



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA



ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA

Nombre del AAC
CUR del AAC
Horario de atención
Fecha y Horario de Autoevaluación

SUPERVISIÓN DE ÁREAS DE ATENCIÓN CIUDADANA			
Secretaría; Órgano Desconcentrado, Descentralizado, Órgano Paraestatales y Auxiliares; o Alcaldía			
*Como lo indica el MIGAAC (Manual de Identidad Gráfica Área de Atención Ciudadana) Instrucciones: lea con atención cada reactivo y coloque una "X" indicando Sí cumple o No.			

1	IMAGEN GRÁFICA	SÍ	NO	Observaciones
1.1	Letreros y señalización en la entrada del área de atención			
1.2	Módulo de Informes debidamente señalizado			
1.3	Módulos de recepción y entrega de documentos debidamente señalizados			
1.4	Módulo de Atención Prioritaria debidamente señalizado			
1.5	Directorio de servidores públicos en funciones de atención ciudadana			
1.6	Listado o catálogo de Trámites y/o Servicios			
1.7	Horarios de atención			
1.8	Cartel informativo para quejas en el Órgano Interno de Control			
1.9	¿Los materiales impresos cuentan con la Identidad Gráfica vigente?			
1.10	¿El AAC cuenta con Área de Archivo? Se encuentra a la vista del ciudadano y este está debidamente señalizado; ó El Área de archivo No se encuentra a la vista del ciudadano			
1.11	¿Cuenta con Gestión de turnos?			
2	SALA DE ESPERA			
2.1	¿La sala de espera está debidamente señalizada?			
2.2	¿El mobiliario esta en óptimas condiciones?			
2.3	El cartel de "Derechos y Obligaciones" ¿se encuentra a la vista del ciudadano?			
2.4	¿Cuenta con buzón de quejas y sugerencias debidamente señalado y con papeletas?			
2.5	Tiene en un lugar visible el cartel informativo con el número de LOCATEL 56581111 para orientación y dudas			
2.6	El cartel informativo sobre la "Atención Prioritaria a Grupos Vulnerables" ¿se encuentra a la vista del ciudadano?			
3	UNIFORME			
3.1	El personal en funciones de atención ciudadana porta uniforme o vestimenta con colores homogéneos			
3.2	El personal porta el Gafete a la altura del pecho, a la vista del ciudadano y en buen estado			
3.3	El Gafete cumple con el formato oficial establecido en el MIGAAC			
4	ATENCIÓN PRIORITARIA Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL			
4.1	Señalización en Sistema Braille en módulo de informes			
4.2	Información impresa en Sistema Braille			
4.3	Guía podotáctil para personas con discapacidad visual			
4.4	Cuenta con señalización de asientos reservados para Grupos Vulnerables en la sala de espera			
4.5	Cuenta con una zona para silla de ruedas en la sala de espera debidamente señalizada			
4.6	¿El AAC requiere de rampa? (si la respuesta es No pasar a la pregunta 4.7)			
4.6.1	La rampa se encuentra debidamente señalizada			
4.6.2	La rampa es funcional y está en buenas condiciones para su uso			
4.7	¿El AAC requiere de elevador? (si la respuesta es No pasar a la pregunta 4.8)			
4.7.1	Está debidamente señalizado para Grupos Vulnerables			
4.7.2	Cuenta con indicador sonoro y visual de parada y de información de número de nivel			
4.8	¿Cuenta con sanitarios para personas con discapacidad?			
4.9	Señalización en Sistema Braille en acceso a sanitarios			
5	SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL (prevención, mitigación y evacuación)			
5.1	Señalización de ruta de evacuación			
5.2	Señalización de salida de emergencia			
5.3	Señalización de zona de menor riesgo			
5.4	Señalización de sismo e incendios			
5.5	Señalización de no fumar			
5.6	Cuenta con extintor debidamente señalado y en óptimas condiciones para su uso			
6	MEDIDAS DE HIGIENE Y MITIGACIÓN COVID-19			
6.1	Filtro sanitario ubicado a la entrada del AAC			
6.1.1	Cuenta con termómetro			
6.1.2	Cuenta con gel antibacterial			
6.2	El personal hace uso correcto del cubrebocas			
6.3	El personal hace uso correcto de careta o gafas protectoras			
6.4	Señalización de Aforo y Flujo			
6.5	Cartel de medidas de Higiene y Salud			
6.6	Cartel de Lavado de Manos			
6.7	Cartel de Estornudo de Etiqueta			
7	OTROS			
7.1	Existe contaminación visual en la entrada del AAC (rótulos, hojas impresas o escritas a mano de informes, carteles, lonas, convocatorias, avisos ajenos al AAC; grafitis)			
7.2	Existe contaminación visual dentro del AAC (rótulos, hojas impresas o escritas a mano de informes, carteles, lonas, convocatorias, avisos ajenos al AAC; grafitis)			
7.3	Módulos de atención con mamparas divisorias			
7.4	Cuenta con sanitarios para uso de los ciudadanos que acuden a solicitar un servicio y/o realizar un trámite			

Nombre y Firma del Responsable del Área de Atención Ciudadana (RAAC)	Nombre y Firma del Evaluador