

INE/JGE91/2022

**ACUERDO DE LA JUNTA GENERAL EJECUTIVA DEL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL, POR EL QUE SE APRUEBA EL MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS DE “ORIENTACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIOS REGISTRALES PARA LA CIUDADANÍA Y ACTORES EXTERNOS”**

**G L O S A R I O**

<b>CIP</b>	Cartera Institucional de Proyectos
<b>CIPro</b>	Coordinación de Innovación y Procesos adscrita a la Dirección Ejecutiva de Administración
<b>Consejo General</b>	Consejo General del Instituto Nacional Electoral
<b>CPEUM</b>	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
<b>CPV</b>	Credencia para Votar
<b>DEA</b>	Dirección Ejecutiva de Administración
<b>DERFE</b>	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores.
<b>DJ</b>	Dirección Jurídica
<b>DOF</b>	Diario Oficial de la Federación
<b>Estatuto</b>	Estatuto del Servicio Profesional Electoral Nacional y del Personal de la Rama Administrativa
<b>Junta</b>	Junta General Ejecutiva del Instituto Nacional Electoral
<b>INE/Instituto</b>	Instituto Nacional Electoral
<b>LGIPE</b>	Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales
<b>Lineamientos</b>	Lineamientos para la elaboración y actualización de Manuales de Procesos y Procedimientos del Instituto Nacional Electoral
<b>LNE</b>	Lista Nominal de Electores
<b>Modelo</b>	Modelo de Gestión por Procesos del Instituto Nacional Electoral
<b>MOG</b>	Manual de Organización General del Instituto Nacional Electoral
<b>MPI</b>	Modelo de Planeación Institucional
<b>PE</b>	Padrón Electoral.
<b>RIINE</b>	Reglamento Interior del Instituto Nacional Electoral
<b>RPP</b>	Representante de Partido Político

<b>SE</b>	Secretaría Ejecutiva
<b>UR</b>	Unidad(es) Responsable(s)

## A N T E C E D E N T E S

- I. El 21 de diciembre del 2016, en sesión extraordinaria, el Consejo General aprobó, mediante acuerdo INE/CG870/2016, el Plan Estratégico del INE 2016-2026 a propuesta de la Junta.
  
- II. El 23 de enero de 2019, en sesión extraordinaria el Consejo General, aprobó, mediante acuerdo INE/CG32/2019, reformar diversas disposiciones del RIINE, dentro de las que se destaca un ajuste a las atribuciones de las áreas de este Instituto, en específico se incluyó en el artículo 42, párrafo 1, un inciso t) relativo a la atribución de los titulares de las Direcciones Ejecutivas, estableciendo lo siguiente:

Artículo 42.

...

t) Elaborar y mapear los procesos de la Dirección Ejecutiva de conformidad con el modelo de gestión por procesos del Instituto y

...

Asimismo, en el artículo 63, párrafo 1, inciso u), se incluyó la siguiente atribución para los titulares de las Unidades Técnicas:

Artículo 63.

...

u) Coordinar la elaboración y mapeo de los procesos de la Unidad a su cargo, y

...

Del mismo modo, como resultado de la fusión y compactación de la Unidad Técnica de Planeación, a la DEA se le confirió la siguiente atribución en el artículo 50, párrafo 1, inciso dd):

Artículo 50.

...

dd) Dirigir las actividades de las unidades responsables en el Instituto a efecto de implementar un modelo de gestión por procesos, de acuerdo con las autoridades del Instituto y

...

- III.** El 29 de mayo de 2019, en sesión extraordinaria, el Consejo General aprobó, mediante acuerdo INE/CG270/2019, el MPI, en donde se encuentra el componente Modernización Administrativa (Gestión por Procesos).
- IV.** El 26 de agosto de 2019, en sesión ordinaria, la Junta aprobó, mediante acuerdo INE/JGE155/2019, el Modelo y los Lineamientos; cuya actualización fue aprobada en sesión extraordinaria de la Junta el 27 de julio de 2020 mediante Acuerdo INE/JGE91/2020.
- V.** El 8 de julio de 2020, en sesión ordinaria el Consejo General, mediante acuerdo INE/CG162/2020 reformó el Estatuto, a propuesta de la Junta, mismo que se publicó en el DOF el 23 de julio de 2020.
- VI.** El 8 de julio de 2020, en sesión ordinaria el Consejo General, mediante acuerdo INE/CG163/2020 reformó el RIINE, mismo que se publicó en el DOF el 23 de julio de 2020.
- VII.** El 31 de agosto de 2020, en sesión extraordinaria el Consejo General, mediante acuerdo INE/CG252/2020 reformó y adicionó diversas disposiciones del RIINE.
- VIII.** El 22 de abril de 2021, en sesión ordinaria, la Junta aprobó mediante acuerdo INE/JGE78/2021, la modificación al Marco Normativo de Control Interno del Instituto.
- IX.** El 25 de agosto de 2021, en sesión extraordinaria, mediante acuerdo INE/JGE172/2021, la Junta aprobó la CIP del Instituto para el ejercicio 2022, dentro de la cual forma parte el proyecto específico “G160910 Modelo de Gestión por Procesos”.
- X.** El 8 de diciembre de 2021, la Junta emitió el acuerdo INE/JGE254/2021, mediante el cual se aprobaron modificaciones a la CIP del Instituto para el ejercicio fiscal 2022, así como los indicadores aprobados mediante el diverso INE/JGE172/2021, dentro de la cual forma parte el proyecto específico “G160910 Modelo de Gestión por Procesos”.

## **C O N S I D E R A N D O S**

### **PRIMERO. Competencia.**

1. De conformidad con lo establecido en los artículos 41, párrafo tercero, Base V, Apartado A, párrafo primero de la CPEUM; 29, 30, párrafo 2, de la LGIPE, el INE es un organismo público autónomo, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, en cuya integración participan el Poder Legislativo de la Unión, los partidos políticos nacionales y los ciudadanos, en los términos que ordene la LGIPE. Asimismo, contará con los recursos presupuestarios, técnicos, humanos y materiales que requiera para el ejercicio directo de sus facultades y atribuciones y todas sus actividades se regirán por los principios de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad, máxima publicidad, objetividad, paridad, y se realizarán con perspectiva de género.
2. El artículo 41, párrafo tercero, Base V, Apartado A, párrafo segundo, de la CPEUM, en relación con el diverso 31, párrafo 1 de la LGIPE, determina que el INE será autoridad en la materia electoral, independiente en sus decisiones y funcionamiento y profesional en su desempeño y que contará en su estructura con órganos de dirección, ejecutivos, técnicos y de vigilancia.
3. El artículo 31, párrafo 4, de la LGIPE establece que el INE se regirá para su organización, funcionamiento y control, por las disposiciones constitucionales relativas y las demás aplicables; organizándose conforme al principio de desconcentración administrativa.
4. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 34 párrafo 1, inciso c), de la LGIPE, la Junta es uno de los órganos centrales del INE.
5. De conformidad con el artículo 47 de la LGIPE, relacionado con el diverso 39, párrafos 1 y 2 del RIINE la Junta será presidida por el Presidente del Consejo y se integrará con el Secretario Ejecutivo y con los directores ejecutivos del Registro Federal de Electores, de Prerrogativas y Partidos Políticos, de Organización Electoral, del Servicio Profesional Electoral Nacional, de Capacitación Electoral y Educación Cívica y de Administración, así como los titulares de la Unidad Técnica de Fiscalización, de la Unidad Técnica de lo Contencioso Electoral y de la Unidad Técnica de Vinculación con los Organismos Públicos Locales. El Titular del Órgano Interno de

Control podrá participar, a convocatoria del Consejero Presidente, en las sesiones de la Junta.

6. Conforme a los artículos 48, párrafo 1, incisos b) y o) de la LGIPE y 40, párrafo 1, incisos b), d) y o) del RIINE, la Junta tiene como atribuciones, entre otras, las de fijar los procedimientos administrativos, conforme a las políticas y programas generales del Instituto; coordinar y supervisar la ejecución de las políticas y programas generales del INE; coordinar las actividades de las Direcciones Ejecutivas, y las demás que le encomienden la LGIPE, el Consejo, su Presidente y otras disposiciones aplicables.
7. De conformidad con lo establecido en los artículos 49 y 51, párrafo 1, incisos l), r) y w) de la LGIPE y, 41, párrafo 1 del RIINE, el Secretario Ejecutivo coordina la Junta, conduce la administración y supervisa el desarrollo adecuado de las actividades de los órganos ejecutivos y técnicos del Instituto; y tiene dentro de sus atribuciones, entre otras, proveer a los órganos del Instituto de los elementos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como ejercer las partidas presupuestales aprobadas y las demás que le encomienden el Consejo, su presidente, la Junta y la LGIPE.
8. Asimismo, el artículo 41, párrafo 2, incisos b), d), h) y hh) del RIINE, establece que le corresponde a la o el Secretario Ejecutivo ejecutar y supervisar el adecuado cumplimiento de los acuerdos del Consejo y de la Junta, promover y dar seguimiento al modelo de planeación y visión estratégica institucional; establecer los mecanismos para la adecuada coordinación de las acciones de la Junta, las Direcciones Ejecutivas y las Unidades Técnicas, con las Juntas Ejecutivas Locales y Distritales, así como las demás que le confiera la Ley Electoral y otras disposiciones aplicables.
9. El artículo 63, numeral 1, inciso u) del RIINE, señala que para el cumplimiento de las atribuciones que la LGIPE les confiere, corresponde a los titulares de las Unidades Técnicas coordinar la elaboración y mapeo de los procesos de la Unidad a su cargo.
10. El artículo 90 del Estatuto refiere que los manuales de organización, general y específicos, así como los de procesos y procedimientos serán sometidos a la Junta para aprobación, previa validación de la DEA

- 11.** El artículo 20 del Modelo, en su inciso d) establece el procedimiento para aprobar los procesos, en específico señala que el equipo de procesos, control interno e innovación realizará el trámite correspondiente para su presentación a la Junta para su aprobación.
- 12.** El artículo 6, numeral 1, incisos f), g) y h), de los Lineamientos establece que la DEA apoyará a las UR, coordinará los trabajos correspondientes a la integración de los manuales y será responsable de, entre otras actividades, preparar el proyecto de acuerdo que se pondrá a consideración de la Junta para la aprobación de los manuales con dictamen favorable, solicitar a la DJ la certificación respecto del contenido jurídico del proyecto de acuerdo y de los manuales anexos al mismo y remitir el proyecto de acuerdo, los manuales junto con el dictamen técnico y la certificación a la SE, para que por su conducto sea sometido a consideración de la Junta para su aprobación.
- 13.** En el artículo 11, apartado 11.2 de los Lineamientos, relativo a la dictaminación se establece que:
  1. La DEA, a través de la CIPro, llevará a cabo la revisión del proyecto de Manual de Procesos y Procedimientos, a fin de verificar que cumpla con los criterios establecidos en los presentes Lineamientos.
  2. La CIPro comunicará al dueño del proceso las observaciones que, en su caso existan, para su revisión y autorización conforme al numeral 11.1.
  3. Si no se tienen observaciones, la CIPro emitirá el dictamen técnico correspondiente firmando electrónicamente el titular de la DEA.
  4. El dictamen técnico determinará que el manual de procesos y procedimientos presentado cumple con los criterios metodológicos establecidos en los presentes lineamientos, reúne las condiciones y los requerimientos para ser sometido al proceso de aprobación por parte de la JGE, a través del SE.
- 14.** En el artículo 11, apartado 11.3 de los Lineamientos, relativo a la aprobación, se dispone que para la aprobación del proyecto de acuerdo para someter a consideración de la Junta el manual respectivo, la CIPro preparará el proyecto de acuerdo, solicitará a la DJ, con la debida anticipación, la certificación respecto del contenido jurídico del proyecto de

acuerdo, considerando un plazo razonable para la revisión del mismo y de manera posterior, la DEA presentará a la SE el proyecto de acuerdo, el manual, el dictamen técnico y la certificación emitida por la DJ, para que por su conducto, las UR lo sometán a consideración de la Junta para su aprobación.

## **SEGUNDO. Disposiciones normativas que sustentan la determinación.**

15. El artículo 45, párrafo 1, incisos d), e), g), h), i), j), k) y o) del RIINE, establecen que le corresponde a la DERFE solicitar y realizar las gestiones necesarias a efecto de que el Secretario Ejecutivo publique en el DOF los convenios de colaboración y otros instrumentos celebrados entre el Instituto con las autoridades competentes de las Entidades Federativas, incluidos los anexos respectivos, que determinen el plazo para solicitar la Credencial para Votar; la determinación de la geografía electoral; así como aquéllos que tengan por objeto apoyar la realización de los procesos electorales locales, en materia de actualización y depuración del padrón electoral; informar a la Comisión del Registro Federal de Electores en cada sesión ordinaria sobre la atención brindada a las opiniones, solicitudes y acuerdos de recomendación que por escrito presenten las Comisiones de Vigilancia; definir, considerando la opinión de la Comisión Nacional de Vigilancia, las técnicas, criterios y procedimientos que se aplicarán con la finalidad de actualizar el Padrón Electoral; emitir los procedimientos para definir los mecanismos de inscripción de los ciudadanos al Padrón Electoral y lista nominal de electores, así como la actualización y depuración de estos instrumentos; determinar la planeación operativa de las campañas de actualización del Padrón Electoral, a efecto de definir el número, ubicación, tipología, rutas de cobertura, distribución, fechas y horarios de los módulos de atención ciudadana, en las que considerará las recomendaciones de las Comisiones de Vigilancia; emitir los procedimientos para la aplicación de las verificaciones al Padrón Electoral y operativos de campo similares; emitir los procedimientos para definir los mecanismos para la revisión del Padrón Electoral y lista nominal de electores, entre las que se encuentra la atención a las observaciones realizadas por los Partidos Políticos; y realizar la verificación de apoyo ciudadano de las solicitudes de consulta popular o iniciativa ciudadana e informar al Secretario Ejecutivo sobre los resultados conforme a lo previsto en la Ley Federal de Consulta Popular, Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos y la normatividad aplicable.

- 16.** El artículo 54, párrafo 1, incisos b), c), d), f), n) y ñ) de la LGIPE, establecen que le corresponde a la DERFE, formar el Padrón Electoral; expedir la CPV según lo dispuesto en el Título Primero del Libro Cuarto de esta Ley; revisar y actualizar anualmente el Padrón Electoral conforme al procedimiento establecido en el Libro Cuarto de esta Ley; proporcionar a los órganos competentes del Instituto y a los partidos políticos nacionales y candidatos, las listas nominales de electores en los términos de esta Ley; proceder a la verificación del porcentaje de ciudadanos inscritos en la lista nominal de electores requerido para solicitar consulta popular o iniciar leyes o decretos ante el Congreso de la Unión, en términos de lo previsto en las leyes, y las demás que le confiera esta Ley.
- 17.** El artículo 126, párrafos 1 y 3 de la LGIPE, establecen que el INE prestará por conducto de la dirección ejecutiva competente y de sus vocalías en las juntas locales y distritales ejecutivas, los servicios inherentes al Registro Federal de Electores y que los documentos, datos e informes que los ciudadanos proporcionen al Registro Federal de Electores, en cumplimiento de las obligaciones que les impone la Constitución y esta Ley, serán estrictamente confidenciales y no podrán comunicarse o darse a conocer, salvo cuando se trate de juicios, recursos o procedimientos en los que el Instituto fuese parte, para cumplir con las obligaciones previstas por esta Ley, en materia electoral y por la Ley General de Población en lo referente al Registro Nacional Ciudadano o por mandato de juez competente
- 18.** El artículo 59, párrafo 1, incisos a), b), h) y k) de la LGIPE; y 50, párrafo 1, incisos c), z), dd) y ff) del RIINE, otorgan a la DEA entre otras, las facultades de aplicar las políticas, normas y procedimientos para la administración de los recursos materiales y financieros del INE; organizar, dirigir y controlar la administración de los recursos materiales y financieros, así como la prestación de los servicios generales en el Instituto; atender las necesidades administrativas de los órganos del Instituto; dirigir y supervisar la elaboración de los documentos normativos-administrativos necesarios para el desarrollo de las funciones del INE, sometiéndolas a la aprobación de la Junta; promover la modernización administrativa en el INE; dirigir las actividades de las unidades responsables a efecto de implementar un modelo de gestión por procesos, en acuerdo con las autoridades del INE; y las demás que le confiera la LGIPE y otras disposiciones aplicables.



19. Por otra parte, el artículo 27, fracciones II y III del Estatuto, señalan que corresponde a la DEA, entre otras, elaborar el proyecto del MOG, los lineamientos para la elaboración de manuales de organización y los lineamientos para la elaboración y actualización de manuales de procesos y procedimientos, para someterlos a la aprobación de la Junta, así como dirigir y supervisar la elaboración de los documentos normativo-administrativos necesarios para el desarrollo de las funciones del INE, sometiéndolos a la aprobación de la Junta.
20. El artículo 87 del mismo Estatuto, señala que la DEA coordinará y supervisará la elaboración de los manuales de organización general y específicos, así como de los manuales de procesos y procedimientos.
21. Asimismo, el artículo 88 del Estatuto, señala que es responsabilidad de cada UR la elaboración y/o actualización de su manual de organización específico, así como de la parte correspondiente en el MOG. Asimismo, de promover y colaborar en la elaboración y/o actualización de los manuales de procesos y procedimientos en los que participa.
22. En el artículo 89 del Estatuto, se señala que la DEA emitirá los lineamientos que deberán observar las unidades responsables para actualizar el MOG, así como para la elaboración y/o actualización de sus manuales de organización específicos, de procesos y procedimientos.
23. El artículo 1 del Modelo establece que su objeto es establecer la metodología para la implementación de la gestión por procesos en el INE, con el propósito de que éstos tengan un enfoque “extremo a extremo” y estén orientados al usuario; considerando el control interno y riesgos de manera intrínseca en el diseño de los mismos e identificando mejoras e innovaciones en su diseño e implementación, que permitan impactar positivamente en el quehacer institucional.
24. El artículo 2 del Modelo señala que los objetivos específicos del modelo son:
  - a. Definir el nivel de desagregación de los procesos y las etapas para llevar a cabo la implementación del modelo de gestión por procesos.
  - b. Definir los diferentes elementos que integran el modelo de gestión por procesos en el Instituto.

- c. Determinar las bases para identificar y documentar los procesos considerando la alineación a la cadena de valor vigente del Instituto, así como a las funciones establecidas en el MOG y Manuales de Organización Específicos.
  - d. Identificar, al tiempo que se documentan los procesos, los elementos de control interno existentes y su suficiencia, así como la identificación de riesgos considerando el impacto y la probabilidad de ocurrencia.
  - e. Proveer de los insumos estructurales y analíticos a los componentes del modelo de planeación vinculados estrechamente con la gestión por procesos.
25. El artículo 7 del Modelo, dispone que el modelo estará acompañado de los Lineamientos, en los cuales se establecen los pasos a seguir para la elaboración, dictaminación, aprobación, difusión y administración de los procesos del INE.
26. Por su parte, el artículo 3 de los Lineamientos señala que los mismos tienen como objetivo establecer la forma en que se llevará a cabo la elaboración, dictaminación, aprobación, difusión y administración de los Manuales de Procesos y Procedimientos del INE, proporcionando los criterios que permitan integrar de manera estandarizada los manuales de procesos del Instituto, así como documentar los procedimientos que de ellos se deriven.
27. El artículo 6, numeral 2, inciso a) de los Lineamientos establece que las UR se encargarán de la elaboración e integración de los proyectos de manuales en los que participan, así como de la información que en ellos se plasme, respecto de las actividades que son de su responsabilidad.

### **TERCERO. Exposición de motivos que sustentan la determinación.**

28. Con la aprobación del Plan Estratégico del INE 2016-2026, se establecieron los ejes rectores que orientaran la planeación Institucional, así como las políticas generales, los objetivos y los proyectos estratégicos del Instituto.
29. El Plan contempla como los objetivos estratégicos del Instituto: 1. Organizar procesos electorales con efectividad y eficiencia; 2. Fortalecer la confianza y la participación ciudadanas en la vida democrática y política del país, y 3. Garantizar el derecho a la identidad; y define como los proyectos

estratégicos: 1. Organizar procesos electorales; 2. Fortalecer los mecanismos de actualización de los procesos registrales; 3. Fortalecer la equidad y legalidad en el Sistema de Partidos Políticos, 4. Coordinar el Sistema Nacional Electoral, 5. Fortalecer la cultura democrática, la igualdad de género y la inclusión, 6. Fortalecer la gestión y evaluación administrativa y cultura de Servicio Público, y 7. Fortalecer el acceso a la información y protección de datos personales.

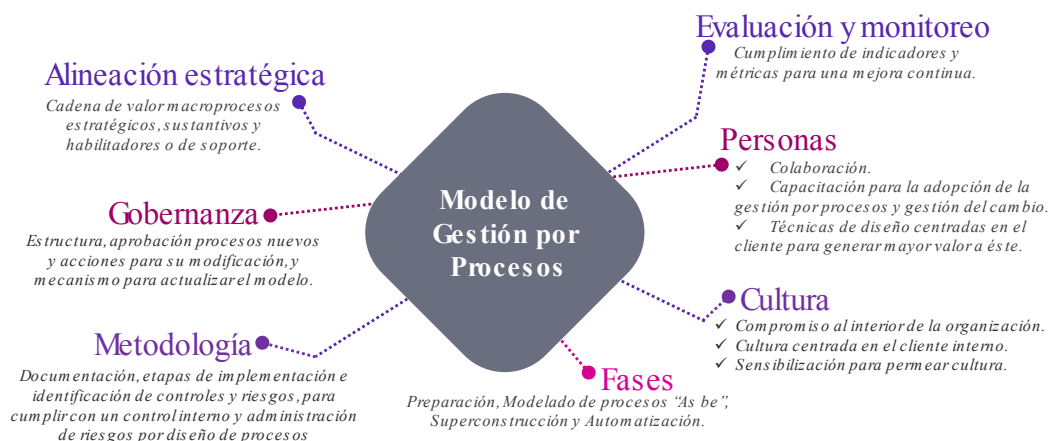
- 30.** Por otra parte, el MPI, considera como uno de sus componentes el de Modernización Administrativa (Gestión por procesos), el cual establece que el INE como parte de la mejora y la eficiencia de su operación debe implementar un modelo de gestión por procesos; estableciendo al respecto en el considerando III de dicho Acuerdo, que cada componente deberá contar con documentación básica integrada por una metodología, un diagnóstico, y su programa de trabajo, así como un documento normativo que sustente su ejecución, el cual deberá ser aprobado por el órgano competente para ello; señalando también en el punto de acuerdo Segundo del acuerdo, que se instruye a la Junta para que de conformidad con el considerando antes mencionado, se implemente el MPI y a más tardar el último día hábil de agosto de 2019 cuente con los programas de trabajo de cada uno de los componentes metodológicos.
- 31.** Es importante destacar que el MPI y sus diversos componentes requieren, para su correcto desarrollo y ejecución, de una robusta construcción de gestión por procesos. Tales son los casos de INE Digital que, en su estrecha interrelación con los procesos favorece exponencialmente la eficiencia y la eficacia institucional y el Sistema de Control Interno del INE que, como lo señala el marco normativo sobre el tema recientemente aprobado por la Junta, expresamente refiere que se implementará el Control Interno por diseño de procesos. Asimismo, la gestión por procesos permitirá utilizarse como un insumo para la integración del presupuesto; apoyará en la identificación de áreas de oportunidad para la mejora de la normatividad que regula la gestión del INE y proporcionará elementos para mejorar el desarrollo del personal, dando mayor claridad en tramos de control como cadena de mando, favoreciendo el equilibrio de las cargas de trabajo, con el objeto de mejorar continuamente la administración de los recursos humanos, materiales y financieros asignados. De ahí, pues, la importancia de la definición y estructuración del Modelo de Gestión por Procesos del INE, en cumplimiento de las nuevas atribuciones de la DEA, así como de lo establecido en el Modelo.

Por otra parte, el proyecto específico G160910 Modelo de Gestión por Procesos, tiene como objetivo continuar con la documentación de procesos con las unidades responsables para que el Instituto cuente con manuales de procesos y procedimientos aprobados en el marco del Modelo de Gestión por Procesos y la Estrategia de Innovación. En éste se establecen las acciones para el ejercicio 2022, como son: concluir el levantamiento de información con las unidades responsables de 30 procesos en desarrollo, se documentarán 3 procesos sin iniciar y se actualizarán 5 procesos de acuerdo con el Modelo de Gestión por Procesos del INE y los Lineamientos que lo acompañan, así como la Estrategia de Innovación en el marco del Modelo de Planeación Institucional del INE. Sin embargo, en su momento deberán preverse los recursos necesarios para su continuidad.

- 32.** Derivado de la ya mencionada reforma al RIINE, el Instituto deberá implementar un modelo de gestión por procesos, correspondiendo a la DEA dirigir las actividades de las UR, en acuerdo con las autoridades del Instituto. Del mismo modo, establece que tanto las Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas y Juntas Locales y Distritales deberán modelar los procesos de las áreas a su cargo.
- 33.** La transición hacia un modelo de gestión por procesos es una labor compleja y de constante actualización que requiere de un diagnóstico para conocer el estado en el que se encuentra el Instituto en materia de procesos y procedimientos. Este diagnóstico arrojó, la identificación de 176 procesos en el INE, en áreas centrales, y en donde se han identificado aquellos en los que participan las juntas locales y distritales. Asimismo, está basado en información de actividades por área y funciones, sin embargo, por el cambio hacia un enfoque ahora de procesos, existe la posibilidad de que el número de procesos se modifique.
- 34.** El Modelo constituye el documento normativo del segundo componente Modernización Administrativa (Gestión por procesos) del MPI, en el cual se considera como parte integral del mismo, el diagnóstico, la metodología, las etapas para su ejecución y la evaluación; será de observancia obligatoria a todas las UR del Instituto, para la identificación y documentación de los procesos del Instituto; y, se visualiza como un proyecto permanente, toda vez que adoptado el enfoque por procesos, el Instituto continuará funcionando de esta manera.

35. En la implementación del Modelo se considera la modernización administrativa y la innovación en los procesos del Instituto. Asimismo, se apoya del componente de mejora normativa del MPI a efecto de que la norma no genere requisitos que no agreguen valor al proceso.
36. Los elementos que integran el Modelo son la alineación estratégica; gobernanza; metodología; fases para la documentación integral de procesos y automatización; evaluación y monitoreo; personas, y cultura.

En el siguiente gráfico se muestra la descripción de estos elementos.



37. La implementación del Modelo se previó en tres etapas. En la primera corresponde a la sensibilización en la gestión del cambio y por procesos; capacitación en la metodología para el levantamiento de información y documentación integral de procesos, control interno y administración de riesgos, y el modelado de procesos sobre la herramienta tecnológica. Asimismo, el inicio de las actividades de levantamiento de información, modelado y documentación integral, incluyendo la identificación de controles existentes e identificación de riesgos.

En la segunda, se continúa con la sensibilización en la gestión del cambio y por procesos, así como sobre control interno al personal; con la capacitación, en la metodología para el levantamiento de información y documentación integral de procesos, el modelado de procesos sobre la herramienta tecnológica y el uso práctico de la herramienta. Se continuará hasta concluir con las actividades de levantamiento de información, modelado y

documentación integral de los procesos y la identificación de controles existentes e identificación de riesgos, contando con los Manuales de Procesos y Procedimientos de los procesos determinados en el mapa a primer nivel y de acuerdo con los programas de trabajo que corresponda. Asimismo, se dará inicio con las actividades de automatización y con la ejecución de los mismos, apoyado con capacitación para el personal que participa en la automatización y al que operará en los nuevos procesos que sean automatizados.

En la tercera etapa, el esfuerzo se enfoca principalmente en la superconstrucción de los procesos y se continuará con la automatización y ejecución de los procesos automatizados, y la capacitación asociada. A partir de esta etapa, será permanente la actualización de los procesos derivado de la mejora continua de los mismos o de modificaciones a la normatividad aplicable y la operación automatizada y en ejecución en la herramienta tecnológica, de los procesos que se hayan determinado. En esta etapa se prevé concluir con los Manuales de Procesos y Procedimientos y llevar a cabo la mejora continua y el mantenimiento de los procesos que lo requieran.

- 38.** Durante la primera etapa de implementación del Modelo, durante los meses de octubre a diciembre de 2019, se iniciaron las actividades de levantamiento de información, modelado y documentación integral, incluyendo la identificación de controles existentes e identificación de riesgos; mismas que han continuado durante el 2020 y 2021 como parte de la segunda y tercera etapa.
- 39.** A partir del trabajo de levantamiento realizado con los participantes de las diferentes UR se han ido documentando los procesos, incluyendo sus subprocesos, procedimientos, actividades y en los casos en los que aplique las instrucciones de trabajo; del mismo modo en dicha documentación se han considerado los macroprocesos a los que se encuentran vinculados.
- 40.** Es así que, durante la implementación del Modelo se ha buscado documentar los procesos con un enfoque extremo a extremo con el objetivo de ir eliminando de manera paulatina en el INE el comportamiento por silos o funciones, esto implica que los procesos se documentan de inicio a fin considerando las diferentes áreas que participan.
- 41.** El proceso “Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos” es coordinado por la DERFE y ejecutado por la misma

y las unidades responsables en lo que a ellas corresponda, buscando asegurar que la ciudadanía cuente con diversas vías de comunicación, a través de las cuales, contacte al Instituto para obtener respuesta a sus consultas electorales y servicios registrales que sean útiles para el desarrollo de sus derechos político-electorales.

De acuerdo con el sistema de codificación le corresponde el código S.1.03.

El proceso S.1.03 Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos tiene como objetivo:

Proveer a la ciudadanía orientación, atención, productos y servicios registrales bajo los principios rectores del Instituto de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad, objetividad y máxima publicidad, con estándares de eficiencia y confiabilidad, para garantizar el acceso a la información en materia registral, en términos de la normatividad aplicable.

El proceso se conforma por 2 subprocesos y 11 procedimientos:

Subproceso	Procedimientos
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
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

Subproceso	Procedimientos
	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

El procedimiento S.1.03.1.01 Atención Ciudadana en Primer Nivel, tiene como 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.

El procedimiento S.1.03.1.02 Atención Ciudadana en Segundo Nivel, tiene como objetivo atender las solicitudes de información en segundo nivel por parte de las áreas correspondientes del INE para proporcionar una respuesta a la ciudadanía.

El procedimiento S.1.03.1.03 Generación de Campañas de Notificaciones Automatizadas a Ciudadanos, tiene como objetivo gestionar las campañas automatizadas vía telefónica y vía correo electrónico para que la ciudadanía sea notificada respecto a su CPV.

El procedimiento S.1.03.2.01 Requerimientos de Información y Documentación por Autoridades Jurisdiccionales, Administrativas y Ministeriales, tiene como 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.

El 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, tiene como 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.

El procedimiento S.1.03.2.03 Servicio de Verificación de Datos de la Credencial para Votar, tiene como 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.

El procedimiento S.1.03.2.04 Colaboración en la Identificación de Personas Desconocidas y Localización de Personas Desaparecidas, tiene como objetivo atender requerimientos de búsqueda para coadyuvar con la instancia solicitante en la identificación de personas desconocidas y localización de personas desaparecidas.

El procedimiento S.1.03.2.05 Atención a Solicitudes de Terceros por Defunción y de Historial de Trámite, tiene como 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.

El procedimiento S.1.03.2.06 Atención a Convenios con Instituciones Privadas, tiene como 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.

El procedimiento S.1.03.2.07 Verificación de Situación Registral para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos, tiene como 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.

El procedimiento S.1.03.2.08 Generación de Información Estadística, tiene como 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.

42. El Manual de Proceso y Procedimientos de “Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos” cuenta con el dictamen técnico emitido por la DEA con fecha 14 de abril de 2022 conforme al artículo 11, apartado 11.2. numerales 3 y 4 de los Lineamientos; toda vez que la propuesta de Manual se alinea a los parámetros establecidos en los Lineamientos, pues cumple con los criterios metodológicos, reúne las condiciones y los requerimientos previstos en dicho ordenamiento.

- 43.** Por lo antes expuesto, se estima oportuno que esta Junta apruebe el Manual de Proceso y Procedimientos de “Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos”, el cual cumple con lo señalado en el Modelo y en los Lineamientos de conformidad con lo previsto en el dictamen emitido por la DEA.

En razón de los antecedentes y consideraciones expresadas, esta Junta en ejercicio de sus atribuciones, emite los siguientes:

## **ACUERDOS**

**PRIMERO.** - Se aprueba la emisión del Manual de Proceso y Procedimientos de “Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos” de conformidad con los anexos que acompañan al presente acuerdo y forman parte integrante del mismo.

**SEGUNDO.** - El Manual de Proceso y Procedimientos de “Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos” entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Junta General Ejecutiva y será de observancia obligatoria para todas las unidades administrativas del Instituto Nacional Electoral en lo que a ellas corresponda.

**TERCERO.** - Con la entrada en vigor del Manual referido en el punto de acuerdo primero, quedarán sin efecto aquellas disposiciones que se contrapongan al mismo.

**CUARTO.** - Se instruye a la Dirección Ejecutiva de Administración para que haga del conocimiento de todas las unidades administrativas del Instituto Nacional Electoral el presente acuerdo y sus anexos.

**QUINTO.** - La interpretación del Manual de Proceso y Procedimientos de “Orientación, Atención y Servicios Registrales para la Ciudadanía y Actores Externos”, así como sus anexos corresponderá a la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores.

**SEXTO.** - Publíquese el presente acuerdo en la NormalNE, en la Gaceta Electoral y en el portal de internet del Instituto Nacional Electoral, así como un extracto del mismo en el Diario Oficial de la Federación con la liga electrónica para la ubicación del anexo en dicho medio.

El presente Acuerdo fue aprobado en sesión ordinaria de la Junta General Ejecutiva celebrada el 25 de abril de 2022, por votación unánime de la encargada del Despacho de la Dirección Ejecutiva de Prerrogativas y Partidos Políticos, Licenciada Claudia Urbina Esparza; de las Directoras y el Director Ejecutivos del Servicio Profesional Electoral Nacional, Licenciada Ma del Refugio García López; de Capacitación Electoral y Educación Cívica, Maestro Roberto Heycher Cardiel Soto y de Administración, Licenciada Ana Laura Martínez de Lara; de la Directora y el Director de las Unidades Técnicas de Fiscalización, Maestra Jacqueline Vargas Arellanes y de Vinculación con los Organismos Públicos Locales, Maestro Miguel Ángel Patiño Arroyo; del Secretario Ejecutivo y Secretario de la Junta General Ejecutiva, Licenciado Edmundo Jacobo Molina y del Consejero Presidente y Presidente de la Junta General Ejecutiva, Doctor Lorenzo Córdova Vianello, no estando presentes durante el desarrollo de la sesión los Directores Ejecutivos del Registro Federal de Electores, Ingeniero René Miranda Jaimes; de Organización Electoral, Maestro Sergio Bernal Rojas; así como del Director de la Unidad Técnica de lo Contencioso Electoral, Maestro Carlos Alberto Ferrer Silva.

**EL CONSEJERO PRESIDENTE DEL  
CONSEJO GENERAL Y PRESIDENTE  
DE LA JUNTA GENERAL EJECUTIVA  
DEL INSTITUTO NACIONAL  
ELECTORAL**

**EL SECRETARIO EJECUTIVO Y  
SECRETARIO DE LA JUNTA  
GENERAL EJECUTIVA DEL  
INSTITUTO NACIONAL  
ELECTORAL**

**DR. LORENZO CÓRDOVA  
VIANELLO**

**LIC. EDMUNDO JACOBO  
MOLINA**