



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

AGENCIA DIGITAL DE  
INNOVACIÓN PÚBLICA

Agencia Digital de Innovación Pública  
Dirección General de Contacto Ciudadano



## EJEMPLO

PLANES DE MEJORA A CORTO PLAZO (6 meses)									
Dependencia, Ente Público o Alcaldía			Agencia de Protección Sanitaria						
Unidad Administrativa			Agencia de Protección Sanitaria						
Área de Atención Ciudadana			Centro Integral de Servicios						
Clave Única de Registro			AAC-APS-APSGDFTS-28-10-13						
Fecha de envío a la DGCC			23-ene-22						
ÁREA*	RUBRO*	ACTIVIDAD*	2022						
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Entrada	Accesibilidad Universal	Mantenimiento a la rampa	inicia		finaliza				
Entrada	Identidad Gráfica	Colocación de señalética de AAC	inicia-finaliza						
Área de Atención Ciudadana	Guía Covid-19	Colocación de señalización de Aforo y Flujo	inicia	finaliza					
Área de Atención Ciudadana	Imagen Gráfica	Mantenimiento de las Instalaciones (pintura)			inicia			finaliza	
Módulos de recepción	Mantenimiento	colocación de mamparas					Inicia	finaliza	
Área de Atención Ciudadana	Mantenimiento	Mantenimiento de las Instalaciones (impermeabilización, cambio de cerraduras, pañones, pisos, puertas, ventanas, etc.)			inicia		finaliza		
Elaboró (Nombre y Cargo)			Lic.Rodrigo Gutiérrez López, Responsable del AAC				Firma:	محمد الله	
Responsable del Área de Atención Ciudadana RAAC (Nombre)			Lic. Caros Andrade Méndez				Firma:	خارج	
Autorizó Dirección General de Administración u Homólogo (Nombre y Cargo)			Lic. Pedro Pérez López, Director de Administración				Firma:	محمد	



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

AGENCIA DIGITAL DE  
INNOVACIÓN PÚBLICA

Agencia Digital de Innovación Pública  
Dirección General de Contacto Ciudadano



## EJEMPLO

### Indicaciones de llenado para el Formato de Planes de Mejora

\* En la columna "Área" se deben asentar las zonas del AAC donde se realizarán las mejoras. (sala de espera, personal, etc.)

\*En la columna "Rubro" se debe colocar el nombre de la clasificación conforme establece el MIAC y el MIGAAC (Imagen Gráfica, capacitación, accesibilidad universal, atención prioritaria, señalética de protección civil, mantenimiento y otros)

\*En la columna "Actividad" colocar la descripción de las acciones que se realizarán como proyecto de mejora (colocar señalética de No fumar, colocar señalética de identificación de Sala de espera, etc.)

\*En el calendario puede marcar con una "X" el mes de inicio y el mes de conclusión de cada actividad, es decir, el tiempo que se considera estimado para realizar dicha mejora.

### Precisiones para el llenado del Formato de Planes de Mejora

Le recordamos que las actividades que reporta debe tener un sustento como lo indica el MIAC en su numeral 19.3

Ejemplo:

**Sí** es un plan de mejora

Colocar señalética de Protección civil

Ejemplo:

**No** es un plan de mejora  
Actividades de coordinación y comunicación internas, reclutamiento, acreditación del personal, ya que es de carácter obligatorio para todas las AAC como lo indica el MIAC en sus numerales 21 al 21.12.

El formato debe ser enviado en original y en formato digital PDF, debidamente requisitado.

**Ejemplos:**

#### Rubros planes de Mejora

1. **Identidad Gráfica** (señalética, carteles, uniforme, gafetes, etc.)
2. **Accesibilidad Universal y Atención Prioritaria** (colocación de Guía Táctil, Rampa, sistema Braille, establecimiento de protocolos de atención, etc.)
3. **Personal** (capacitación, extra a la establecida en la normativa, la evidencia de cumplimiento: constancia, diploma, etc.)
4. **Mantenimiento en el inmueble** (pintura, impermeabilización, reparación, etc.)
5. **Mitigación Covid-19** (señalética, medidas de higiene, etc.)
6. **Mantenimiento y/o adquisición de mobiliario** (equipos de cómputo, teléfonos, escritorios, sillas, etc.)
7. **Señalética de seguridad y Protección Civil** (salida de emergencias, etc.)
8. **Otros** (cambios en los procedimientos internos para agilizar y optimizar la atención ciudadana, actualizaciones en sitios web y redes sociales, adquisición o actualización de software, generar publicaciones con fines informativos, etc.)

**Nota.** la evidencia de cumplimiento de las actividades deben contar con fotografías de Antes y Después, como se señala en el reporte fotográfico.