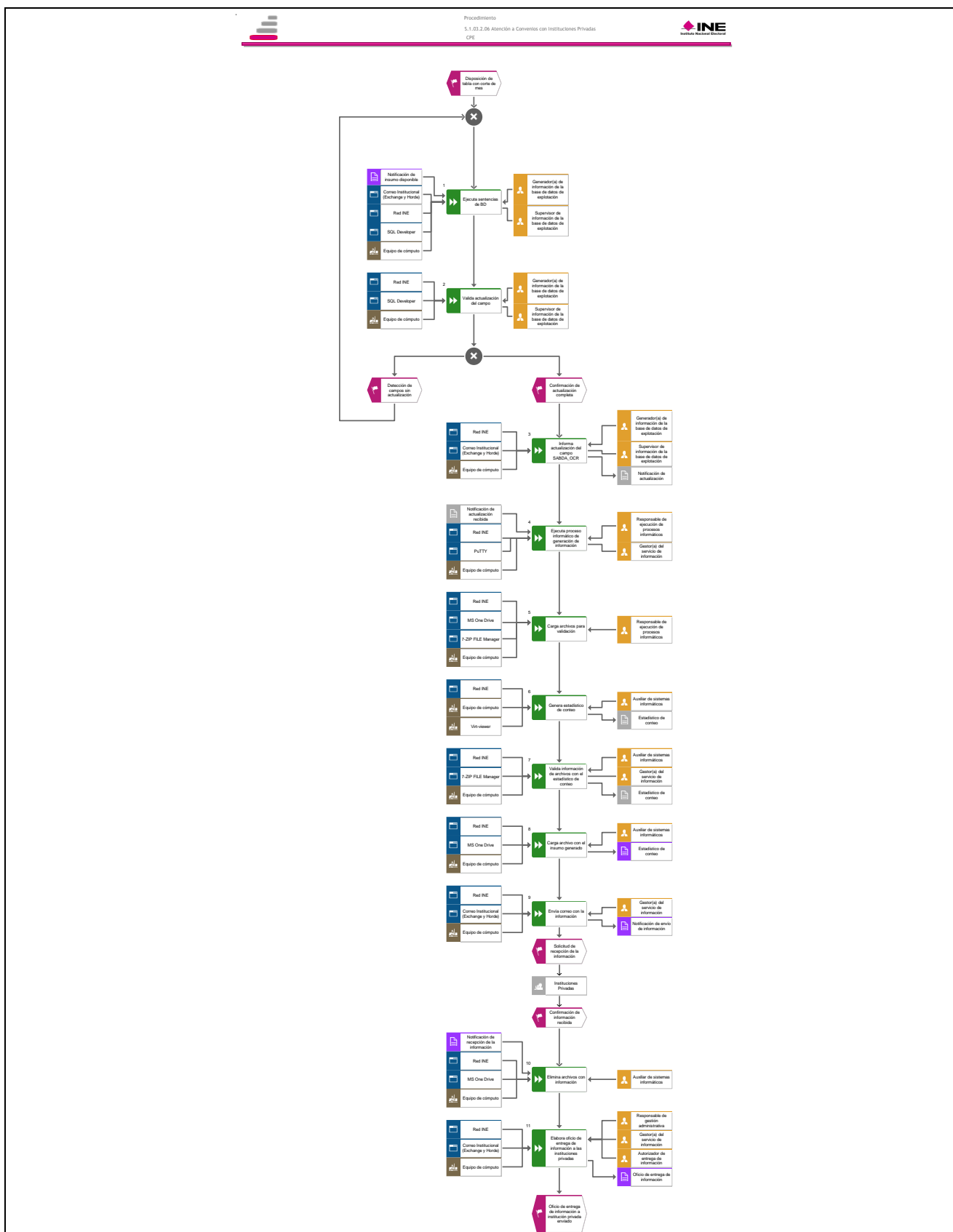
Entregable	Descripción	Cliente
Estadístico de conteo	Estadístico de conteo que contiene las cifras totales de vigentes nuevo modelo y vigentes.	Instituciones Privadas
Notificación de envío de información	Correo electrónico mediante el cual se notifica la disposición de la información mensual generada conforme a lo establecido en los convenios.	Instituciones Privadas
Oficio de entrega de información	Oficio mediante el cual se realiza la entrega oficial de la información mensual, que contiene lo siguiente: <input type="checkbox"/> Mes al que corresponde la información.	Instituciones Privadas

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Entregable	Descripción	Cliente
	<input type="checkbox"/> Descripción y totales de la información entregada. <input type="checkbox"/> Códigos de integridad correspondientes.	

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

5. Diagrama



Consulte el diagrama aquí.

6. Descripción


No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
1	Ejecuta sentencias de BD	Ejecuta sentencias de BD para actualizar el dato de OCR en el campo SABDA_OCR.	Supervisor de información de la base de datos de explotación Generador(a) de información de la base de datos de explotación	(entradas) Notificación de insumo disponible	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Correo Institucional (Exchange y Horde) Red INE SQL Developer (tiempo de ejecución aproximado) 420 Minutos
2	Valida actualización del campo Se realiza solo una de las siguientes acciones: Confirmación de actualización completa Continúa en la actividad 3 Detección de campos sin actualización Continúa en la actividad 1	Valida actualización del campo revisando que no existan valores nulos.	Generador(a) de información de la base de datos de explotación Supervisor de información de la base de datos de explotación		(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Red INE SQL Developer (tiempo de ejecución aproximado) 90 Minutos
3	Informa actualización del campo	Informa actualización del campo SABDA_OCR vía correo	Generador(a) de información de la	(salidas)	(recursos)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	SABDA_OCR	electrónico.	base de datos de explotación Supervisor de información de la base de datos de explotación	Notificación de actualización	(materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Red INE Correo Institucional (Exchange y Horde) (tiempo de ejecución aproximado) 10 Minutos
4	Ejecuta proceso de generación de información	Ejecuta el proceso de generación de información considerando la detección de duplicados así como la clasificación de vigentes, nuevo modelo, mensual, bimestral y generación de archivos.	Responsable de ejecución de procesos informáticos Gestor(a) del servicio de información	(entradas) Notificación de actualización recibida	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Red INE PuTTY (tiempo de ejecución aproximado) 45 Minutos
5	Carga archivos para validación	Carga archivos para validación de la información generada.	Responsable de ejecución de procesos informáticos		(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Red INE MS One Drive 7-ZIP FILE Manager (tiempo de ejecución aproximado) 60 Minutos
6	Genera estadístico de conteo	Genera estadístico de conteo a través de la ejecución de un script.	Auxiliar de sistemas informáticos	(salidas) Estadístico de	(recursos materiales)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
				conteo	Equipo de cómputo Virt-viewer (sistemas) Red INE (tiempo de ejecución aproximado) 10 Minutos
7	Valida información de archivos con el estadístico de conteo	<p>Valida información de archivos con el estadístico de conteo, considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad y longitud de campos OCR o CIC, folio nacional, número de emisión y año de registro • Coincidencia de total de registros contra total de líneas • Consistencia de la información • Cifras totales <p>Genera archivo .ZIP con contraseña que contiene los 32 archivos de las entidades validados y aplica el código de integridad SHA 256.</p>	Auxiliar de sistemas informáticos Gestor(a) del servicio de información	(salidas) Estadístico de conteo	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Red INE 7-ZIP FILE Manager (tiempo de ejecución aproximado) 45 Minutos
8	Carga archivo con el insumo generado	Carga archivo, genera ligas de descarga y envía correo electrónico con la información.	Auxiliar de sistemas informáticos	(salidas) Estadístico de conteo	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Red INE MS One Drive (tiempo de ejecución aproximado) 60 Minutos
9	Envía correo con la información	<p>Envía correo electrónico a las instituciones privadas conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ligas para descarga de la información 	Gestor(a) del servicio de información	(salidas) Notificación de envío de información	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
		<ul style="list-style-type: none"> Contraseña para visualizar el archivo Solicitud de recepción de la información 			Red INE Correo Institucional (Exchange y Horde) (tiempo de ejecución aproximado) 10 Minutos
10	Elimina archivos con información	Elimina los archivos con la información que se dispuso a las instituciones privadas.	Auxiliar de sistemas informáticos	(entradas) Notificación de recepción de la información	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Red INE MS One Drive (tiempo de ejecución aproximado) 10 Minutos
11	Elabora oficio de entrega de información a las instituciones privadas Fin del procedimiento	Elabora oficio de entrega de información a las instituciones privadas considerando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Mes al que corresponde la información Descripción y totales de la información entregada Códigos de integridad correspondientes Envía oficio de entrega de información por correo electrónico a las instituciones privadas.	Responsable de gestión administrativa Autorizador de entrega de información Gestor(a) del servicio de información	(salidas) Oficio de entrega de información	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Red INE Correo Institucional (Exchange y Horde) (tiempo de ejecución aproximado) 90 Minutos

Nota: Los tiempos establecidos en la columna recursos, son estimados y no producto de una medición.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

7. Formatos y reportes

I. Formatos

El procedimiento no utiliza formatos.

II. Reportes

El procedimiento no genera reportes.

8. Puntos de control

No	Actividad
2	Valida actualización del campo
7	Valida información de archivos con el estadístico de conteo

9. Instrucciones de trabajo

No hay instrucciones de trabajo definidas para el procedimiento.


Procedimiento S.1.03.2.07 Verificación de Situación Registral para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos

1. Objetivo


Coordinar las actividades de verificación de situación registral para otorgar la atención a solicitudes de información para procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos.

2. Normativa aplicable

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículo 9; Artículo 34; Artículo 35, Fracción II; Fracción III; Fracción VIII; Fracción IX; Artículo 41, Párrafo tercero, Base V, Apartado A; Artículo 74, Fracción IV; Artículo 84; Artículo 122, Apartado A, fracción III, párrafo tercero.
Ley Federal de Consulta Popular	Artículo 4, Párrafo 1; Artículo 12; Artículo 21; Artículo 23, Párrafo 1, Fracción II; Capítulo III, Sección QUINTA.
Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales	Artículo 3, Párrafo 1, Inciso c; Inciso d; Artículo 7, Párrafo 3; Párrafo 4; Artículo 8, Párrafo 2; Artículo 30, Párrafo 1, Inciso b; Artículo 32, Párrafo 1, Inciso b; Párrafo 2, Inciso d; Inciso e; Inciso i; Inciso j; Artículo 35; Artículo 44, Párrafo 1, Inciso j; Inciso m;

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
	Inciso jj; Artículo 54, Párrafo 1, Inciso b; Inciso f; Inciso n; Inciso ñ; Párrafo 3; Párrafo 4; Artículo 55, Párrafo 1; Artículo 362, Párrafo 1; Artículo 366, Párrafo 1; Artículo 369, Párrafo 1; Artículo 381, Párrafo 1; Artículo 383, Párrafo 1, Inciso c; Fracción VI; Artículo 385, Párrafo 1.
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados	Toda la Norma.
Ley General de Partidos Políticos	Artículo 2; Artículo 3, Párrafo 2; Artículo 7, Párrafo 1, Inciso a; Inciso c; Artículo 11; Artículo 16, Párrafo 1; Artículo 18, Párrafo 1; Artículo 42, Párrafo 1.
Reglamento de Elecciones del Instituto Nacional Electoral	Artículo 290, Párrafo 1.
Reglamento Interior del Instituto Nacional Electoral	Artículo 45, Párrafo 1, Inciso h; Inciso k; Inciso n; Inciso o; Inciso p; Inciso bb.
Acuerdo por el que se expide el instructivo que deberán observar las organizaciones interesadas en construir un Partidos Políticos Nacionales, así como diversas disposiciones relativas a la revisión de los requisitos que se deben cumplir para dicho fin	Toda la Norma.
Acuerdo por el que se emiten los lineamientos que regulan el uso de la app móvil que permite recabar los datos e integrar el expediente electrónico que acredite la voluntad de la ciudadanía para afiliarse, ratificar o refrendar su militancia a un PPN	Toda la Norma.
Acuerdo por el que se modifica el instructivo que deberán observar las organizaciones interesadas en construir un PPN, así como diversas disposiciones relativas a la revisión de los requisitos que se deben de cumplir para dicho fin	Toda la Norma.
Acuerdo del Instituto Nacional Electoral por el que se emiten los lineamientos para la verificación del porcentaje de apoyo ciudadano que se requiere para el registro de candidaturas independientes a cargos federales	Toda la Norma.
Lineamientos para el acceso, verificación y entrega de los datos personales en posesión del Registro Federal de Electores	Toda la Norma.
Lineamientos del Instituto Nacional Electoral para la atención de requerimientos de información y documentación formulados en términos de lo dispuesto en el artículo 126, párrafo 3 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales	Toda la Norma.
Lineamientos para la verificación de los padrones de afiliados de los PP Nacionales para la conservación de registro y publicidad, así como para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, corrección y oposición de datos personales en posesión	Toda la Norma.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0


3. Reglas de operación

1. Las solicitudes de información que se reciban por el SIVOPLE deberán atenderse por este medio.
2. Para el proceso de candidaturas independientes se asignarán los accesos a la mesa de control a las personas designadas por los OPL.

4. Insumos y entregables

1. Insumos


Insumo	Descripción	Proveedor
Solicitud de atención a requerimientos de información de situación registral	Solicitud de atención por parte de diversos actores políticos, referente a: <ul style="list-style-type: none"> - Uso del sistema - Verificación de situación registral operativa no automatizada - Información contenida en los datos procesados por el sistema 	Áreas internas del INE INAI Organismos Públicos Locales Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales de la Procuraduría General de la República PPN Organizaciones políticas Promoventes de consulta popular o iniciativa ciudadana Aspirantes a candidaturas independientes
Conformidad del peticionario	Escrito del peticionario en el que manifiesta su acuerdo para formalizar el convenio para que le se proporcionado el servicio.	Áreas internas del INE INAI Organismos Públicos Locales Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales de la Procuraduría General de la República PPN Organizaciones políticas Promoventes de consulta popular o iniciativa ciudadana Aspirantes a Candidatos Independientes
Respuesta del peticionario	Comunicado del peticionario con la confirmación o comentarios a la propuesta de convenio específico de apoyo y colaboración o al documento de especificaciones técnicas (Anexo Técnico).	Áreas internas del INE INAI Organismos Públicos Locales Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación Fiscalía Especializada para

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0


Insumo	Descripción	Proveedor
		la Atención de Delitos Electorales de la Procuraduría General de la República PPN Organizaciones políticas Promoventes de consulta popular o iniciativa ciudadana Aspirantes a Candidatos Independientes
Oficio de envío de contrato o convenio validado	Documento físico o electrónico mediante el cual se envía a las áreas responsables del INE, de oficinas centrales o delegacionales, el contrato o convenio con la validación correspondiente.	DJ
Convenio específico de apoyo y colaboración	Instrumento normativo en el que se establecen las bases de colaboración para la prestación del servicio.	DJ
Información de participantes de PP, OPL o promotores de consultas o iniciativas	Información de participantes de PP, OPL o promotores de consultas o iniciativas en la capacitación para el uso del sistema.	PP OPL CI DEPPP Promotores de consultas o iniciativas
Solicitud de habilitación del sistema	Documento mediante el cual los OPL solicitan la habilitación del sistema.	OPL
Solicitud de alta de cuentas de usuarios responsables de la DEPPP	Correo electrónico mediante el cual solicita el alta de cuentas de usuarios responsables de la DEPPP.	DEPPP
Acuse de recibo de la cuenta asignada	Documento mediante el cual se entrega la cuenta asignada y recepción por el usuario.	OPL
Declaración de confidencialidad	Escrito mediante el cual el usuario se hace sabedor de las sanciones por el uso indebido de los datos personales.	OPL

II. Entregables


Entregable	Descripción	Cliente
Respuesta al peticionario	Comunicado mediante el cual se notifica si la entrega de información solicitada es viable o no.	Áreas internas del INE INAI Organismos Públicos Locales Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales de la Procuraduría General de la República PPN Organizaciones políticas Promoventes de consulta popular o iniciativa

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Entregable	Descripción	Cliente
		ciudadana Aspirantes a Candidatos Independientes
Documento de especificaciones técnicas	Documento en el que se establecen las reglas de operación para el uso del sistema informático.	STN
Propuesta de convenio específico de apoyo y colaboración	Propuesta de instrumento normativo en el que se establecen las bases de colaboración para la prestación del servicio.	Áreas internas del INE INAI Organismos Públicos Locales Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales de la Procuraduría General de la República PPN Organizaciones políticas Promoventes de consulta popular o iniciativa ciudadana Aspirantes a Candidatos Independientes
Convenio específico de apoyo y colaboración	Instrumento normativo en el que se establecen las bases de colaboración para la prestación del servicio.	Áreas internas del INE INAI Organismos Públicos Locales Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales de la Procuraduría General de la República PPN Organizaciones políticas Promoventes de consulta popular o iniciativa ciudadana Aspirantes a Candidatos Independientes
Oficio de entrega de convenio específico de apoyo y colaboración formalizado	Documento mediante el cual se hace entrega a la DE o al peticionario del convenio específico de apoyo y colaboración formalizado.	Áreas internas del INE INAI Organismos Públicos Locales Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales de la Procuraduría General de la República PPN Organizaciones políticas Promoventes de consulta popular o iniciativa

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Entregable	Descripción	Cliente
		ciudadana Aspirantes a Candidatos Independientes
Resultado de la situación registral	Información del resultado de la verificación de la situación registral cargado al sistema de la DEPPP correspondiente.	DEPPP
Respuesta a la solicitud de información	<p>Contiene los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficio • Archivo electrónico con resultados del requerimiento de información • Cédulas de expediente electrónico o de registro de auxiliar 	<p>Áreas internas del INE</p> <p>INAI</p> <p>Organismos Públicos Locales</p> <p>Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación</p> <p>Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales de la Procuraduría General de la República</p> <p>PPN</p> <p>Organizaciones políticas</p> <p>Promovientes de consulta popular o iniciativa ciudadana</p> <p>Aspirantes a Candidatos Independientes</p>
Notificación de fechas de impartición de curso para uso del sistema	Correo electrónico de notificación de las fechas de impartición de los cursos para uso del sistema, solicitando el nombre, cargo y cuenta de correo electrónico de quienes participarán en esta actividad.	<p>PP</p> <p>OPL</p> <p>CI</p> <p>DEPPP</p> <p>Promotores de consultas o iniciativas</p>
Paquete de material para capacitación sobre el uso del sistema	Material proporcionado en la sesión de capacitación sobre el uso del sistema, incluyendo manuales de usuario y tutoriales.	OPL
Oficio de conclusión de capacitación	Comunicado dirigido a la UTVOPL para dar a conocer la conclusión de las actividades y los temas abordados.	UTVOPL
Solicitud de alta de cuentas de usuarios responsables de la DEPPP	Correo electrónico mediante el cual solicita el alta de cuentas de usuarios responsables de la DEPPP.	DERFE
Solicitud de cuenta única de acceso institucional (Usuarios externos)	Formato mediante el cual se formaliza la solicitud de la cuenta única de acceso institucional para usuarios externos.	UTSI
Acuse de recibo de la cuenta asignada	Documento mediante el cual se entrega la cuenta asignada y recepción por el usuario.	OPL
Declaración de confidencialidad	Escrito mediante el cual el usuario se hace sabedor de las sanciones por el uso indebido de los datos personales.	OPL
Oficio de alta de cuenta	Respuesta a la solicitud de habilitación del sistema informado el alta de la cuenta.	OPL DEPPP
Solicitud de atención a la incidencia en el sistema	<p>En función de la solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de despliegue, mediante el sistema Bugzilla, UTSI 	DDOS DITA

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Entregable	Descripción	Cliente
	<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de seguridad de ambiente web, mediante el sistema Bugzilla, UTSI • Pruebas de seguridad de aplicaciones móviles, mediante correo electrónico, lo recibe DITA • Solicitud de habilitación de aplicaciones soporte, mediante Remedy, DDOS y DITA • Solicitudes de cambio, a través de Remedy, DDOS • Solicitud de análisis de la incidencia, a través de Remedy, DDOS 	
Reportes de control de atención brindados por la MATO	<p>Reportes generados de manera semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de número de atenciones por día • Reporte por tipo de vía de atención • Reporte por tipo de atención • Reporte por tipo de proceso <ul style="list-style-type: none"> • Candidaturas independientes • Consultas populares • Iniciativas de ley • Organizaciones políticas • Partidos políticos 	CPT DERFE
Acta circunstanciada del resultado de la revisión y clarificación	<p>Acta circunstanciada en la que se describe los hechos o actividades realizadas durante el desahogo de los derechos de garantía de audiencia, respecto a la revisión y clarificación de registros que presenten inconsistencias o que se encuentren en otra situación registral, captados a través de la aplicación móvil.</p> <p>El documento se firma en dos tantos.</p>	<p>Áreas internas del INE</p> <p>PPN</p> <p>Organizaciones políticas</p> <p>Organismos Públicos Locales</p> <p>Promoventes de consulta popular o iniciativa ciudadana</p> <p>Aspirantes a Candidatos Independientes</p>
Resultado de la verificación de situación registral	<p>Contiene los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficio • Archivo electrónico con resultados de la verificación de situación registral • Cédulas de expediente electrónico y/o registro de auxiliar 	<p>Áreas internas del INE</p> <p>INAI</p> <p>Organismos Públicos Locales</p> <p>Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación</p> <p>Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales de la Procuraduría General de la República</p> <p>PPN</p> <p>Organizaciones políticas</p> <p>Promoventes de consulta popular o iniciativa ciudadana</p> <p>Aspirantes a Candidatos Independientes</p>

6. Descripción

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
1	Analiza viabilidad de la petición	Analiza la solicitud de atención a requerimientos de información de situación registral y determina si es viable la entrega de la información.	Coordinador(a) de servicios de situación registral Coordinador(a) de atención y servicios registrales Supervisor(a) de servicios de información registral Responsable de atención y servicios registrales Supervisor de atención y servicios registrales	(entradas) Solicitud de atención a requerimientos de información de situación registral	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Sistema de Archivos Institucional (tiempo de ejecución aproximado) 960 Minutos
2	Da respuesta al peticionario Se realiza solo una de las siguientes acciones: Respuesta al peticionario en sentido negativo Fin del procedimiento Respuesta al peticionario en sentido positivo	Notifica si la entrega de información es viable o no, en caso de respuesta positiva, solicita emita su conformidad con la suscripción de un convenio.	Coordinador(a) de atención y servicios registrales Supervisor de atención y servicios registrales	(salidas) Respuesta al peticionario	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 SIVOPL (tiempo de ejecución aproximado) 960 Minutos

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
3	Genera convenio específico de apoyo y colaboración	Genera convenio específico de apoyo y colaboración entre el INE y el peticionario. Remite convenio solicitando observaciones y el documento de especificaciones técnicas.	Coordinador(a) de atención y servicios registrales Supervisor de atención y servicios registrales Responsable de atención y servicios registrales	(entradas) Conformidad del peticionario (salidas) Propuesta de convenio específico de apoyo y colaboración	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 960 Minutos
4	Genera el documento de especificaciones técnicas	Genera el documento de especificaciones técnicas y revisa el convenio específico de apoyo y colaboración.	Supervisor(a) de servicios de información registral Gestor(a) de verificación de situación registral	(documentos de trabajo) Propuesta de convenio específico de apoyo y colaboración Documento de especificaciones técnicas	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 1,920 Minutos
5	Remite documento de especificaciones técnicas y comentarios a convenio específico de apoyo y colaboración	Remite documento de especificaciones técnicas y comentarios a convenio específico de apoyo y colaboración.	Supervisor(a) de servicios de información registral	(salidas) Documento de especificaciones técnicas Propuesta de convenio específico de apoyo y colaboración	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 90 Minutos
6	Revisa documento de especificaciones técnicas y comentarios a convenio específico de apoyo y colaboración	Revisa comentarios e incorpora al convenio específico de apoyo y colaboración y el documento de especificaciones técnicas. Genera la versión final y remite al peticionario.	Supervisor de atención y servicios registrales Coordinador(a) de atención y servicios registrales	(salidas) Documento de especificaciones técnicas Propuesta de convenio específico	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 90 Minutos

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
			Gestor(a) de verificación de situación registral Responsable de atención y servicios registrales	de apoyo y colaboración	ejecución aproximado) 960 Minutos
7	Revisa respuesta del peticionario	Revisa comentarios del peticionario y se incorporan, en caso de proceder.	Responsable de atención y servicios registrales Supervisor de atención y servicios registrales Coordinador(a) de atención y servicios registrales	(entradas) Respuesta del peticionario	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 960 Minutos
8	<p>Remite versión final de convenio de colaboración y apoyo</p> <p>Se realizan las siguientes acciones:</p> <p>Convenio específico de apoyo y colaboración para OPL enviado</p> <p>Fin del procedimiento</p> <p>Requerimiento de revisión y/o validación de proyectos de contratos o convenios recibido</p> <p>Continúa en el procedimiento</p> <p>H.3.02.1.03 Asesoría</p>	<p>Envía versión final de convenio de colaboración y apoyo para conocimiento a la CPT.</p> <p>En caso de los OPL, remite a la UTVOPL.</p> <p>En caso de peticionarios distintos a los OPL, remite a la DJ.</p>	Responsable de atención y servicios registrales Coordinador(a) de atención y servicios registrales Supervisor de atención y servicios registrales Administrador(a) de atención y servicios registrales	(salidas) Propuesta de convenio específico de apoyo y colaboración	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 90 Minutos

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	Jurídica en Contratos y Convenios Convenio específico de apoyo y colaboración enviado para conocimiento a CPT Fin del procedimiento				
9	Remite convenio específico de apoyo y colaboración al peticionario para formalización	Envía el convenio específico de apoyo y colaboración al peticionario solicitando se imprima en cuatro tantos, se firme y reintegre al Instituto.	Responsable de atención y servicios registrales Supervisor de atención y servicios registrales Coordinador(a) de atención y servicios registrales Administrador(a) de atención y servicios registrales	(entradas) Oficio de envío de contrato o convenio validado Convenio específico de apoyo y colaboración (salidas) Convenio específico de apoyo y colaboración	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 960 Minutos
10	Revisa convenio específico de apoyo y colaboración formalizado	Revisa el convenio específico de apoyo y colaboración formalizado. Prepara oficio y gestiona firma del DE.	Coordinador(a) de atención y servicios registrales Administrador(a) de atención y servicios registrales Supervisor de atención y servicios registrales Responsable de atención y servicios registrales	(entradas) Convenio específico de apoyo y colaboración	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Portal de Firma Electrónica (tiempo de ejecución aproximado) 90 Minutos

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
11	Revisa firmas en convenio específico de apoyo y colaboración	Revisa firmas en convenio específico de apoyo y colaboración. Prepara oficio para DJ para gestionar firma del SE.	Supervisor de atención y servicios registrales Rol Coordinador(a) de atención y servicios registrales Responsable de atención y servicios registrales Administrador(a) de atención y servicios registrales	(salidas) Convenio específico de apoyo y colaboración	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Portal de Firma Electrónica (tiempo de ejecución aproximado) 90 Minutos
12	Entrega de convenio específico de apoyo y colaboración formalizado Fin del procedimiento	Prepara oficio de entrega del convenio específico de apoyo y colaboración formalizado para la DE y el peticionario.	Supervisor de atención y servicios registrales Coordinador(a) de atención y servicios registrales Responsable de atención y servicios registrales Administrador(a) de atención y servicios registrales	(entradas) Convenio específico de apoyo y colaboración (salidas) Oficio de entrega de convenio específico de apoyo y colaboración formalizado Convenio específico de apoyo y colaboración	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Portal de Firma Electrónica (tiempo de ejecución aproximado) 90 Minutos
13	Remite copia de convenio específico de apoyo y colaboración Continúa en la actividad 14	Remite copia de convenio específico de apoyo y colaboración formalizado a la CPT mediante correo electrónico para conocimiento y efectos conducentes.	Coordinador(a) de atención y servicios registrales Administrador(a) de atención y servicios registrales Supervisor de atención y servicios	(entradas) Convenio específico de apoyo y colaboración (salidas) Convenio específico de apoyo y colaboración	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
			registrales Responsable de atención y servicios registrales		60 Minutos
14	<p>Gestiona la solicitud de atención a requerimientos</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Solicitud de consulta a la información procesada por medio del sistema identificada Continúa en la actividad 15</p> <p>Solicitud de compulsa manual identificada Continúa en la actividad 17</p> <p>Solicitud de uso del sistema identificada Continúa en la actividad 25</p>	<p>Identifica el tipo de solicitud de requerimientos de información de situación registral:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uso del sistema - Verificación de situación registral operativa no automatizada - Información contenida en los datos procesados por el sistema 	Supervisor(a) de servicios de información registral	<p>(entradas) Convenio específico de apoyo y colaboración</p> <p>(documentos de trabajo) Solicitud de atención a requerimientos de información de situación registral</p>	<p>(recursos materiales) Sellos institucionales Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas) Microsoft Office 365 Sistema de Archivos Institucional</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos</p>
15	Analiza la solicitud de información	<p>Identifica el tipo de solicitud de información.</p> <p>Analiza la solicitud de información de situación registral para identificar el tipo de solicitante, actividades y tiempos necesarios para poder procesar la información y determinar el</p>	Gestor(a) de verificación de situación registral		<p>(recursos materiales) Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas) MobaXterm Microsoft Office 365</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
		<p>alcance y mecanismo de entrega.</p> <p>Notifica al solicitante si cuenta la información y en cuanto tiempo se atiende su solicitud.</p> <p>En caso de necesitar información adicional se realiza un requerimiento al área correspondiente para atender la solicitud.</p>			<p>Sistema de Captación de Datos para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos</p> <p>SQL Developer</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>120 Minutos</p>
16	<p>Genera la respuesta a la solicitud de información</p> <p>Continúa en la actividad 23</p>	<p>Para la generación de la respuesta si se requiere infraestructura adicional, solicita mediante oficio o Remedy.</p> <p>Genera la respuesta a la solicitud de información.</p> <p>Prepara la información para entregarla en el medio solicitado.</p> <p>Elabora el oficio con la atención a la solicitud de información para la CPT.</p> <p>Realiza la entrega del oficio y la información.</p>	Gestor(a) de verificación de situación registral		<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>Discos externos</p> <p>USB</p> <p>Servidor</p> <p>DVD</p> <p>Unidad de DVD-RW</p> <p>Multifuncional</p> <p>Cinta magnética</p> <p>Sellos institucionales</p> <p>(sistemas)</p> <p>CRM-Remedy</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>MobaXterm</p> <p>Sistema de Captación de Datos para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos</p> <p>SQL Developer</p> <p>Kleopatra</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					ejecución aproximado) 1,440 Minutos
17	<p>Revisa el ambiente para ejecutar la compulsa</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Corte de la información acotada del PE a compulsar no disponible Continúa en la actividad 18</p> <p>Corte de la información acotada del PE a compulsar disponible Continúa en la actividad 20</p>	<p>Descarga la información.</p> <p>Valida y prepara el ambiente para ejecutar la compulsa.</p> <p>Determina si se dispone del corte de la información acotada del PE a compulsar o los permisos de acceso.</p>	Gestor(a) de verificación de situación registral		<p>(recursos materiales)</p> <p>Servidor</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Verificación del Padrón de Afiliados de los partidos políticos</p> <p>Sistema de Información de Registro de Partidos Políticos Nacionales</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>Registro de Asociaciones Políticas Nacionales</p> <p>Sistema de Registro de Partidos Políticos Locales</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos</p>
18	Solicita el corte de la información	Solicita el corte de la información acotada del PE a compulsar y gestiona los permisos para el acceso a las bases de datos.	Gestor(a) de verificación de situación registral	(salidas) Formato de privilegios de usuario para base de datos Solicitud única de acceso	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>Portal de Firma Electrónica</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					ejecución aproximado) 720 Minutos
19	Prepara corte de información acotada del PE Continúa en la actividad 20	Prepara el ambiente para generar el corte de información acotada del PE. Ejecuta los script correspondientes. Asigna permisos a la BD.	Gestor(a) de insumos de BD	(documentos de trabajo) Formato de privilegios de usuario para base de datos Solicitud única de acceso	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 TOAD for Oracle (tiempo de ejecución aproximado) 300 Minutos
20	Procesa la información para la compulsa Se realiza solo una de las siguientes acciones: Resultado de la compulsa con carga en sistema requerida Continúa en la actividad 21 Resultado de la compulsa con carga en sistema no requerida Continúa en la actividad 22	Carga los insumos de información al ambiente respectivo para ejecutar la compulsa. Si resultan errores los atiende. Obtiene el resultado de la compulsa.	Gestor(a) de verificación de situación registral	(salidas) Resultado de la situación registral	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) MobaXterm Microsoft Office 365 SQL Developer Máquina virtual DERFE Drive (tiempo de ejecución aproximado) 480 Minutos
21	Carga en sistema	Carga el resultado de la compulsa en el sistema	Gestor(a) de	(salidas)	(recursos)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	resultado de compulsa Fin del procedimiento	correspondiente. Notifica vía correo y oficio la carga en el sistema.	verificación de situación registral	Resultado de la situación registral	materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Verificación del Padrón de Afiliados de los partidos políticos Sistema de Información de Registro de Partidos Políticos Nacionales Microsoft Office 365 Registro de Asociaciones Políticas Nacionales Sistema de Registro de Partidos Políticos Locales (tiempo de ejecución aproximado) 480 Minutos
22	Remite resultado de la compulsa Continúa en la actividad 23	Realiza cifrado de la información resultado de la compulsa. Envía el resultado vía correo electrónico, adjuntando los archivos cifrados.	Gestor(a) de verificación de situación registral	(salidas) Resultado de la situación registral	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 DERFE Drive Software de cifrado kleopatra (tiempo de ejecución aproximado) 60 Minutos

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
23	Genera oficio para la STN	<p>Recibe el oficio con la atención a la solicitud y respuesta a la solicitud de información.</p> <p>Analiza la respuesta a la solicitud de información.</p> <p>Elabora oficio para la STN proporcionando la información requerida.</p>	Enlace de la CPT		<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>720 Minutos</p>
24	<p>Prepara respuesta al área solicitante</p> <p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Respuesta a la solicitud de información entregada al solicitante</p> <p>Fin del procedimiento</p> <p>Respuesta a la solicitud de información entregada para su canalización con los OPL</p> <p>Continúa en el procedimiento S.4.01.2.01</p> <p>Coordinación de las Actividades del INE-OPL para su Atención, Seguimiento y Gestión</p>	<p>Elabora propuesta de oficio para entregar los resultados al solicitante.</p> <p>Entrega los resultados al solicitante.</p>	<p>Abogado(a) Jurídico Registral</p> <p>Gestor(a) de integración de convenios</p> <p>Supervisor(a) de cumplimiento normativo</p>	<p>(salidas)</p> <p>Respuesta a la solicitud de información</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>Papelería</p> <p>Multifuncional</p> <p>(sistemas)</p> <p>Sistema de Vinculación con los Organismos Públicos Locales Electorales</p> <p>Sistema de Archivos Institucional</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>480 Minutos</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
25	Prepara logística para la capacitación sobre el uso del sistema	<p>Genera manuales, presentaciones, videos tutoriales o material de apoyo para la impartición de la capacitación, el contenido dependerá del tipo del solicitante y capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de aplicación móvil • Uso del portal para usuarios que operan la solución • Uso del portal para usuarios internos o externos que realizan el registro de los solicitantes • Definición de criterios para la operación de la Mesa de Control <p>Programa las fechas y elabora oficio de notificación para la impartición de los cursos, solicitando el nombre, cargo y cuenta de correo electrónico de quienes participarán en esta actividad.</p>	Gestor(a) de verificación de situación registral	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Paquete de material para capacitación sobre el uso del sistema</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo Dispositivo móvil</p> <p>(sistemas)</p> <p>Sistema de Archivos Institucional Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>2,400 Minutos</p>
26	Notifica fechas de impartición de curso para uso del sistema	Prepara correo electrónico de notificación de las fechas de impartición de los cursos para uso del sistema, solicitando el nombre, cargo y cuenta de correo electrónico de quienes participarán en esta actividad.	<p>Gestor(a) de verificación de situación registral</p> <p>Responsable de atención y servicios registrales</p> <p>Supervisor de atención y servicios registrales</p> <p>Coordinador(a) de atención y servicios registrales</p>	<p>(salidas)</p> <p>Notificación de fechas de impartición de curso para uso del sistema</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365 SIVOPL</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado)</p> <p>120 Minutos</p>
27	Remite respuesta de curso para uso del sistema	Remite la información de participantes de PP, OPL o promotores de consultas o iniciativas a curso para uso del sistema.	<p>Supervisor de atención y servicios registrales</p> <p>Coordinador(a) de atención y servicios registrales</p> <p>Responsable de atención y servicios</p>	<p>(entradas)</p> <p>Información de participantes de PP, OPL o promotores de consultas o iniciativas</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas)</p> <p>Microsoft Office 365 SIVOPL</p> <p>(tiempo de ejecución)</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
			registrales		aproximado) 120 Minutos
28	Convoca curso para uso del sistema	Emite la convocatoria correspondiente conforme a la herramienta designada.	Gestor(a) de verificación de situación registral	(documentos de trabajo) Información de participantes de PP, OPL o promotores de consultas o iniciativas	(recursos materiales) Equipo de cómputo Dispositivo móvil (sistemas) Microsoft Office 365 Microsoft Teams Cisco WebEx (tiempo de ejecución aproximado) 60 Minutos
29	Imparte la capacitación	Imparte la capacitación a los participantes con los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> • Introducción al sistema informático • Ingreso al sistema informático dependiendo el usuario • Uso de la aplicación móvil en sus dos modalidades • Reglas de Operación de Mesa de Control y Definición de Criterios de Validación y Solicitud de contactos asignados para Coordinación de actividades de Mesa de Control • Solicitud de cuentas de acceso institucional. • Atención a Derechos de Audiencia • Avisos de Privacidad • Información de la Mesa de Atención Técnica Operativa 	Gestor(a) de verificación de situación registral Supervisor(a) de servicios de información registral Coordinador(a) de servicios de situación registral	(documentos de trabajo) Paquete de material para capacitación sobre el uso del sistema	(recursos materiales) Equipo de cómputo Dispositivo móvil (sistemas) Microsoft Office 365 Microsoft Teams Cisco WebEx (tiempo de ejecución aproximado) 180 Minutos
30	Notifica conclusión de capacitación	Envía por correo electrónico todo el material que se mostró en la capacitación a los participantes.	Gestor(a) de verificación de	(salidas) Paquete de material	(recursos materiales)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	<p>Se realiza solo una de las siguientes acciones:</p> <p>Capacitación concluida promoventes de proceso de participación ciudadana</p> <p>Continúa en la actividad 31</p> <p>Capacitación concluida DEPPP</p> <p>Continúa en la actividad 32</p> <p>Capacitación concluida OPL</p>	Notifica mediante oficio la conclusión de la capacitación.	situación registral	para capacitación sobre el uso del sistema Oficio de conclusión de capacitación	Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 180 Minutos
31	<p>Registro de promoventes en el sistema</p> <p>Se realizan las siguientes acciones:</p> <p>Continúa en la actividad 38</p> <p>Continúa en la actividad 43</p> <p>Continúa en la actividad 44</p>	<p>Registra datos de promoventes o proceso de participación ciudadana en el sistema.</p> <p>Notifica correo electrónico y oficio del alta de promoventes o proceso de participación ciudadana en el sistema.</p>	<p>Supervisor(a) de servicios de información registral</p> <p>Gestor(a) de verificación de situación registral</p>	<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Convenio específico de apoyo y colaboración entre el INE y el partido político</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Sistema de Captación de Datos para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos (tiempo de ejecución aproximado) 40 Minutos</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
32	Solicita alta de cuentas de usuarios responsables de la DEPPP Continúa en la actividad 35	Solicita alta de cuentas de usuarios responsables de la DEPPP mediante correo electrónico, adjuntando relación en Excel de nombre y cuenta de correo electrónico.	Supervisor de procesos de actores políticos	(salidas) Solicitud de alta de cuentas de usuarios responsables de la DEPPP	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos
33	Solicita cuentas de usuario de acceso institucional	Abre un caso en Remedy para gestionar las solicitudes y la generación de las cuentas de acceso institucional usuarios externos. Recibe la notificación de que las cuentas de los responsables fueron creadas.	Gestor(a) de verificación de situación registral	(entradas) Solicitud de habilitación del sistema (salidas) Solicitud de cuenta única de acceso institucional (Usuarios externos)	(recursos materiales) Teléfono Equipo de cómputo (sistemas) CRM-Remedy (tiempo de ejecución aproximado) 45 Minutos
34	Asigna cuentas a funcionarios	Remite a funcionarios acuse de recibo de la cuenta asignada y la declaración de confidencialidad.	Gestor(a) de verificación de situación registral	(salidas) Acuse de recibo de la cuenta asignada Declaración de confidencialidad	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 90 Minutos
35	Da de alta las cuentas creadas	Da de alta las cuentas creadas de los responsables en el sistema y se asignan permisos. Notifica mediante correo electrónico a los responsables de la cuenta que puede dar inicio al registro de los solicitantes.	Gestor(a) de verificación de situación registral	(entradas) Solicitud de alta de cuentas de usuarios responsables de la DEPPP	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Sistema de

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
				Acuse de recibo de la cuenta asignada Declaración de confidencialidad	Captación de Datos para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 45 Minutos
36	Notifica alta de cuentas creadas Se realiza solo una de las siguientes acciones: Notificación de alta de cuenta entregado a DEPPP Continúa en la actividad 37 Notificación de alta de cuenta entregado a OPL	Notifica mediante oficio el alta de la cuenta y que puede dar inicio al registro de los solicitantes.	Gestor(a) de verificación de situación registral	(salidas) Oficio de alta de cuenta	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Sistema de Archivos Institucional (tiempo de ejecución aproximado) 90 Minutos
37	Registro de actores políticos en el sistema Se realizan las siguientes acciones: Continúa en la actividad 38	Registra datos de promoventes o proceso de participación ciudadana en el sistema. Notifica correo electrónico y oficio el alta promoventes o proceso de participación ciudadana en el sistema.	Supervisor de procesos de actores políticos	(documentos de trabajo) Convenio con PP	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Sistema de Captación de Datos para Procesos de Participación

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	Continúa en la actividad 43 Continúa en la actividad 44				Ciudadana y Actores Políticos (tiempo de ejecución aproximado) 40 Minutos
38	Registra solicitudes de atención del sistema	Recibe llamadas o correos electrónicos a través de la MATO, referente a las siguientes categorías de reportes de usuarios: <ul style="list-style-type: none"> Asesoría requerida: <ul style="list-style-type: none"> • Soporte a reportes de usuarios y dudas sobre el sistema Incidencias en el sistema: <ul style="list-style-type: none"> • Fallas e incidencias en el uso del sistema • Fallas e incidencias sobre la infraestructura que soporta el sistema Registra las solicitudes de atención para control y seguimiento en los formatos de atención a correos y datos de llamadas respectivamente.	Gestor(a) de verificación de situación registral	(documentos de trabajo) Atención a correos de Bitácora de llamadas	(recursos materiales) Dispositivo móvil Teléfono Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Sistema de Captación de Datos para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos CRM-Remedy (tiempo de ejecución aproximado) 60 Minutos
39	Revisa tipo de solicitud de atención Se realiza solo una de las siguientes acciones: Asesoría requerida Continúa en la actividad 40	Revisa la solicitud de atención y determina si corresponde a una asesoría o incidencia.	Gestor(a) de verificación de situación registral	(documentos de trabajo) Atención a correos de Bitácora de llamadas	(recursos materiales) Dispositivo móvil Teléfono Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Sistema de Captación de Datos para Procesos de Participación

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	Atención a incidencia en el sistema identificada Continúa en la actividad 41				Ciudadana y Actores Políticos (tiempo de ejecución aproximado) 10 Minutos
40	Brinda asesoría Continúa en la actividad 42	Brinda atención personalizada al usuario, de acuerdo a lo reportado. Registra información complementaria en el formato Datos de llamadas y en el formato Atención a correos respectivamente.	Gestor(a) de verificación de situación registral	(documentos de trabajo) Atención a correos Bitácora de llamadas	(recursos materiales) Dispositivo móvil Teléfono Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos
41	Solicita atención a la incidencia en el sistema Continúa en la actividad 42	Abre caso en Remedy con el detalle de la incidencia: <ul style="list-style-type: none">Fallas e incidencias en el uso del sistemaFallas e incidencias sobre la infraestructura que soporta el sistema Envía notificación vía correo electrónico para la revisión y atención de la incidencia. Registra información complementaria en el formato datos de llamadas y en el formato atención a correos, respectivamente.	Gestor(a) de verificación de situación registral	(salidas) Solicitud de atención a la incidencia en el sistema (documentos de trabajo) Atención a correos Bitácora de llamadas	(recursos materiales) Equipo de cómputo Dispositivo móvil (sistemas) CRM-Remedy Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 25 Minutos
42	Elabora reportes del control de atención Fin del procedimiento	Recolecta los formatos Atención a correos y Datos de llamadas y revisa su información. Consolida la información de los formatos para la generación de la Bitácora de control de atención.	Gestor(a) de verificación de situación registral	(salidas) Reportes de control de atención brindados por la MATO	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365


No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
		<p>Genera los siguientes reportes semanales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte de número de atenciones por día Reporte por tipo de vía de atención Reporte por tipo de atención Reporte por tipo de proceso <p>Se envía a la CPT y al Coordinador de servicios de situación registral, cuando así se requiere.</p>		<p>(documentos de trabajo)</p> <p>Atención a correos Bitácora de llamadas Bitácora de control de atención</p>	<p>Sistema de Captación de Datos para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos (tiempo de ejecución aproximado) 960 Minutos</p>
43	<p>Monitorea la información captada</p> <p>Fin del procedimiento</p>	<p>Monitorea el avance de la captura de la información y su procesamiento.</p> <p>Genera los siguientes reportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte preliminar de avance de los estatus de registros y envía a la mesa de control para su revisión y gestión. Reporte preliminar de análisis de la información recibida y a los Consejeros y Direcciones Ejecutivas que lo soliciten. Reporte del procesamiento del sistema, si se identifica que el procesamiento incrementa se levanta una incidencia y envía a DITA o DDOS. Reporte preliminar de registros para la atención al derecho de audiencia. 	Supervisor(a) de servicios de información registral	<p>(salidas)</p> <p>Reporte preliminar de análisis de la información recibida (documentos de trabajo)</p> <p>Reporte preliminar de avance de los estatus de registros Reporte del procesamiento del sistema Reporte preliminar de registros para la atención al Derecho de audiencia</p>	<p>(recursos materiales)</p> <p>Servidor Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 SQL Developer Sistema de Captación de Datos para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos Tableau (tiempo de ejecución aproximado) 960 Minutos</p>
44	Monitorea registro recibidos	Da seguimiento a la recepción de apoyo ciudadano o registro de afiliaciones y refrendo de militantes de los PP.	<p>Auxiliar de mesa de control</p> <p>Supervisor(a) de revisión de situación registral</p>		<p>(recursos materiales)</p> <p>Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Sistema de Captación de Datos</p>

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos
45	Distribuye los registros para su revisión	Desde el módulo mesa de control en la opción asignar carga de trabajo se realiza la consulta de los registros enviados por los solicitantes. Se realiza la distribución de los registros a los operadores para su revisión.	Auxiliar de mesa de control	(documentos de trabajo) Bitácora de asignación de registros para mesa de control	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Sistema de Captación de Datos para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos (tiempo de ejecución aproximado) 30 Minutos
46	Revisa los registros en mesa de control Se realiza solo una de las siguientes acciones: Resultado de la compulsa del PE obtenido en la actividad 49	Revisa los registros dispuestos en el módulo de mesa de control y cataloga o verifica la información y en su caso realiza una clarificación de información. Si se identifica una inconsistencia en los testigos visuales, se aplican los criterios de validación de inconsistencias. Para los registros clarificados se vuelve a realizar la verificación de la situación registral y se obtiene el resultado de la compulsa con el PE.	Operador(a) de mesa de control	(documentos de trabajo) Reporte preliminar de avance de los estatus de registros	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Sistema de Captación de Datos para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos (tiempo de ejecución aproximado)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	Resultado de la revisión de mesa de control con inconsistencias puesto a disposición	Si los registros fueron clasificados por la mesa de control con una inconsistencia, se ponen a disposición para una revisión en un derecho de audiencia.			ejecución aproximado) 480 Minutos
47	Asigna los derechos de audiencia Continúa en la actividad 48	Desde el módulo mesa de control en la opción asignar carga de trabajo se realiza la consulta de los registros que tienen inconsistencias y se distribuyen a los operadores para revisión de derecho de audiencia. Elabora acta circunstanciada del resultado de la clarificación asentando la cantidad de registros subsanados, haciendo la aclaración de que no necesariamente son registros válidos, al ejecutarse una segunda compulsa.	Supervisor(a) de revisión de situación registral	(salidas) Acta circunstanciada del resultado de la revisión y clarificación	(recursos materiales) Impresora Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Sistema de Captación de Datos para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos (tiempo de ejecución aproximado) 30 Minutos
48	Realiza compulsa contra el PE Continúa en la actividad 49	Realiza la compulsa de los registros subsanados en derecho de audiencia y obtiene el resultado de la compulsa con el PE.	Gestor(a) de verificación de situación registral		(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 Sistema de Captación de Datos para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos (tiempo de ejecución aproximado)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					60 Minutos
49	Genera resultados de la verificación de situación registral Fin del procedimiento	Analiza la información, genera los resultados de la verificación de situación registral y guarda la información en el medio adecuado. Genera el oficio dónde se describe la información que se está generando y entrega.	Supervisor(a) de servicios de información registral Coordinador(a) de servicios de situación registral Gestor(a) de verificación de situación registral	(salidas) Resultado de la verificación de situación registral	(recursos materiales) Impresora Equipo de cómputo Torres de quemado para CD y DVD Unidad de DVD-RW Multifuncional Sellos institucionales Servidor Disco duro externo (sistemas) Sistema de Captación de Datos para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos MobaXterm Microsoft Office 365 Sistema de Archivos Institucional Kleopatra SQL Developer (tiempo de ejecución aproximado) 1,440 Minutos

Nota: Los tiempos establecidos en la columna recursos, son estimados y no producto de una medición.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		 Instituto Nacional Electoral
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

7. Formatos y reportes

I. Formatos

Formatos	Ubicación
Solicitud única de acceso	Consulte el formato aquí.

II. Reportes

Reportes
Reportes de control de atención brindados por la MATO

8. Puntos de control

No	Actividad
1	Analiza viabilidad de la petición
6	Revisa documento de especificaciones técnicas y comentarios a convenio específico de apoyo y colaboración
7	Revisa respuesta del peticionario
16	Genera la respuesta a la solicitud de información
20	Procesa la información para la compulsa
28	Convoca curso para uso del sistema
34	Asigna cuentas a funcionarios
36	Notifica alta de cuentas creadas
39	Revisa tipo de solicitud de atención
43	Monitorea la información captada
44	Monitorea registro recibidos
45	Distribuye los registros para su revisión
46	Revisa los registros en mesa de control
47	Asigna los derechos de audiencia
49	Genera resultados de la verificación de situación registral


9. Instrucciones de trabajo

No hay instrucciones de trabajo definidas para el procedimiento.

Procedimiento S.1.03.2.08 Generación de Información Estadística

1. Objetivo

Preparar la información estadística del PE y LNE para la atención a solicitudes específicas de dicha información y su publicación en internet para conocimiento de la ciudadanía.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

2. Normativa aplicable

Nombre de la normativa	Artículos que aplican
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Título Primero, Capítulo I; Artículo 1; Artículo 2, Párrafo 1, Fracción I; Fracción II; Artículo 3; Título Primero, Capítulo II; Artículo 15.
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Título PRIMERO, Capítulo I; Artículo 4; Artículo 6; Artículo 7; Título PRIMERO, Capítulo II; Artículo 8; Artículo 10; Artículo 11; Artículo 12; Artículo 13; Artículo 15.
Reglamento del Instituto Nacional Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Artículo 5; Artículo 7, Párrafo 1, Fracción I; Fracción II; Fracción IV; Fracción VI; Artículo 10, Párrafo 1; Artículo 11, Párrafo 1; Párrafo 2; Artículo 27, Párrafo 1; Artículo 28, Párrafo 1.
Manual de Organización Específico de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores del Instituto Nacional Electoral	Tema VII Objetivo y Funciones, Dirección Ejecutiva de Registro Federal de Electores, Coordinación 1.2, Dirección 1.2.4, Subdirección 1.2.4.3, Departamento 1.2.4.3.2, Funciones, Viñeta 2.

3. Reglas de operación

1. Las solicitudes de información estadística del PE y LNE se deberán atender con la información generada a partir de los cortes semanales o mensuales de la BD del PE según corresponda.


4. Insumos y entregables

I. Insumos


Insumo	Descripción	Proveedor
Información del PE y LNE	Extracto de la información estadística semanal con corte a los días viernes de la BD del PE.	DERFE
Solicitud de información estadística del PE y LNE	Solicitud vía correo electrónico, a través del Sistema Infomex u oficio en la que se pide información estadística del PE y LNE específica y de un periodo determinado.	Ciudadanía Actores externos Vocalías UR

II. Entregables

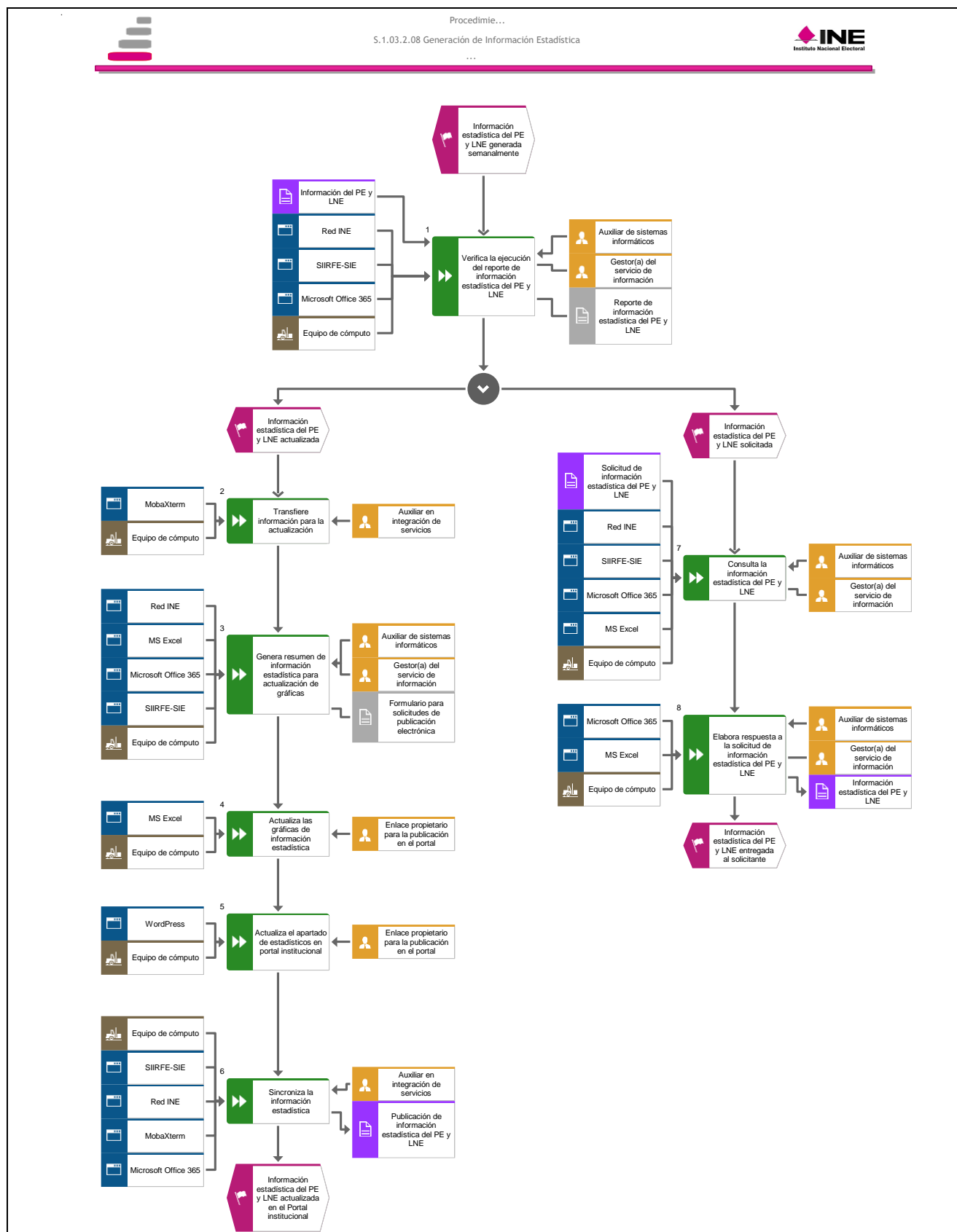
Entregable	Descripción	Cliente
Publicación de información estadística del PE y LNE	Información publicada en el sistema de Estadísticas del PE y LNE y en el Portal del INE con periodicidad semanal.	Ciudadanía
Información estadística del	Archivo Excel o .txt que contiene la	Ciudadanía

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

Entregable	Descripción	Cliente
PE y LNE	información estadística del PE y LNE conforme a la solicitud.	Actores externos Vocalías UR

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

5. Diagrama



Consulte el diagrama aquí.

6. Descripción

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
1	<p>Verifica la ejecución del reporte de información estadística del PE y LNE</p> <p>Se realiza una o más de las siguientes acciones:</p> <p>Información estadística del PE y LNE actualizada Continúa en la actividad 2</p> <p>Información estadística del PE y LNE solicitada Continúa en la actividad 7</p>	<p>Revisa que el reporte de información estadística del PE y LNE se haya ejecutado correctamente y que la fecha esté actualizada.</p> <p>Genera los archivos de información estadística y los guarda en el servidor correspondiente.</p> <p>Determina si se requiere actualización o atención de una solicitud de información.</p>	Auxiliar de sistemas informáticos	<p>(entradas) Información del PE y LNE</p> <p>(documentos de trabajo) Reporte de información estadística del PE y LNE</p>	<p>(recursos materiales) Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas) Red INE SIIRFE-SIE Microsoft Office 365</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado) 60 Minutos</p>
2	Transfiere información para la actualización	Transfiere los archivos que se guardaron en el servidor a un servidor de la UTSI.	Auxiliar en integración de servicios		<p>(recursos materiales) Equipo de cómputo</p> <p>(sistemas) MobaXterm</p> <p>(tiempo de ejecución aproximado) 15 Minutos</p>
3	Genera resumen de información estadística	Ejecuta el script que extrae el resumen de información	Auxiliar de sistemas	(documentos de	(recursos

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
	para actualización de gráficas	estadística y se presenta a través de un archivo Excel. Solicita vía correo electrónico la actualización de las gráficas y publicación en internet.	informáticos Gestor(a) del servicio de información	trabajo) Formulario de solicitudes de publicación electrónica	materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Red INE MS Excel Microsoft Office 365 SIIRFE-SIE (tiempo de ejecución aproximado) 120 Minutos
4	Actualiza las gráficas de información estadística	Actualiza las gráficas de información estadística del PE y la LINE. Exporta a formato de imagen para su publicación.	Enlace propietario para la publicación en el portal		(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) MS Excel (tiempo de ejecución aproximado) 30 Minutos
5	Actualiza el apartado de estadísticos en portal institucional	Sustituye la información estadística y las imágenes en el portal institucional. Notifica vía correo electrónico que la actualización del apartado de estadísticos en el portal institucional se llevó a cabo.	Enlace propietario para la publicación en el portal		(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) WordPress (tiempo de ejecución aproximado) 30 Minutos
6	Sincroniza la información estadística Fin del procedimiento	Ejecuta la sincronización de la información estadística en internet.	Auxiliar en integración de servicios	(salidas) Publicación de información estadística del PE y	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas)

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
				LNE	SIIRFE-SIE Red INE MobaXterm Microsoft Office 365 (tiempo de ejecución aproximado) 5 Minutos
7	Consulta la información estadística del PE y LNE	Analiza la solicitud de información estadística y ejecuta la consulta en la BD del SIIRFE-SIE conforme a lo solicitado. Exporta la información estadística solicitada en archivo requerido.	Auxiliar de sistemas informáticos	(entradas) Solicitud de información estadística del PE y LNE	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Red INE SIIRFE-SIE Microsoft Office 365 MS Excel (tiempo de ejecución aproximado) 900 Minutos (observaciones para la estimación de tiempos) 15 Hora(s)
8	Elabora respuesta a la solicitud de información estadística del PE y LNE Fin del procedimiento	Elabora oficio y/o correo electrónico con la respuesta a la solicitud y anexa el archivo con la información estadística del PE y LNE solicitada.	Auxiliar de sistemas informáticos	(salidas) Información estadística del PE y LNE	(recursos materiales) Equipo de cómputo (sistemas) Microsoft Office 365 MS Excel (tiempo de ejecución aproximado) 180 Minutos (observaciones)

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral

Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos




Clave de identificación: S.1.03

Fecha de aprobación: 25/04/2022

Versión: 1.0

No	Actividad	Descripción	Responsables	Documentos	Recursos
					para la estimación de tiempos) 3 Hora(s)

Nota: Los tiempos establecidos en la columna recursos, son estimados y no producto de una medición.

Macroproceso: S.1 Integración y Actualización del Registro Electoral		
Proceso: S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos		
Clave de identificación: S.1.03	Fecha de aprobación: 25/04/2022	Versión: 1.0

7. Formatos y reportes

I. Formatos

El procedimiento no utiliza formatos.

II. Reportes

Reportes
Reporte de información estadística del PE y LNE

8. Puntos de control

No	Actividad
1	Verifica la ejecución del reporte de información estadística del PE y LNE
5	Actualiza el apartado de estadísticos en portal institucional

9. Instrucciones de trabajo

No hay instrucciones de trabajo definidas para el procedimiento.

