



---

**Guía para la autoevaluación de las  
Áreas de Atención Ciudadana  
AAC**

# IMAGEN GRÁFICA

1.- Letrero de Bienvenida con la imagen de las Áreas de Atención Ciudadana (AAC) en la entrada. Contar con los logos oficiales Gobierno de la Ciudad de México/CDMX/AAC como lo establece el Manual de Identidad Gráfica Área de Atención Ciudadana (MIGAAC).

### Opción 1



### Opción 2

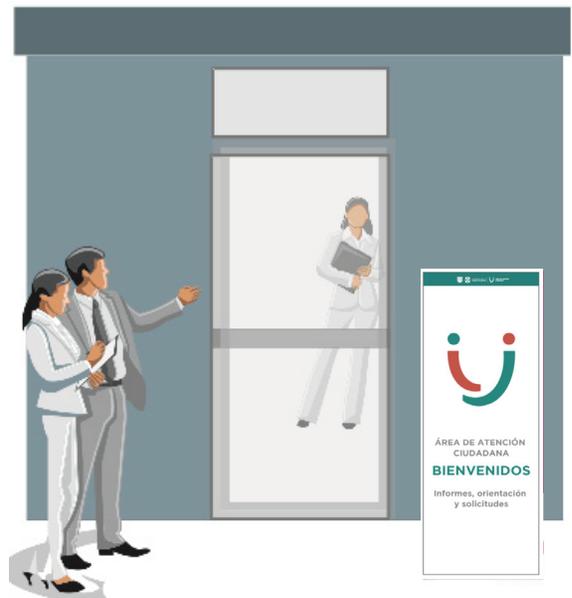


### Opción 3



### Opción 4

Si en el edificio donde se encuentra, tiene reglas en cuanto al uso del inmueble y dentro de su reglamento no permite la instalación de letreros en espacios específicos, se deberá de instalar un stand como el siguiente:



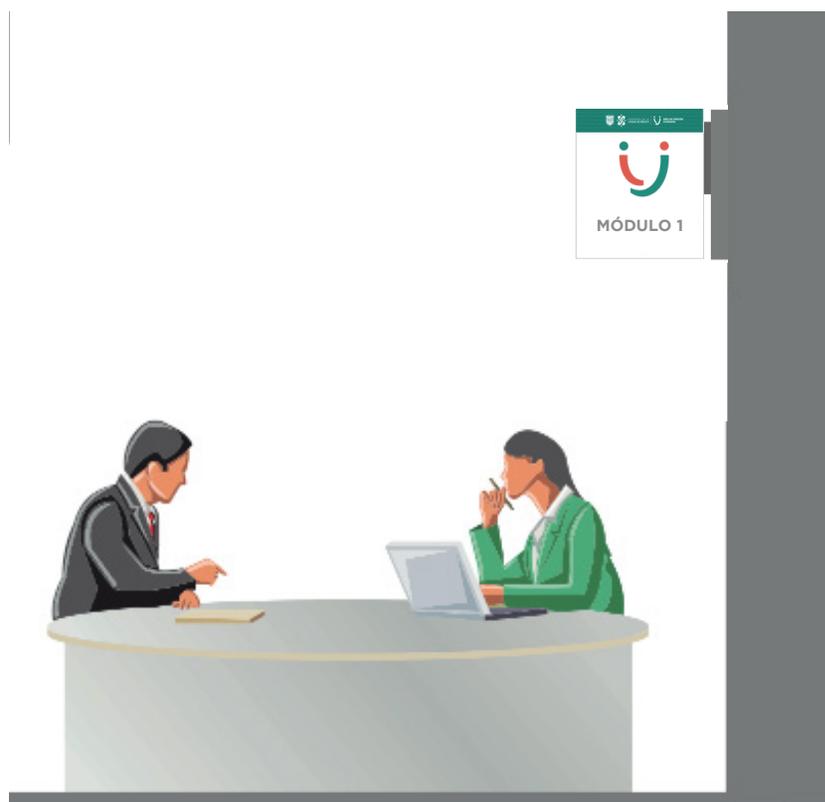
2.- Imagen de logos oficiales en la entrada de acuerdo al MIGAAC.



3.- Módulo de informes debidamente señalado.



4.- Módulos de recepción y entrega de documentos debidamente señalizados con la imagen del AAC.



- 5.- ¿El área de archivo se encuentra a la vista en el AAC?
- 6.- El área de archivo se encuentra señalizada



# SALA DE ESPERA

1.-La sala de espera está señalizada con la imagen gráfica vigente del AAC.



2.-Directorio de servidores públicos cumple con el formato, como se indica en el MIGAAC, y se encuentra a la vista del ciudadano.



- 3.- ¿Cuenta con servicio de fotocopias operados por terceros o propios?
- 4.- Este servicio cuenta con la imagen gráfica vigente del AAC.



## 5.- El cartel de derechos y obligaciones se encuentra a la vista del ciudadano.



### TUS DERECHOS

#### Como ciudadano tienes derecho a:

- Ser atendido en instalaciones seguras, accesibles, limpias y cómodas.
- Recibir toda la información que requieras, de forma clara, sencilla y amable, durante todo el proceso.
- Ser tratado con respeto, dignidad y amabilidad.
- Recibir atención prioritaria si eres adulto mayor, persona con discapacidad, mujer embarazada o persona en compañía de un niño o niña menor de 5 años.
- Negarte a dar dinero o regalos a cambio de la realización de trámites.
- Tener un espacio para manifestar tus dudas y comentarios.



### TUS OBLIGACIONES

- Utilizar en forma correcta y responsable los espacios de atención ciudadana.
- Ejercer tus derechos con respeto, sin perturbar el orden y la tranquilidad, ni afectar la continuidad en el desarrollo de las actividades de las áreas de atención ciudadana.
- No maltratar de ninguna forma los bienes muebles e inmuebles de las áreas de atención ciudadana.

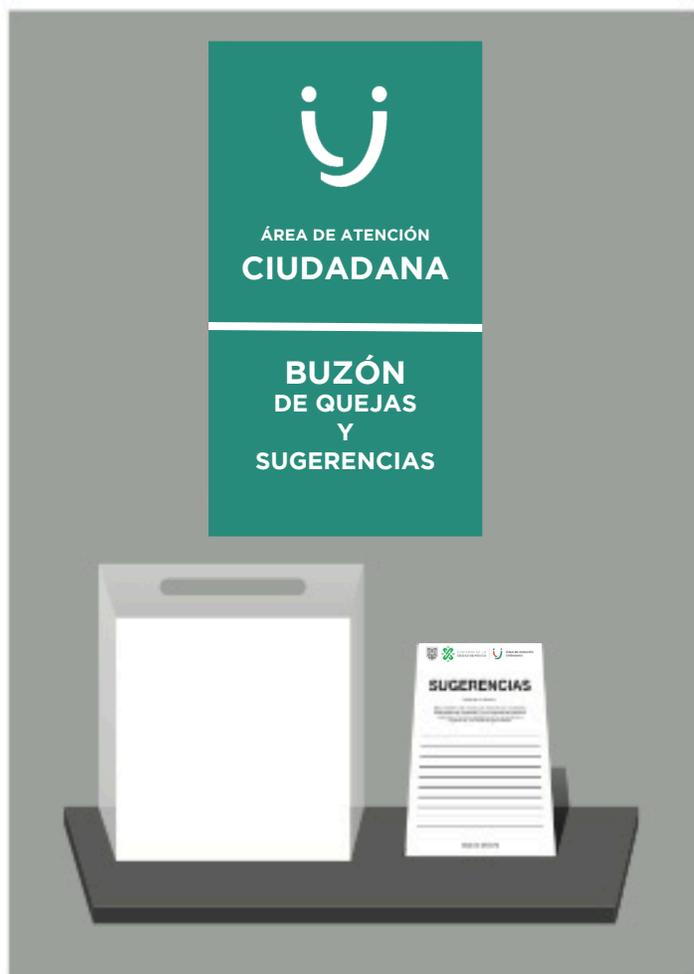
 DUDAS Y COMENTARIOS  
LLAMA A LOCATEL  
55 5658 1111



6.- El buzón de quejas y sugerencias debidamente señalado con la imagen gráfica del AAC.

7.- Hay papeletas con la imagen gráfica del AAC para el buzón.

### Opción 1



### Opción 2



# ATENCIÓN PRIORITARIA

1.- Módulo de atención prioritaria para grupos vulnerables debidamente señalado.



2.- Cartel informativo sobre la atención prioritaria a grupos vulnerables.



En esta  
**Área de Atención Ciudadana**

Serán **atendidas de forma inmediata** las personas en situación de vulnerabilidad:

Four vertical bars of varying heights, each with a circular icon at the top. The bars are teal and red. The icons are: a person in a wheelchair (teal), a person with a cane (red), a woman holding a child (teal), and a pregnant woman (red).

**DISCAPACIDAD**

**ADULTOS MAYORES DE 60 AÑOS**

**PERSONAS QUE ACUDAN CON NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS**

**MUJERES EMBARAZADAS**

**Agradecemos a todos**  
nuestros usuarios su  
**comprensión y colaboración**

 DUDAS Y COMENTARIOS  
LLAMA A LOCATEL  
**55 5658 1111**



3.- Cuenta con señalización de asientos reservados para grupos vulnerables en la sala de espera.

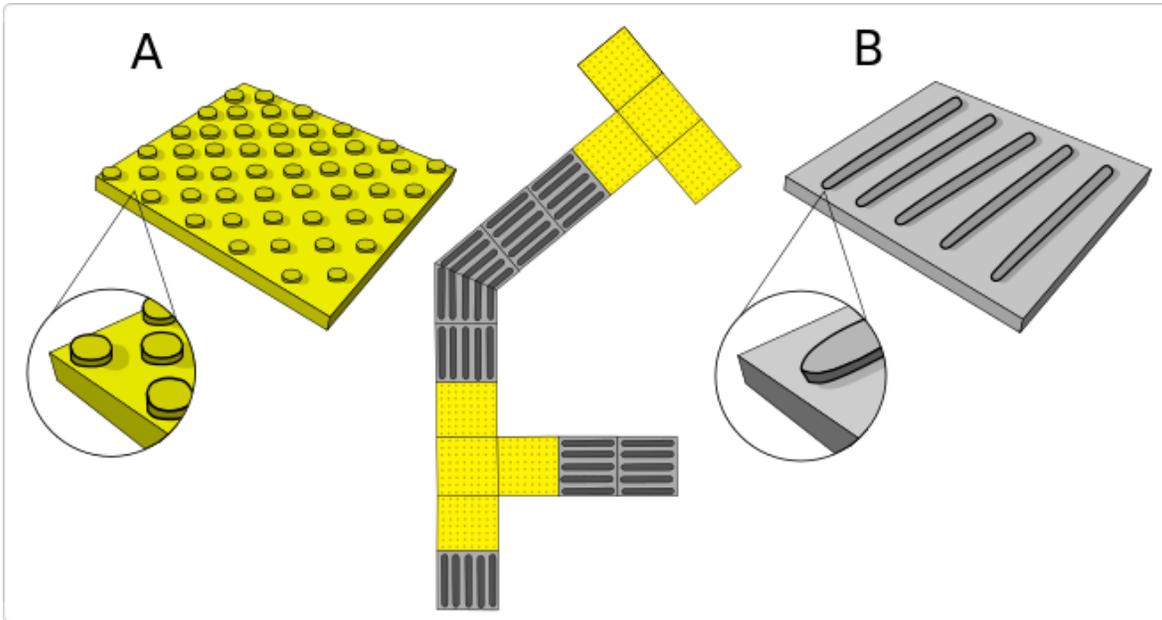
4.- Cuenta con zona para silla de ruedas en la sala de espera debidamente señalada y sin obstrucciones



## 1.- Señalización en sistema Braille en el módulo de informes.



2.- Cuenta con guía táctil para bastón de invidentes y débiles visuales.



3- Señalización en sistema Braille en el acceso a los sanitarios públicos.



4- Cuenta con rampa para silla de ruedas debidamente señalizada y en buen estado.

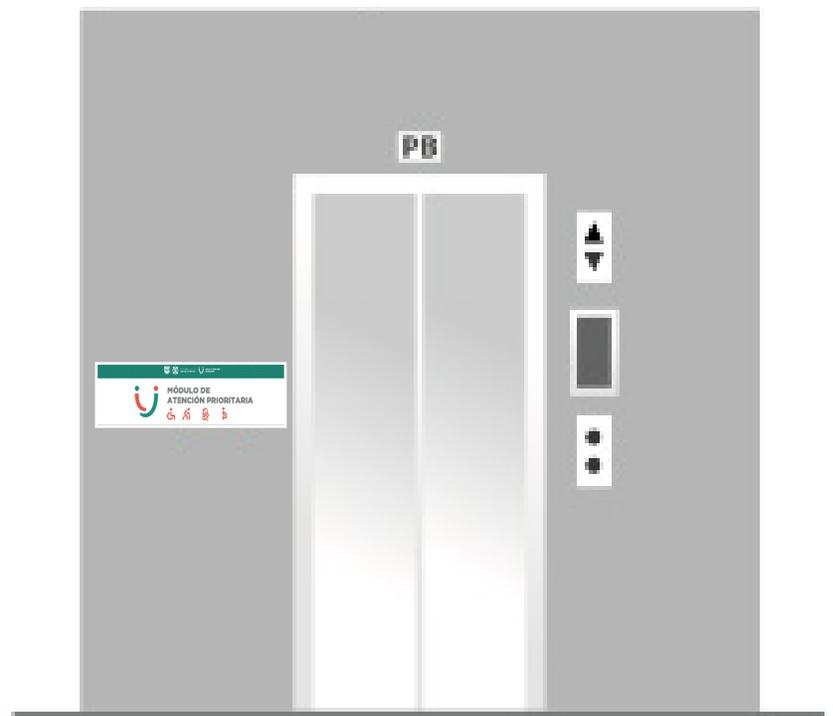


- 5.- El Área de Atención Ciudadana requiere de elevador
- 6.- El elevador cuenta con señalización de uso prioritario para grupos vulnerables

### Opción 1



### Opción 2



7- Cuenta con indicador sonoro y visual de parada y de información de número de nivel

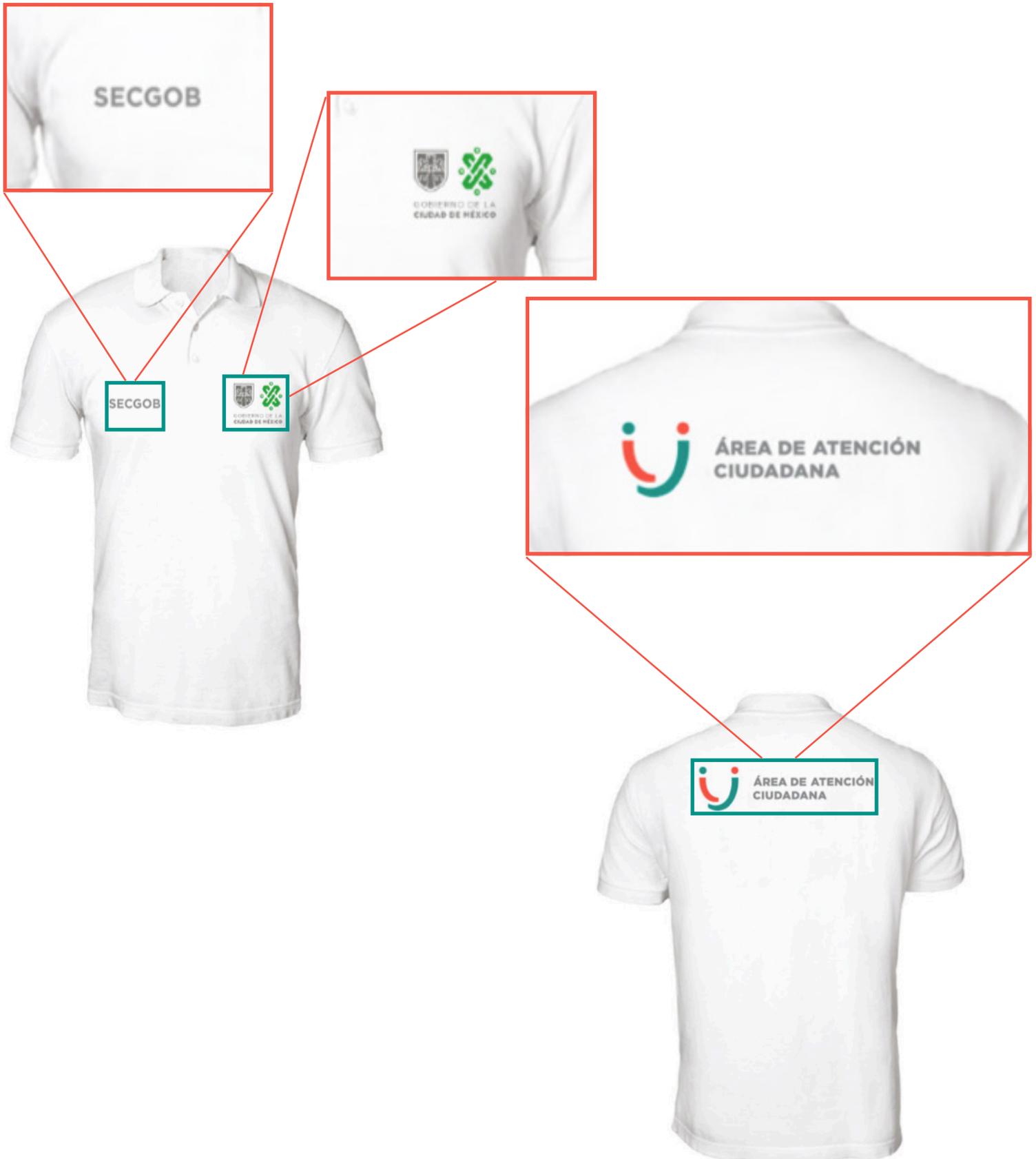


8.- Cuenta con sanitarios para personas con discapacidad

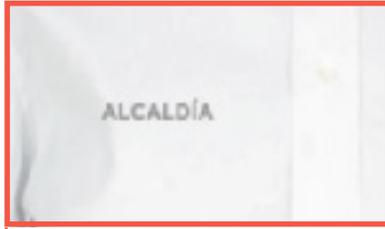


# UNIFORME

1.- El personal en funciones de atención ciudadana porta el uniforme







SEGOB



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO



SEGOB



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO



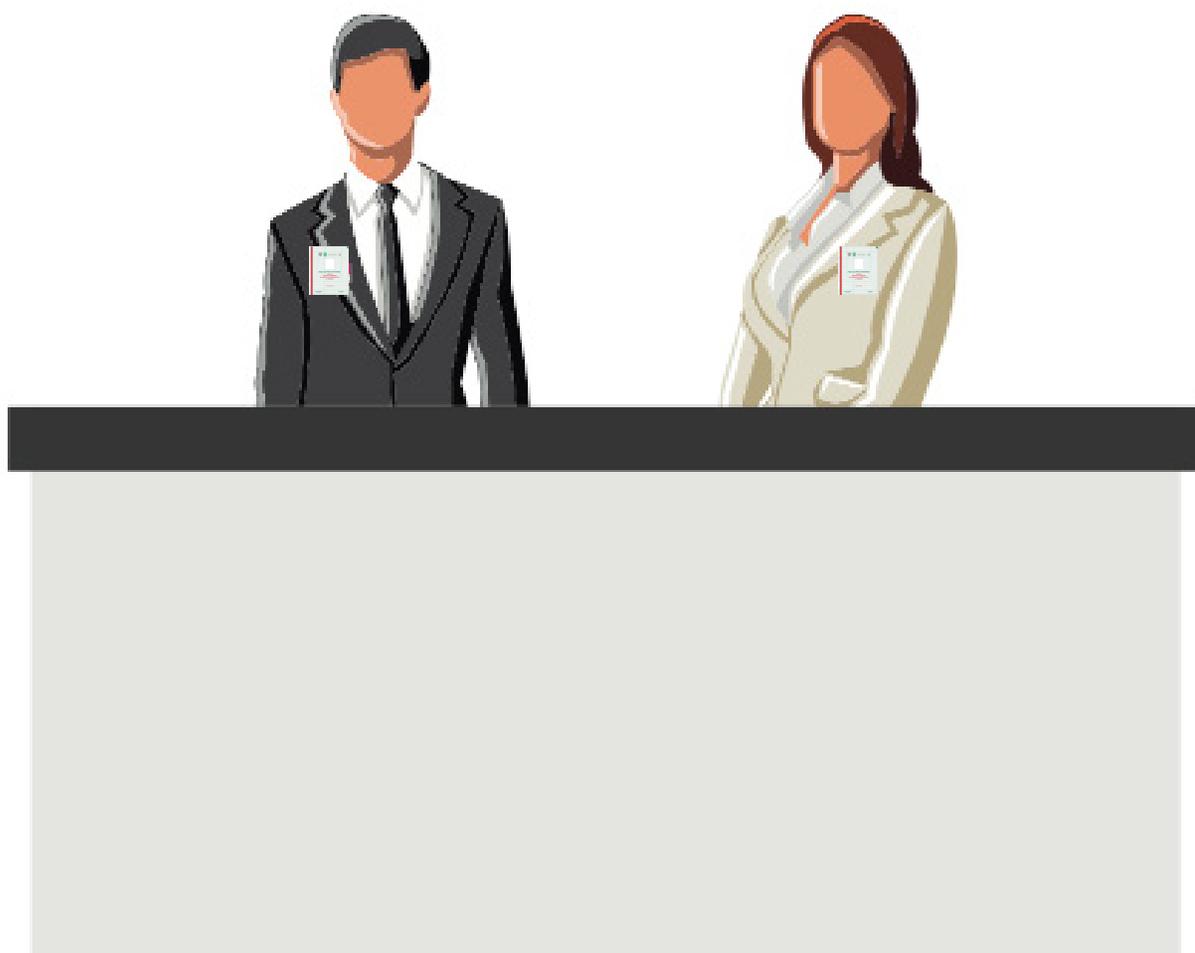
ÁREA DE ATENCIÓN  
CIUDADANA



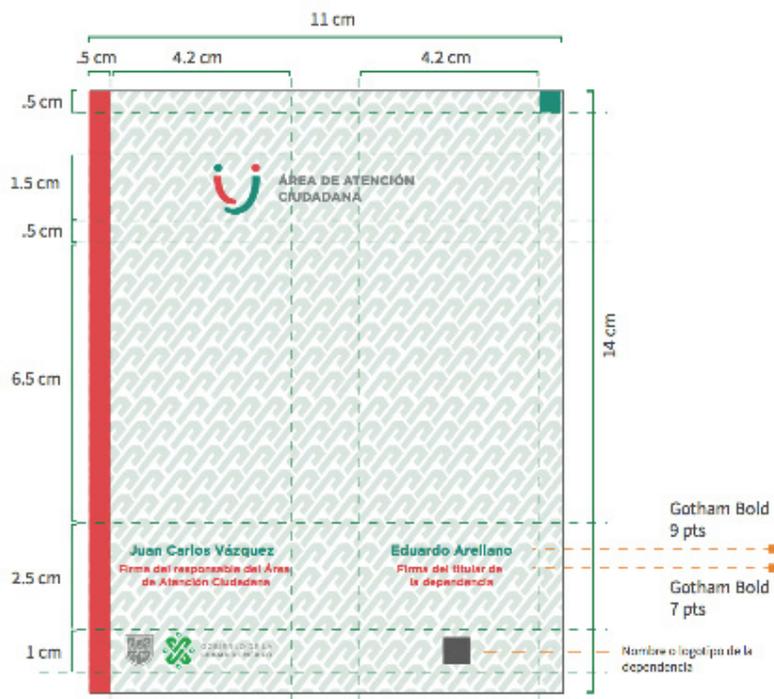
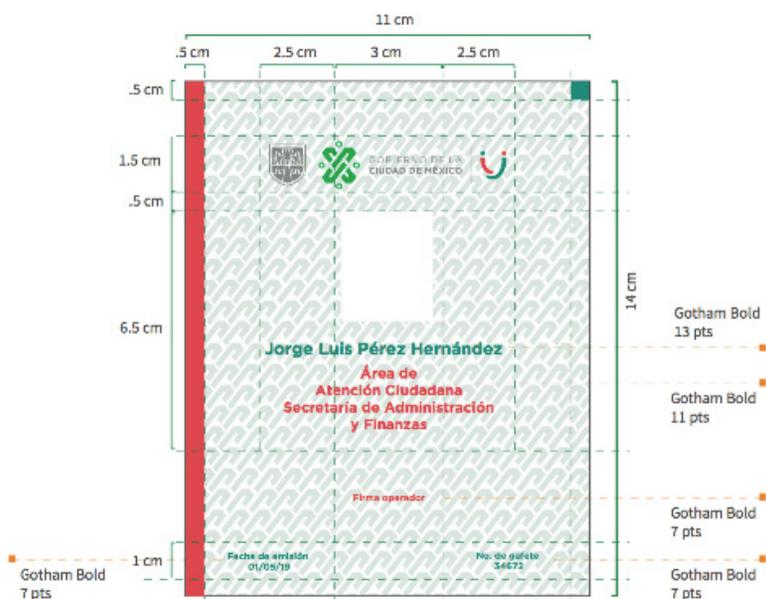
ÁREA DE ATENCIÓN  
CIUDADANA



2.- El personal porta el gafete vigente de la AAC en buen estado a altura del pecho y a la vista del ciudadano.



### 3.- El gafete cumple con el formato oficial expedido por la Dirección General de Contacto Ciudadano de la Agencia Digital de Innovación Pública.



# SEÑALIZACIÓN Y PROTECCIÓN CIVIL

1.- Cumple con medidas de seguridad (prevención, mitigación y evacuación)

- a) Señalización de ruta de evacuación
- b) Señalización de salida de emergencia
- c) Señalización de zona de menor riesgo
- d) Señalización de sismos e incendios
- e) Señalización de no fumar
- f) Cuenta con extintor debidamente señalado y en óptimas condiciones para su uso



QUE HACER EN: SISMOS				
	CONSERVE LA CALMA		ELIMINE FUENTES DE INCENDIOS	RETIRESE DE VENTANAS Y OBJETOS QUE PUEDAN CAER
	NO USE ELEVADORES		UBIQUESE EN ZONAS DE SEGURIDAD	UTILICE LA RUTA DE EVACUACION
QUE HACER EN: INCENDIOS				
	CONSERVE LA CALMA		IDENTIFIQUE QUE ORIGINA EL INCENDIO	EMITA LA SEÑAL
	USE EL EXTINTOR		OBEDEZCA LAS INDICACIONES DEL PERSONAL CAPACITADO	UTILICE LA RUTA DE EVACUACION
	NO USE ELEVADORES		HUMEDEZCA UN TRAPO Y CUBRA NARIZ Y BOCA	SI EL HUMO ES DENSO ARRASTRESE POR EL SUELO

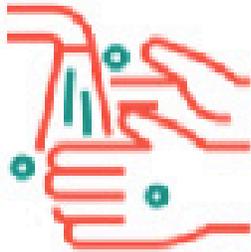


# MEDIDAS DE HIGIENE Y MITIGACIÓN COVID-19

- 1.- Filtro sanitario debidamente ubicado a la entrada del AAC
  - Cuenta con Termómetro
  - Cuenta con gel antibacterial
- 2.- El personal del AAC hace uso del Cubrebocas
- 3.- El personal hace uso correcto de Careta o Gafas Protectoras
- 4.- El AAC cuenta con dispensador de gel antibacterial
- 5.- Señalización de Aforo y Flujo



# LÁVATE LAS MANOS



# USA GEL ANTIBACTERIAL



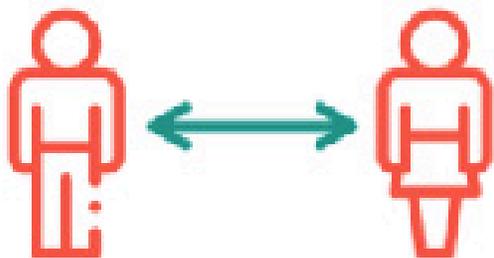
# USO OBLIGATORIO DE CUBREBOCAS



# ESPERA AQUÍ



# MANTÉN LA SANA DISTANCIA



# CUPO LIMITADO MANTÉN LA SANA DISTANCIA

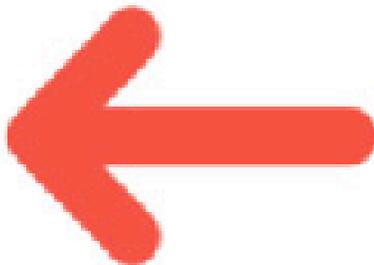




**SOLO ENTRADA**



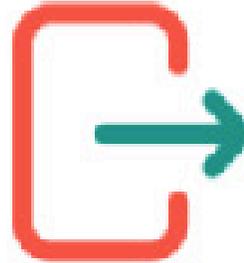
**CIRCULACIÓN**



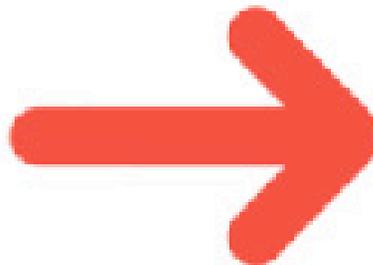
**CIRCULACIÓN**



**SOLO SALIDA**



**CIRCULACIÓN**



**CIRCULACIÓN**





Todas las señalizaciones deberán tener una altura de 30 cm y ajustarse horizontalmente conforme a las dimensiones de los espacios, centrando los elementos.

## 6.- Cartel de medidas de Higiene y Salud



# MEDIDAS BÁSICAS DE HIGIENE Y SALUD



1. Asistir a las AAC únicamente con cita previa (semáforo naranja y amarillo).



6. Evitar asistir acompañado por lactantes y niños menores de 14 años.



2. Uso correcto y obligatorio de cubrebocas para ingresar al AAC.



7. Respetar las señalizaciones de los espacios de espera.



3. Usar gel antibacterial al ingresar y al salir de las AAC.



8. Permanecer en silencio mientras espera su turno.



4. Esperar su turno, con el objeto de evitar aglomeración de personas.



9. Hablar solo lo necesario con la persona que le otorga la atención.



5. Evitar asistir acompañado a las AAC, ya que solo puede ingresar el interesado.



10. No ingerir alimentos en el área de atención.



## 7.- Cartel de Lavado de Manos

GOBIERNO DE LA RIOJAÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA

### ¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica.  
Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos.

<b>1</b>  <p>Moja las manos con agua.</p>	<b>2</b>  <p>Deposita en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos.</p>	<b>3</b>  <p>Frotase las palmas de las manos entre sí.</p>
<b>4</b>  <p>Frotase la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.</p>	<b>5</b>  <p>Frotase las palmas de la mano entre sí, con los dedos entrelazados.</p>	<b>6</b>  <p>Frotase el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.</p>
<b>7</b>  <p>Frotase con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atropellándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.</p>	<b>8</b>  <p>Frotase la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.</p>	<b>9</b>  <p>Enjuagase las manos.</p>
<b>10</b>  <p>Secase con una toalla desechable.</p>	<b>11</b>  <p>Frotase la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.</p>	<b>12</b>  <p>Enjuagase las manos.</p>

## 8.- Cartel de Estornudo de Etiqueta



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO



ÁREA DE ATENCIÓN  
CIUDADANA

### Estornudo de etiqueta

**¡Evita contagiar a los demás con el virus que expulsas al estornudar o toser!**

Cubre tu boca con un pañuelo desechable y tiralo a la basura



¡Nunca con las manos!  
Utiliza el ángulo interno del brazo



Después lava tus manos con agua y jabón



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, adornos festivos)



2.- Existe Contaminación Visual dentro del AAC (rótulos, hojas impresas o escritas a mano de informes, carteles, lonas, convocatorias, avisos ajenos al AAC; grafitis, adornos festivos)

