



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Agencia Digital de Innovación Pública
Dirección General de Contacto Ciudadano



EJEMPLO

PLANES DE MEJORA A MEDIANO PLAZO (12 meses)														
Dependencia, Ente Público o Alcaldía			Agencia de Protección Sanitaria											
Área de Atención Ciudadana			Centro Integra de Servicios											
Clave Única de Registro			AAC-APS-APSGDFTS-28-10-13											
ÁREA	RUBRO	ACTIVIDAD	2025											
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Personal de AAC	Capacitación	Curso de Lenguaje de Señas Mexicanas		Inicia										finaliza
Personal de AAC	Identidad Gráfica	Solicitud y entrega de uniformes	inicia							finaliza				
Area de Atención Ciudadana	Señalización de Seguridad y Protección Civil	Colocación de la señalética de protección Civil						inicia			finaliza			
Módulo de Informes	Accesibilidad Universal	Colocación de señalización en sistema Braille								inicia		finaliza		
Sala de espera	Accesibilidad Universal	Colocación de Guía Podotáctil				inicia							finaliza	
Fachada	Manteniminto	Pintar con los colores institucionales											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		خج	
Autorizó Dirección General de Administración u Homólogo (Nombre y Cargo)			Lic. Pedro Pérez López, Director de Administración								FIRMA		محمد	



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Agencia Digital de Innovación Pública
Dirección General de Contacto Ciudadano



ÁREA DE ATENCIÓN
CIUDADANA

EJEMPLO

Indicaciones de llenado para el Formato de Planes de Mejora

* En la columna "Área" se deben asentar las zonas del AAC donde se realizaran 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", "inicia y finaliza" 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, en el caso de capacitación la evidencia puede ser: Constancia, Diploma, reconocimiento, lista de asistencia con datos del curso, fecha, nombre completo del impartidor del curso; nombre completo y firma autógrafa de los asistentes, no se aceptarán fotografías en el caso de capacitaciones.

Agencia Digital de Innovación Pública
Dirección General de Contacto Ciudadano
Cecilio Robelo 3, Del Parque, Venustiano Carranza, 15960
Tel. 55 5484 0400 ext. 13110 y 13141