

**PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO EL 2 DE JULIO DE 2019
FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN 30 DE JUNIO 2022**

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

LINEAMIENTOS MEDIANTE LOS QUE SE ESTABLECE EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

MTRO. JOSÉ ANTONIO PEÑA MERINO, Titular de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, con fundamento en los artículos 2 y 17 último párrafo, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y la Administración Pública de la Ciudad de México; 2, 3 fracción III, 6 último párrafo, 277, 278 numeral 6, y 283 fracciones I, II, III y XI, del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 2, 8 y 12 de la Ley de Operación e Innovación Digital para la Ciudad de México.

CONSIDERANDO

Que el 13 de octubre de 2014, se publicaron en la Gaceta Oficial del Distrito Federal los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, cuyo objeto fue establecer las características de un modelo integral de atención ciudadana accesible, confiable y de calidad que constituya la identidad única de la Administración Pública del Distrito Federal, expedidos por la entonces Oficialía Mayor del Distrito Federal.

Que la Constitución Política de la Ciudad de México reconoce en su artículo 7, el derecho a la buena administración pública, así como al disfrute de servicios públicos que cumplan con los principios de generalidad, uniformidad, regularidad, continuidad, calidad y uso de las tecnologías de la información; lo que le impone al gobierno de la Ciudad de México diversas obligaciones en materia de innovación, incorporación y acceso, así como uso a las tecnologías de la información y la comunicación que le permitan garantizar dicho derecho.

Que con la entrada en vigor de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 13 de diciembre de 2018, la Oficialía Mayor de la Ciudad de México deja de ser una Dependencia de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Que la Ley de Operación e Innovación Digital, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 31 de diciembre de 2018, crea a la Agencia Digital de Innovación Pública como un órgano desconcentrado de la Jefatura de Gobierno, con diversas atribuciones, entre ellas la de atención ciudadana.

Que a la Agencia Digital de Innovación Pública a través de la Dirección General de Contacto Ciudadano, le corresponde el despacho de las materias relativas a la modernización, innovación y atención ciudadana, y a fin de lograr la calidad en el servicio en materia de atención ciudadana, que satisfaga las demandas de los usuarios a través una gestión pública eficaz y oportuna, he tenido a bien emitir los siguientes:

LINEAMIENTOS MEDIANTE LOS QUE SE ESTABLECE EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

1.- Glosario

I. ADIP: Agencia Digital de Innovación Pública.

II. Alcaldía(s): Órganos Político Administrativos de cada una de las demarcaciones territoriales.

III. AP: Audiencias Públicas.

IV. APCDMX: Administración Pública de la Ciudad de México.

V. AAC: Área de Atención Ciudadana.

VI. CUR: Clave Única de Registro.

VII. CS: Calidad en el Servicio.

VIII. DGA: Direcciones Generales, Ejecutivas, de área u homólogas de administración de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades Paraestatales así como de las Alcaldías.

IX. DGCC: Dirección General de Contacto Ciudadano.

X. Entes Públicos: Dependencias, Entidades, Órganos Desconcentrados y Alcaldías.

XI. NUCC: Número Único de Contacto Ciudadano.

XII. OM: Atención Omnicanal.

XIII. CESAC: Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

XIV. Módulos: Módulos de Atención Ciudadana.

XV. RAAC: Responsable del Área de Atención Ciudadana.

XVI. SUAC: Sistema Unificado de Atención Ciudadana.

XVII. VUT: Ventanilla(s) Única(s) de Trámites.

2.- Legislación y Normatividad Aplicable

En la observancia y cumplimiento de los presentes Lineamientos, le son aplicables las siguientes disposiciones de manera enunciativa más no limitativa:

I. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

II. Constitución Política de la Ciudad de México;

- III. Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México;
- IV. Ley de Operación e Innovación Digital para la Ciudad de México;
- V. Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México;
- VI. Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México;
- VII. Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal;
- VIII. Acuerdo por el que se establecen Procedimientos Únicos para la Atención de Trámites y Servicios;
- IX. Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales;
- X. Acuerdo por el que se Establecen las Atribuciones de las Áreas de Atención Ciudadana de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México;
- XI. Acuerdo por el cual, se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual de Identidad Institucional, 2018-2024;
- XII. Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana; y
- XIII. Los demás ordenamientos jurídicos y administrativos aplicables.

3.- Principios de la Atención Ciudadana

3.1. La atención de las solicitudes ingresadas, turnadas y gestionadas a través de cualquier AAC de los Entes Públicos deberá regirse en todo momento por los siguientes principios:

3.1.1. Respeto: Tener consideración a la dignidad, a los derechos y a las libertades de las personas.

3.1.2. No discriminación, trato igualitario e imparcialidad: Garantizar la prestación del servicio con independencia de su nacionalidad, sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, discapacidad, edad, orientación sexual, condición socioeconómica, apariencia física del ciudadano y evitar cualquier trato privilegiado sin motivo alguno, salvo los casos de atención prioritaria mencionados en los presentes Lineamientos.

3.1.3. Calidez: Tratar a la ciudadanía de manera amable, siempre en un sentido empático, presentándose con nombre y cargo al iniciar la atención al ciudadano, conservando en todo momento el respeto.

3.1.4. Orden: Respetar puntualmente al horario de atención al público, tener controles de acceso y atención, tales como sistema de turnos y dar la atención prioritaria definida en estos Lineamientos.

3.1.5. Imagen personal e institucional: Cuidar el trato de las personas servidoras públicas con la ciudadanía en materia de atención ciudadana. En el aspecto de imagen, si se cuenta con uniforme, portarlo siempre; portar el gafete autorizado a la vista de los ciudadanos, evitar comer en el área de trabajo, no hacer ni recibir llamadas telefónicas que no sean urgentes al estar atendiendo a un ciudadano, no usar aparatos que distraigan, tales como: teléfonos móviles, radios, etcétera; no utilizar audífonos dentro del área de trabajo, no platicar frente al ciudadano temas ajenos a la atención que se le otorga y mantener el lugar de trabajo organizado y limpio.

3.1.6. Agilidad: Atender con la mayor celeridad posible a los ciudadanos, explicando siempre de forma amable la información necesaria para la gestión de trámites y/o servicios.

3.1.7. Calidad en el servicio: Asegurar la satisfacción del ciudadano a través de la excelencia en el otorgamiento del servicio.

3.1.8. Eficacia: Dar una respuesta a las solicitudes recibidas, en tiempo y calidad.

3.1.9. Eficiencia: Otorgar una atención de calidad a los ciudadanos con el menor uso de recursos posible.

3.1.10. Simplificación: Desarrollar la gestión del trámite o servicio de la forma que sea más sencilla durante el proceso de atención, observando en todo momento la normatividad establecida.

3.1.11. Transparencia: Dar y difundir la mayor cantidad de información posible para que la gestión de un trámite o servicio se realice de forma que las personas conozcan todo el proceso, además de ofrecer en cualquier momento que lo solicite el ciudadano, el estatus de su trámite y/o servicio.

3.1.12. Protección de datos Personales: Garantizar el respeto de los datos personales de los ciudadanos en todo momento, y realizar las acciones que sean necesarias para este fin, cumpliendo cabalmente con lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados de la Ciudad de México.

3.1.13. Atención Omnicanal: Instrumentar el inicio, el seguimiento y/o la conclusión de las solicitudes de los trámites y servicios, por distintos canales de comunicación.

3.1.14. Prevención: Ante la falta de cualquier requisito en los trámites y servicios solicitados, las personas servidoras públicas deberán informar al ciudadano que se podrá suscitar el rechazo o la falta de atención a su solicitud, salvo que cumpla con el requerimiento tal y como lo marcan las disposiciones normativas, de ocurrir el rechazo la persona servidora pública deberá señalar al ciudadano el o los motivos del rechazo.

3.1.15. Atención prioritaria: Establecer mecanismos que permitan la atención prioritaria a grupos vulnerables y la difusión de éstos en las AAC. Para los presentes Lineamientos se consideran personas que puedan tener una vulnerabilidad exclusivamente física a los adultos mayores de 60 años, mujeres embarazadas, personas que acuden acompañadas de niños menores de 5 años y personas con alguna discapacidad, entendiéndose por discapacidad el impedimento de realizar una actividad normal a todo ser humano que padece temporal o permanentemente una disminución en sus facultades físicas, mentales o sensoriales.

3.1.16. Accesibilidad Universal: La condición que deben cumplir los entornos, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible contemplando lo siguiente:

I. Para garantizar la accesibilidad universal es necesario que las AAC cuenten al menos con las siguientes características relacionadas con discapacidad visual:

1. Señalización táctil: Implementar tableros de señalizaciones que cuenten con letras, números, y/o figuras en alto relieve y sistema braille; para el módulo de informes, sanitarios, elevadores, etc.
2. Diseñar una ruta táctil para señalar caminos determinados entre los espacios, desde el acceso hasta el primer punto de comunicación, así como con los módulos de información. Es recomendable que se señale el área de sala de espera y/o del módulo de atención prioritaria, así como del estacionamiento al acceso del AAC, en caso de ser aplicable.
3. Si el AAC no se encuentra en planta baja, el elevador deberá contar con un indicador sonoro y visual de parada y de información de número de nivel.

II. Personas con discapacidad motriz y con movilidad limitada (personas con niños menores de cinco años, adultos mayores y mujeres embarazadas). Las AAC de los Entes Públicos asegurarán las condiciones de movilidad para las personas con discapacidad motriz y movilidad limitada con base en estudios ergonómicos y medidas antropométricas para un diseño adecuado de los espacios y mobiliario, en cuanto a sus características y dimensiones, con base y en observancia al Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad del Espacio Público de la Ciudad de México 2016 o más actuales.

4.- Obligaciones del personal de atención ciudadana en las AAC. El personal de atención ciudadana en las AAC en cualquiera de sus modalidades debe:

- 4.1. Brindar de forma clara y veraz, de manera verbal o escrita, toda la información y orientación acerca de los requisitos, fundamentos jurídicos, lugares, fechas, horarios y plazos de gestión, así como toda la información pormenorizada que las disposiciones vigentes establezcan a los trámites y servicios que se soliciten.
- 4.2. Portar gafetes que lo identifiquen como personal de atención ciudadana.
- 4.3. Dirigirse con respeto a las personas que requieran de la atención.
- 4.4. No requerir, ni recibir gratificaciones, económicas o en especie por el desempeño de sus funciones.
- 4.5. Portar vestimenta de acuerdo con lo que indique la institución, puede ser uniforme o vestimenta en colores homogéneos.

5.- Áreas de Atención Ciudadana (AAC)

5.1. Las AAC de los Entes Públicos serán espacios habilitados para captar la demanda ciudadana y brindar la información necesaria para la gestión de trámites, servicios, asesorías, quejas y denuncias relacionadas con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información precisa, legalidad, transparencia, imparcialidad y equidad.

5.2. Para las Alcaldías, las AAC atenderán en forma directa y continua a los ciudadanos que requieren información, solicitan trámites, servicios y asesorías, a través de las VUT que atienden exclusivamente trámites y los CESAC que atienden servicios.

5.3. Para los Entes Públicos que en el ámbito de sus funciones brinden atención presencial para trámites, servicios y asesorías, deberán observar y apegarse a los presentes Lineamientos.

5.4. Las AAC se deben conducir bajo los principios de atención ciudadana y las disposiciones establecidas en los presentes Lineamientos.

6.- Las Audiencias Públicas

6.1. Las AP son las acciones y espacios de captación de demanda ciudadana de manera presencial con la asistencia de los titulares o sus representantes, de las Alcaldías y/o los demás Entes Públicos, los cuales atienden a la ciudadanía de manera individual o grupal.

6.2. Su objetivo es captar las denuncias y demandas ciudadanas para canalizarlas de forma prioritaria a los Entes Públicos.

6.3. El horario y lugar de las audiencias, como su difusión serán establecidos por los titulares o representantes de los Entes Públicos.

7.- La Atención Omnicanal: Las AAC de los Entes Públicos brindarán atención por uno o más de los siguientes medios:

7.1. Atención Presencial: Áreas de Atención y Módulos de Atención Ciudadana, Áreas móviles incluyendo vehículos y stands, Audiencias Públicas de titulares o representantes de Alcaldías y demás Entes Públicos;

7.2. Atención Telefónica: Centros telefónicos de atención ciudadana integrados en el NUCC 5658-1111.

7.3. Atención Digital: Sitios web, aplicaciones móviles, medios digitales, chatbot, kioscos interactivos, correo electrónico, servicios de mensajería SMS, SUAC, y demás aplicables.

8.- De la prestación de servicios auxiliares y los espacios físicos

8.1. Los servicios auxiliares entendidos como los servicios de fotocopiado, cafetería, entre otros, así como los espacios físicos que sean destinados y ofrecidos por los Entes Públicos, para la atención ciudadana, ya sea en el ejercicio de sus atribuciones o por medio de convenio o contrato con personas físicas o morales, deberán apegarse a la imagen y distribución establecida en los manuales de identidad gráfica y demás disposiciones normativas.

8.2. Los Entes Públicos que celebren contratos o convenios con personas físicas o morales para la prestación de servicios, deberán enviar a la DGCC copia del Proyecto Integral y/o Anexos Técnicos, en dicho contrato o convenio, se verificará que incluye el o los numerales o apartados en el que la empresa o institución contratada se obliga a cumplir a cabalidad los presentes Lineamientos. Después de lo anterior, se procederá a la firma del contrato o convenio correspondiente, así como el envío a la DGCC de la ADIP para su visto bueno.

9.- Del Padrón de Atención Ciudadana

9.1. La DGCC de la ADIP tendrá a su cargo el Padrón de Atención Ciudadana, el cual se integra por los Padrones de las Áreas Atención Ciudadana, y del Personal de Atención Ciudadana.

9.2. El Padrón se constituirá con la información enviada por los Entes Públicos, a través de los procesos establecidos en los presentes Lineamientos.

9.3. Para el caso de las AAC el Padrón contendrá:

I.- AAC Presencial: Ente Público, nombre del AAC, CUR, domicilio, teléfonos y horario de atención.

II.- AAC Digital: Ente Público, Área de Atención Ciudadana (correo electrónico, página web, app, redes sociales), CUR.

III.- AAC Telefónica: Ente Público, nombre del AAC, CUR, domicilio, teléfonos y horario de atención.

9.4. La DGCC de la ADIP mantendrá actualizado el Padrón a partir de la información proporcionada por los Entes Públicos, el cual deberá ser publicado y actualizarlo cada seis meses en el sitio web de la ADIP; su actualización será con fines de difusión y transparencia.

10.- De la imagen institucional de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México

10.1. La imagen institucional de Atención Ciudadana de la APCDMX, es el logotipo oficial para dar una imagen homogénea a todas las AAC.

10.2. El uso de la imagen institucional de Atención Ciudadana se regirá conforme a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana.

11.- Del Manual de Identidad Gráfica de las AAC

11.1. El Manual de Identidad Gráfica, es el instrumento que expide la DGCC de la ADIP, el cual establece la identidad gráfica institucional de las AAC.

11.2. El objetivo del Manual es lograr una imagen homogénea del espacio físico, digital y electrónico, para que las personas puedan reconocer e identificar con facilidad las AAC, así como la identidad institucional de Atención Ciudadana.

11.3. El Manual de Identidad Gráfica para las AAC establece la imagen institucional, criterios de uso, lineamientos tipográficos, papelería, publicidad, señalización del área física, medidas, infraestructura de las instalaciones para la atención a grupos físicamente vulnerables, materiales impresos, materiales digitales, gafetes de identificación y de los uniformes del personal de atención ciudadana.

11.4. En el Manual de Identidad Gráfica de las áreas de Atención Ciudadana contiene el apartado de accesibilidad universal.

11.5. El Manual de Identidad Gráfica de las AAC es de observancia obligatoria para los Entes Públicos, y estará disponible para su consulta y descarga en el sitio web de la ADIP.

12.- De los materiales de apoyo a la gestión de las AAC

12.1. La DGCC de la ADIP, podrá promover la elaboración de diversos materiales como manuales, guías, cursos y documentos, con el fin de facilitar y mejorar la prestación de servicios y atención a la ciudadanía, incidiendo en la mejora continua de la atención ciudadana en las AAC.

12.2. Todos los materiales de apoyo que la DGCC de la ADIP elabore, después de la publicación del presente, serán de observancia obligatoria para los Entes Públicos que cuenten con AAC.

13.-De las AAC Presenciales

13.1. Las AAC presenciales son aquellas ubicadas en espacios físicos, en las oficinas centrales de los Entes Públicos, destinadas a dar una continua atención a las personas que acuden a requerir cualquier información necesaria para la gestión de trámites, servicios y asesorías, independientemente de si dichos trámites, servicios o asesorías sean o no de su competencia, lo cual obliga a brindar la atención y registrar en el SUAC la solicitud del ciudadano, para su canalización al Ente Público correspondiente. En caso de que el AAC desconozca la ruta de canalización a la instancia correspondiente deberá turnar la solicitud al área de operación del SUAC.

Los módulos de Atención Ciudadana son aquellos espacios ubicados y habilitados por los Entes Públicos en espacios físicos fuera de sus oficinas centrales, los cuales pueden ser propios, arrendados o facilitados por algún otro órgano de la APCDMX, diseñados para dar una continua atención a los ciudadanos que acuden a requerir cualquier información necesaria para la gestión de trámites, servicios, quejas, denuncias y asesorías. Dichos módulos deberán ser registrados ante la DGCC de la ADIP.

13.2. De conformidad con lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica para las AAC, y estas deberán homologar el espacio físico y contener obligatoriamente los siguientes elementos:

- I. Espacio delimitado y señalizado;
- II. Área o módulo de recepción, informes u orientación;
- III. Área o módulo de entrega y recepción de documentos; en caso de ser aplicable;
- IV. Módulo de atención prioritaria;
- V. Equipos de cómputo con acceso a internet, escáner e impresora;
- VI. Áreas de espera con mobiliario cómodo;
- VII. Área de archivo que evite documentación a la vista de la ciudadanía;
- VIII. Áreas de servicios que se requieran, ya sean propios u operados por terceros, como caja de recaudación, servicios generales, cafetería, fotocopias, y módulo del Órgano Interno de Control;
- IX. Infraestructura adecuada al número y tipo de usuarios que se atenderán, incluyendo la infraestructura mínima necesaria para la atención prioritaria a personas con discapacidad y para la atención a lactantes; para los Módulos de Atención Ciudadana será opcional;
- X. Toda la señalización de protección civil, sanitaria e informativa descrita en los manuales de identidad gráfica de las AAC;
- XI. En caso de no estar en una planta baja, establecer la forma de proveer la atención a grupos vulnerables;
- XII. Tener en un lugar visible el catálogo de trámites y servicios que se pueden realizar en el AAC; y
- XIII. Tener en un lugar visible el número de LOCATEL 5658-1111, donde el ciudadano podrá reportar quejas de la atención brindada en las AAC o la no atención de los folios del sistema SUAC.

En el caso de los Módulos de Atención deberán homologar la imagen gráfica y deberán contener los elementos que sus espacios físicos les permitan.

13.3. AAC Presenciales Móviles; incluyendo vehículos, stands, módulos deberán homologar la imagen gráfica y contener algunos de los siguientes elementos, en caso de ser aplicable:

- I. Espacio delimitado y señalizado con los logotipos de Atención Ciudadana;
- II. Mobiliario que garantice la adecuada atención al ciudadano, (mesa, silla, carpas, etc.);
- III. Espacios o archiveros que garanticen la recepción y resguardo de documentos, en caso de ser aplicable;
- IV. Módulo de atención prioritaria; y
- V. Equipos de cómputo con acceso a internet, escáner e impresora.

13.4. Los espacios físicos de las AAC Presencial, Módulos de Atención Ciudadana y Áreas móviles incluyendo vehículos, stands, deberán contar con la Clave Única de Registro emitida por la DGCC de la ADIP, misma que será publicada en el sitio web de la ADIP.

13.5. Para dar cumplimiento a lo establecido en el numeral anterior y realizar el registro de una nueva AAC o Módulo, los titulares de los Entes Públicos, a través de las DGA, dentro del plazo de treinta días hábiles antes de la puesta en operación, deberán enviar a la DGCC la siguiente información y documentación:

- I. Formato de Registro debidamente llenado de AAC o Módulo de Atención Ciudadana, disponible en la página web de la ADIP para consulta y descarga;
- II. Presentar la relación de trámites, servicios o materias que se atenderán, junto con la cédula o cédulas de registro de los trámites listados, emitidas por la Unidad de Mejora Regulatoria de la Ciudad de México;
- III. Croquis de ubicación;
- IV. Planos arquitectónicos o croquis del AAC o Módulo, conteniendo la siguiente información:

- A.- Amueblados y a escala, se podrá optar en un rango de escala de 1:10 a 1:50 garantizando se vea claramente la distribución de los espacios, indicando los nombres de los espacios dibujados, del mobiliario, acabados y señalización de protección civil;
- B.- Nombre del AAC Presencial y de la Unidad Administrativa de la que depende directamente;
- C.- Metros cuadrados totales que ocupa el Área;
- D.- Fecha de elaboración del (los) plano(s);
- E.- Nombre(s) y firma(s) de la(s) persona(s) que autoriza(n).

- V. Reporte fotográfico en diferentes ángulos del estado físico actual del AAC Presencial, en archivo electrónico; y
- VI. Formato detallado para presentar una queja o denuncia.

13.6. En el caso de que la DGCC de la ADIP tenga conocimiento de la existencia de AAC Presenciales, que no cuenten con registro, se procederá a dar aviso al Órgano Interno de Control.

13.7. En el caso de remodelación, ampliación, adecuación o construcción de nueva(s) AAC y Módulos, los titulares de los Entes Públicos a través de las DGA, enviarán la información solicitada en este apartado, el envío debe ser al menos treinta días hábiles antes del inicio programado de los trabajos, se deberá incluir también el Programa de Obra y el Proyecto de remodelación o construcción del espacio físico, incluyendo los planos y reporte que se refiere este apartado, para proceder a sus observaciones y en su caso, visto bueno.

13.8. Al concluir la obra, en un plazo de quince días hábiles se deberá enviar a la DGCC, la información y documentación por oficio, establecida en el apartado actual de los presentes Lineamientos.

14.- De las AAC Digital.

14.1. Las AAC Digitales son aquellas que brindan atención a través de medios informáticos a las personas que requieren información necesaria para la gestión de trámites, servicios y asesorías.

14.2. Las AAC Digitales brindan atención a través de los medios que indique la DGCC de la ADIP como son: sitios web, aplicaciones móviles, redes sociales, chatbot, kioscos interactivos, correo electrónico, servicios de mensajería SMS, entre otros.

14.3. Las páginas web de los Entes Públicos, deberán tener visible el enlace de acceso al formulario del SUAC para facilitar la canalización de las solicitudes de la demanda ciudadana.

14.4. Las AAC Digitales deberán contar con la CUR emitida por la DGCC, misma que será publicada en el sitio web de la ADIP.

14.5. Para dar cumplimiento a lo establecido en el numeral anterior y realizar el registro de una nueva AAC Digital, los titulares de los Entes Públicos, a través de las DGA, dentro del plazo de treinta días hábiles antes de la puesta en operación, deberán enviar a la DGCC de la ADIP el formato de registro de AAC Digital, disponible en la página web de la ADIP para consulta y descarga, especificando el tipo de AAC Digital, de conformidad con lo dispuesto en los presentes Lineamientos.

14.6. Formato de Registro de AAC Digital, disponible en la página web de la ADIP para consulta y descarga. Especificar el tipo de AAC Digital, de conformidad con lo dispuesto en los presentes Lineamientos.

14.7. En el caso de que la DGCC de la ADIP tenga conocimiento de la existencia de AAC Digital que no cuente con registro, se procederá a dar aviso al Órgano Interno de Control.

15.- De las AAC Telefónicas

15.1. Las AAC Telefónicas son aquellas que brindan atención a través de llamadas a los ciudadanos que requieren información, gestión de trámites, solicitud de servicios, orientación, canalización o asesorías, de acuerdo con sus atribuciones.

15.2. El servicio de las AAC Telefónicas se brindará a través de:

- I. Líneas telefónicas; y
- II. Centros telefónicos, operados por el propio Órgano de la APCDMX o por terceros.

15.3. Las AAC Telefónicas deberán contar con la CUR emitida por la ADIP, misma que será publicada en el sitio web de la ADIP.

15.4. Para dar cumplimiento a lo establecido en el numeral anterior y realizar el registro de una nueva AAC Telefónica, los titulares de los Entes Públicos, a través de las DGA, dentro del plazo de treinta días hábiles antes de la puesta en operación, deberán enviar a la DGCC la siguiente información y documentación:

Formato de Registro de AAC Telefónica, disponible para su consulta y descarga en el sitio web de la ADIP

- I. Nombre del AAC Telefónica;
- II. Unidad Administrativa de la que depende directamente;
- III. Especificar el tipo de AAC Telefónica, de conformidad con el numeral 19.2;
- IV. La ubicación física de las oficinas donde se encuentra;
- V. Relación de los trámites, servicios y materias sobre las que se brinda orientación, canalización o asesorías;
- VI. Número de personas en funciones de atención ciudadana;
- VII. Número de solicitudes promedio ingresadas mensualmente; y
- VIII. Nombre, cargo, domicilio, número telefónico y correo electrónico del o los responsables del o las AAC Telefónicas.

15.5. En el caso de que la DGCC de la ADIP tenga conocimiento de la existencia de AAC Telefónicas, que no cuenten con registro, se procederá a dar aviso al Órgano Interno de Control.

16.- De los cambios de domicilio de las AAC: Los titulares de los Entes Públicos a través de las DGA u homologa deberán informar mediante oficio a la DGCC de la ADIP, treinta días hábiles antes de los cambios de domicilio de las AAC, en sus diferentes modalidades. En el caso de las AAC Presenciales, se deberá adjuntar toda la información y documentación requerida en los numerales correspondientes.

17.-De la baja de las AAC: Los titulares de los Entes Públicos a través de las DGA, deberán informar mediante oficio a la DGCC de la ADIP, dentro de los treinta días hábiles antes del cierre, la justificación normativa y, en su caso, la nueva AAC que brindará la atención.

18.-De la supervisión y evaluación de las AAC.

18.1. La DGCC de la ADIP realizará visitas aleatorias sin previo aviso o bajo notificación vía oficio, a los espacios físicos de las AAC presenciales, con el objetivo de supervisar y evaluar su organización, funcionamiento y cumplimiento de los presentes Lineamientos. En el caso de las AAC Telefónicas y Digitales, se realizará ejercicios de verificación mediante llamadas y solicitudes virtuales.

18.2 En caso de notificar vía oficio la visita, se informará al responsable del AAC, la fecha, hora y lugar en que se llevará a cabo. El personal de las AAC, incluyendo el personal de seguridad, deberá abstenerse de realizar actos que impidan o dificulten la realización de estas visitas.

18.3. Las visitas de supervisión y evaluación podrán realizarse sin previo aviso al responsable del AAC; y de forma aleatoria, en los días y horarios notificados de conformidad con los numerales correspondientes; por lo que el personal de las AAC, incluyendo el personal de seguridad, deberá abstenerse de realizar actos que impidan o dificulten la realización de estas visitas.

18.4. La DGCC de la ADIP podrá requerir al responsable de las AAC, datos, informes y documentos relacionados con el cumplimiento de los presentes Lineamientos, en cualquier momento.

18.5. La DGCC de la ADIP podrá implementar sistemas de autoevaluación de los espacios físicos que utilizan las AAC, los cuales tendrán el carácter de obligatorios. La autoevaluación de los espacios físicos será responsabilidad de la DGA, en coordinación con el RAAC de los Entes Públicos.

18.6. El titular de la DGA, en coordinación con el RAAC, enviarán por oficio y en formato digital a la DGCC de la ADIP, la información del resultado de la autoevaluación (versión escaneada de los originales), a la que se le adjuntarán las fotografías de los espacios físicos de las AAC sujetas a evaluación, para su revisión y análisis.

Una vez obtenido el diagnóstico correspondiente, la DGCC de la ADIP hará llegar a los titulares de los Entes Públicos, para que realicen las medidas necesarias para atender las observaciones y recomendaciones propuestas.

18.7. La DGCC de la ADIP podrá realizar, diseñar, coordinar o contratar estudios y encuestas de satisfacción ciudadana, usuario simulado, supervisión encubierta y cualquier otro tipo de mecanismo de diagnóstico, para generar instrumentos de mejora en materia de atención ciudadana.

18.8. La DGCC de la ADIP emitirá recomendaciones derivadas de las visitas de supervisión, evaluación, estudios y encuestas, para la mejora de las AAC.

19.-De los Planes de Mejora en las AAC.

19.1. Los Entes Públicos están obligados a elaborar Planes Anuales de Mejora en la Atención Ciudadana, incluidos procesos, personal y espacios, con motivo de las recomendaciones emitidas por la DGCC, mismos que deberán entregarse a la DGCC en el mes de enero.

19.2. Para la elaboración de los planes se deberán emplear los “Formatos para Planes de Mejora a Corto y Mediano Plazo”, disponibles en la página web de la ADIP.

19.3. Cada semestre se deberá realizar y enviar a la DGCC por oficio, un informe del avance en los Planes de Mejora, a los cuales se anexará la información necesaria y reporte fotográfico que demuestren su cumplimiento. El informe de avance debe presentarse en formato original (versión digitalizada de los originales), y el reporte fotográfico en formato digital.

20.-Del Padrón del Personal de Atención Ciudadana.

20.1. El Padrón del Personal de Atención Ciudadana, está integrado por todo el personal técnico operativo de base, técnico operativo de confianza, personal de estructura, nómina 8, programas gubernamentales de primer empleo, contratados por empresas mediante la modalidad de outsourcing u honorarios que realicen funciones de orientar, informar, asesorar, recibir, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes de trámites, servicios u otras demandas, así como entrega de respuestas o resoluciones a las mismas en las modalidades presencial, telefónica y digital de las AAC.

20.2. La integración y control del Padrón del Personal de Atención Ciudadana, estará a cargo de la DGCC de la ADIP, dicho padrón deberá ser publicado y actualizado en el sitio web oficial de la ADIP, cada 6 meses, con el objeto de que la ciudadanía pueda consultar y conocer a las personas servidoras públicas o prestadores de servicios de las AAC, así como tener certeza de que dicho personal cuenta con las capacidades para la atención.

20.3. Para la actualización del Padrón de Personal de Atención Ciudadana y su publicación, los Entes Públicos deberán enviar a la DGCC de la ADIP, a través de sus DGA en los meses enero y junio de cada año, las plantillas del personal registrado, debidamente validadas y actualizadas, indicando el personal que causó baja, de nuevo ingreso o readscrito.

20.4. En el Padrón del Personal de Atención Ciudadana, no se considerará para su registro, al personal que realice actividades administrativas.

20.5. Tratándose de movimientos de baja del personal, los titulares de las DGA, en un plazo no mayor a cinco días hábiles posteriores al movimiento, deberán notificar por oficio a la DGCC de la ADIP y anexar el Formato de “Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana”, debidamente requisitado, el cual está disponible para su descarga en el sitio web oficial de la ADIP.

21.-Reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana de las AAC, en las modalidades presencial, telefónica y digital.

21.1. El proceso de reclutamiento, evaluación, selección y contratación del Personal de Atención Ciudadana estará a cargo de las DGA de los Entes Públicos.

21.2. Los aspirantes a ocupar vacantes en las AAC deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

A. Perfil escolar

I. Para Responsables de VUT, CESAC, y AAC. Titulado, pasante o con 70% de créditos a nivel de educación superior comprobables, en algún área de ciencias sociales, humanidades o administrativas, ingeniería, técnico superior universitario, relacionado con temas de mejora continua de la calidad;

II. Para Operadores de VUT, CESAC, y AAC. Certificado de educación media superior, carrera técnica o nivel superior, estas últimas en carreras relacionadas con áreas de ciencias sociales, humanidades o administrativas; o relacionadas con temas de mejora continua de la calidad. Para Operadores de VUT, CESAC, y AAC. Deseable experiencia laboral en puestos afines, preferentemente en la Administración Pública;

III. Para responsables de VUT, CESAC y AAC. Experiencia laboral mínima de 1 año en puestos de mando, deseable experiencia laboral en puestos afines.

IV. Manejo de paquetería ofimática e Internet.

V. Buena redacción y ortografía.

VI. En los casos específicos en que los operadores para VUT, CESAC, y AAC no cuenten con el nivel escolar mínimo requerido, se podrá complementar la formación trunca correspondiente, cuando el personal tenga más de tres años de experiencia comprobable, operando, apoyando o realizando actividades relacionadas con la atención ciudadana, así como el visto bueno del RAAC de los Entes Públicos. Para tales efectos, el RAAC deberá adjuntar oficio de justificación y visto bueno adjunto al Formato de Registro del Personal Evaluado y/o al Formato de Registro de Personal. La compensación de experiencia por perfil escolar no deberá en ningún caso omitir los procesos de evaluación para el ingreso de personal a las AAC.

B. Perfil personal

I. Modalidad de atención Presencial:

1. Actitud de servicio para brindar atención al público;
2. Facilidad de comunicación verbal oral y escrita;
3. Apego a reglas y procedimientos;
4. Presentación acorde a la vestimenta institucional (uniforme aprobado por el Manual de Identidad Gráfica de las AAC); y
5. Para el Responsable de VUT, CESAC y AAC, habilidad de supervisión de personal

II. Modalidad de Atención Digital:

Adicionalmente a los requisitos establecidos en el numeral 21,

1. Excelente redacción y ortografía; y
2. Experiencia o formación en administración de medios digitales y uso de tecnologías digitales (ordenadores, tabletas, teléfonos inteligentes, navegadores web, aplicaciones, etc.)

III. Modalidad de Atención Telefónica:

Adicionalmente a los requisitos establecidos en la en el numeral 21,

1. Tono de voz con timbre agradable, y
2. Pronunciación adecuada, hablar con correcta nitidez, articulación y vocalización.

21.3. Los aspirantes deberán presentar a las DGA, en original para cotejo o copia certificada y copia simple, la documentación siguiente:

I. Comprobante de estudio a nivel superior, créditos cubiertos y/o título y/o Cédula Profesional, para el Responsable de AAC;

II. Certificado de Estudios nivel medio superior expedida por la Institución Académica respectiva, para Operadores de AAC;

III. Curriculum Vitae actualizado con fotografía reciente, firmado y rubricado en cada foja;

IV. Acta de nacimiento;

V. Identificación oficial vigente con fotografía; y

VI. Comprobante de domicilio, con no más de noventa días de emisión.

21.4. Los expedientes de los aspirantes a personal de atención ciudadana, permanecerá bajo resguardo de la DGA de los Entes Públicos.

21.5. El proceso de evaluación será atribución de los Entes Públicos, el cual comprenderá las etapas siguientes:

- I. Evaluación curricular;
- II. Entrevista;
- III. Examen de conocimientos;

IV. Examen psicométrico; y

V. Realizar y aprobar el Curso en Línea: "Atención Ciudadana de Calidad" de la Escuela de Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México (EAP).

21.6. El examen de conocimientos deberá abarcar temas específicos relacionados con las funciones de las AAC de cada Ente Público, acordes con los trámites, servicios y otros conocimientos específicos sobre las modalidades presencial y digital, según sea cada caso.

21.7. El examen de conocimientos deberá realizarse conforme a la guía de estudio elaborada por las DGA u homologa de cada Ente Público.

21.8. El examen deberá elaborarse en formato de opción múltiple, con un mínimo de sesenta reactivos y máximo de noventa.

21.9. Cuando existan cambios o elaboración de nuevos exámenes de conocimientos, las DGA, previo al inicio de la evaluación, deberán enviar a la DGCC de la ADIP, el examen en archivo electrónico y la guía de estudio, para su visto bueno y en su caso, registro del examen.

21.10. Los aspirantes a personal de atención ciudadana deberán obtener una calificación mínima aprobatoria de ocho en el examen de conocimientos efectuado.

21.11. El examen psicométrico deberá emplear instrumentos confiables y válidos que midan la inteligencia, personalidad, valores y aquellos que permitan evaluar habilidades específicas para el trabajo administrativo y de atención ciudadana.

21.12. Una vez que se acrediten las evaluaciones correspondientes, los aspirantes deberán obligatoriamente tomar y aprobar con calificación mínima de ocho el Curso en Línea "Atención Ciudadana de Calidad", desarrollado entre la DGCC de la ADIP y la EAP, para lo cual, deberán enviar por oficio a la DGCC de la ADIP junto con el "Formato de Registro de Documentación del Personal Evaluado", la solicitud para inscripción a dicho Curso.

22.-Contratación del personal de atención ciudadana.

22.1. Las AAC en las modalidades presencial, telefónica y digital, deberán contratar a personal que cubra los elementos indicados en numeral 21, con el objeto de contar con un perfil y nivel de conocimientos y capacidades suficientes para brindar una atención de calidad bajo los principios de atención ciudadana descritos en los presentes Lineamientos.

22.2. Los titulares de las DGA de los Entes Públicos deberán enviar a la DGCC de la ADIP, dentro del plazo de los cinco días hábiles siguientes a la contratación, el "Formato de Registro de Documentación del Personal Evaluado", de los candidatos que hayan obtenido resultados favorables en todas las evaluaciones correspondientes, así como el "Formato de Registro de Personal de Atención Ciudadana", en forma impresa y en archivo electrónico, a efecto de que sea registrado en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana.

22.3. La DGCC no procederá al registro de alta en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana, en aquellos casos en los que los formatos se encuentren incompletos, alterados o sin las firmas de autorización.

22.4. El personal de atención ciudadana entrará en operaciones a partir de su contratación por el Ente Público, no obstante, deberá concluir el proceso de validación conforme a lo descrito en el presente numeral en los siguientes cinco días hábiles, a efecto de tramitar su inscripción al Curso en Línea: "Atención Ciudadana de Calidad", acreditarlo y posteriormente ser registrado en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana.

En caso de iniciar operaciones sin haber obtenido la acreditación para el registro en el Padrón, la DGCC lo hará del conocimiento de la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, para los efectos conducentes.

23.- Capacitación al personal de atención ciudadana

23.1. Los cursos de capacitación para el Personal de Atención Ciudadana estarán a cargo de la Escuela de Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México, cuyos contenidos deberán abarcar temas actualizados en materia de atención ciudadana conforme a los principios y elementos que conforman este Modelo Integral de Atención Ciudadana para la Ciudad de México.

23.2. La Escuela de Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México, junto con la DGCC deberán, a más tardar en el mes de mayo de cada año, publicar en sus respectivas páginas web la oferta de cursos en línea de capacitación, a efecto de que los Entes Públicos, mediante sus DGA, elijan aquellos que sean más acordes con las necesidades de capacitación de su personal.

23.3. Los Entes Públicos deberán informar por oficio a la DGCC a más tardar en junio de cada año y mediante el "Formato de Inscripción a los Cursos de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana" disponible en el sitio web de la DGCC, debidamente elaborado, respecto del personal que se integrará a los Cursos de Capacitación, a efecto de tramitar los accesos con la Escuela de Administración Pública.

23.4. Siendo la capacitación un elemento fundamental en la mejora de la prestación de servicios en materia de atención ciudadana, será un instrumento objetivo que, conforme a los resultados obtenidos, deberá ser utilizado por los Entes Públicos, entre otros que ellos determinen, para justificar la permanencia, promoción o remoción del cargo de su personal.

23.5. Al finalizar los cursos de capacitación y dentro de los siguientes cinco días hábiles posteriores, los Entes Públicos deberán enviar el "Formato de Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana" debidamente elaborado.

24.- Expedición y uso de los gafetes de identificación para el personal de atención ciudadana de las AAC, en la modalidad presencial.

24.1. La expedición de gafetes de identificación sólo se autoriza para el personal que brinda atención en la modalidad presencial, previamente acreditada y registrada en el Padrón del Personal de Atención Ciudadana, de acuerdo con el numeral 22.2 de los presentes lineamientos.

24.2. La DGCC de la ADIP será la única facultada para la entrega a los titulares de los Entes Públicos, a través de las DGA, el "Formato para elaborar los Gafetes de Identificación del personal adscrito a las Áreas de Atención Ciudadana".

24.3. El "Formato para elaborar los Gafetes de Identificación del personal adscrito a las Áreas de Atención Ciudadana", no puede ser modificado en sus dimensiones o en su imagen, a excepción del espacio para la colocación del logotipo de cada Ente Público.

24.4. La fotografía del personal de atención ciudadana deberá cumplir con las "Características de las fotografías para su publicación" disponible para su consulta en el apartado: "Papelería", "Gafetes", del Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana.

24.5. El Personal de Atención Ciudadana de la modalidad Presencial, obligatoriamente portará gafete de identificación, a la altura del pecho, con su nombre y fotografía, mismo que deberá estar a la vista del ciudadano, durante el tiempo que brinde la atención.

24.6. El Personal de Atención Ciudadana, titulares de los gafetes de identificación, son responsables del manejo y uso que le den al mismo.

24.7. El Personal de Atención Ciudadana, que solicite licencia, deberá entregar en forma inmediata a las DGA, el gafete de identificación para su resguardo durante el periodo de la licencia otorgada.

24.8. El Personal de Atención Ciudadana que renuncie, cambie de adscripción o cause baja, deberá entregar en forma inmediata a las DGA, el gafete de identificación para su resguardo y cancelación del gafete de identificación.

24.9. En caso de robo, extravío o destrucción del gafete de identificación, el titular de este deberá levantar acta ante el Ministerio Público, en un lapso no mayor a tres días hábiles en cualquiera de los supuestos, y entregar una copia de esta a la DGA.

24.10. El incumplimiento a lo establecido en el numeral anterior, será causa de responsabilidad administrativa, sin perjuicio de las responsabilidades que, en su caso, se deriven del uso indebido del gafete de identificación.

25.-Del Responsable del Área de Atención Ciudadana

25.1. Los titulares de los Entes Públicos designarán a un RAAC, a efecto de llevar a cabo las acciones tendientes a la implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana.

25.2. El RAAC es la persona servidora pública titular que conduce directamente las acciones de atención ciudadana en todas sus áreas presenciales, digitales y telefónicas del Ente Público, siendo el enlace con la DGCC de la ADIP.

25.3. El RAAC, dará seguimiento y supervisará los procesos de atención ciudadana, desde la recepción de solicitudes hasta la resolución de estas y a su vez, impulsará la mejora de todo el ciclo de la atención ciudadana.

25.4. El RAAC será designado a través de oficio, por el titular del Ente Público.

25.5. El nombre, cargo, ubicación física, correo electrónico y teléfonos de contacto del RAAC, deberá hacerse de conocimiento por oficio a la DGCC, al día hábil siguiente a partir de la designación respectiva.

25.6. Las DGCC organizará y conducirá reuniones, así como otro tipo de comunicaciones con los RAAC, a efecto de asegurar un trabajo coordinado que fomente una mejora continua en la atención ciudadana.

26.- El RAAC tiene las funciones siguientes:

- I. Implementar el Modelo Integral de Atención Ciudadana y asegurar su cumplimiento y funcionamiento;
- II. Supervisar la entrega de información, recepción, control, seguimiento y conclusión de trámites y servicios en las distintas AAC del Ente Público al que esté adscrito;
- III. Fungir como facilitador entre las distintas unidades administrativas de los Entes Públicos que forman parte de la atención y resolución de trámites, servicios y asesorías, con el fin de agilizar los tiempos de atención;
- IV. Establecer mecanismos de evaluación tales como: registros, reuniones periódicas, entrevistas personales o telefónicas, cuestionarios, encuestas, análisis estadístico, que contemplen aspectos de satisfacción ciudadana, desempeño del personal, clima organizacional, entre otras, a fin de conocer el grado de cumplimiento de los objetivos proyectados;
- V. Propiciar el acercamiento con los titulares de las Subsecretarías, Subprocuradurías, Tesorerías, Sub Tesorerías, Directores Generales, Directores Ejecutivos y Directores de Área del Ente Público o cualquier otra Unidad Administrativa o de Apoyo Técnico Operativo, con la finalidad de brindar continuamente un servicio eficiente en las AAC y asegurar que las mismas cumplan con los requisitos mínimos de operación y funcionalidad; y
- VI. Concentrar los informes de las AAC del Ente Público al que está adscrito, a efecto de enviarlos a la DGCC en los plazos que para ese efecto determine esa Unidad Administrativa.

27.- Del material de apoyo para la Atención Ciudadana y Calidad en el Servicio.

27.1. El material de apoyo para la Atención Ciudadana y Calidad en el Servicio, son documentos o sistemas, en formatos impresos o electrónicos, con fines de inducción, capacitación y actualización, donde se definen y detallan los protocolos de atención a los ciudadanos, en las diferentes modalidades de atención presencial, telefónica y digital.

27.2. La DGCC, podrá elaborar o contratar la elaboración de diversos materiales o sistemas de apoyo, en formato impreso o electrónico, para lograr una mejora continua en la calidad del servicio.

27.3. La DGCC podrá, en todo momento, aplicar exámenes, evaluaciones o realizar visitas de campo para verificar el cumplimiento en la lectura, estudio e implementación de la información contenida en los materiales de apoyo.

28.- De los Protocolos para Personas en situación de Vulnerabilidad

28.1. Los protocolos para personas en situación de vulnerabilidad se establecen para tutelar el acceso universal a los espacios e infraestructura, así como brindar una atención prioritaria a los grupos descritos previamente en los presentes Lineamientos.

28.2. Validar en las AAC la accesibilidad universal y la atención prioritaria a grupos que tienen una vulnerabilidad física, logrando que realicen sus gestiones en el menor tiempo posible. Este grupo lo conforman los: adultos mayores de sesenta años, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y personas en compañía de niños menores de cinco años.

28.3. La DGCC supervisará y en su caso solicitará al Ente Público que exista infraestructura y materiales que permita el acceso, comodidad y trato igualitario a grupos vulnerables, de acuerdo con lo establecido en normatividad en la materia.

28.4. Las AAC están obligadas a seguir los protocolos que establezca y apruebe la DGCC, así como los ordenamientos jurídicos aplicables en la atención de grupos vulnerables.

29.- La DGCC, podrá solicitar los informes en materia de atención ciudadana, enfocados a determinados temas o sectores, con el fin de efectuar una evaluación más específica.

30.-Del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).

30.1. El SUAC y los demás canales de captación física, digital y telefónica relacionados con el mismo, son el medio por el cual los ciudadanos pueden presentar, las 24 horas, los 365 días del año, requerimientos relativos a servicios públicos y quejas vinculadas con la gestión de trámites y servicios, las cuales serán atendidas y resueltas por los Entes Públicos competentes. El SUAC, no es la plataforma para la realización de trámites.

El SUAC podrá ser un medio para presentar la Protesta Ciudadana establecida en la Ley de Mejora Regulatoria para la Ciudad de México, conforme a la normativa aplicable.

30 BIS. La ADIP habilitará una línea especializada a través del servicio *0311 Locatel, administrada y operada por la DGCC, con la finalidad de que la ciudadanía solicite información, asistencia o presente quejas relacionadas con la gestión de trámites a cargo de los Entes Públicos.

Los Entes Públicos designarán enlaces para contacto directo con la DGCC, quienes serán personas servidoras públicas que estén a cargo u operen cada uno de los trámites que realiza el Ente Público, para la asistencia en caso de dudas o quejas respecto de la gestión de los trámites.

Los Entes Públicos, a través de su RAAC y los enlaces a los que se refiere el párrafo anterior, deberán colaborar y apoyar a la ADIP para la pronta atención de la ciudadanía en la gestión de trámites a su cargo, a fin de garantizar el adecuado desempeño de la función pública en la Ciudad de México, privilegiando el derecho a la buena administración consistente en la atención a la ciudadanía de manera permanente, oportuna y eficiente.

30.2. El acceso al SUAC se realizará mediante los enlaces del Portal Ciudadano de la Ciudad de México, sitios web de los Entes Públicos y de las diferentes aplicaciones correspondientes.

30.3. El SUAC, será operado y administrado por la DGCC de la ADIP.

30.4. La DGCC de la ADIP a través del SUAC, tendrá las atribuciones siguientes:

- I. Ser el sistema único de captación y registro de las solicitudes de demanda ciudadana de la Ciudad de México realizadas a través de diferentes canales como: Áreas de Atención Ciudadana (AAC), El Número Único de Contacto Ciudadano, Ventanillas Presenciales y medios digitales de los Entes Públicos;
- II. Canalizar y asignar al área competente, las solicitudes presentadas por los ciudadanos, previa verificación del contenido, en caso de ser necesarios, y determinación de la procedencia y competencia;
- III. Monitorear su óptimo funcionamiento, de tal manera que coadyuve al conocimiento y cumplimiento de las respuestas electrónicas que emitan los Entes Públicos, a las solicitudes presentadas por los ciudadanos;
- IV. Supervisar que los Entes Públicos, se apeguen a los principios de atención ciudadana, al momento de la recepción, turno y emisión de las respuestas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos;
- V. Notificar al ciudadano que realizó el registro, o reporte por alguno de los canales de captación de demanda ciudadana, el número de folio de su reporte o solicitud;

VI. Con base en los datos recopilados a través del SUAC, se publicará un tablero de visualización para seguimiento de reportes y estatus de la Atención Ciudadana por parte de los Entes Públicos, actualizado cada 24 horas, los 365 días del año; y
VII. La Administración del SUAC, es decir, generación de usuarios y contraseñas, acceso a catálogos de servicios proporcionados por los Entes Públicos y todo lo relacionado para su buen funcionamiento.

30.5. Las solicitudes presentadas y canalizadas a través del SUAC tendrán un número de folio, mismo que identificará a la solicitud desde su ingreso hasta su conclusión.

30.6. Para el otorgamiento de número de folio a las solicitudes presentadas por el ciudadano, es necesario que en el formulario del SUAC, se contesten los campos mínimos para su canalización.

30.7. Las solicitudes presentadas por los ciudadanos serán canalizadas a los Entes Públicos de acuerdo con sus atribuciones y temas de competencia a fin de que se proporcione la respuesta y la atención correspondiente.

30.8. Los RAAC deberán dar seguimiento a la atención de las solicitudes/folios asignados mediante el SUAC.

30.9. Tras la recepción del folio canalizado, el Ente Público contará con un día hábil, a partir de la fecha de canalización para aceptarlo o rechazarlo mediante el SUAC. Si el folio asignado es de su competencia deberá aceptarlo, en caso contrario, deberá rechazarlo y reasignar el folio correspondiente a la autoridad competente o regresarlo al SUAC de la DGCC de la ADIP, para su revisión y asignación correspondiente.

Cada cambio de estatus del folio será notificado al ciudadano mediante los canales correspondientes. En caso de no definir la situación del folio canalizado se dará por aceptado y correrán los tiempos definidos en el presente instrumento.

30.10. El Ente Público que reciba un folio con base en sus funciones y atribuciones, deberá emitir al ciudadano solicitante una respuesta respecto a su solicitud mediante el SUAC. Dicha respuesta deberá ser brindada en un plazo no mayor a cinco días hábiles a partir de la recepción del folio mediante el sistema.

30.11. La respuesta de la autoridad competente a través del sistema; según la naturaleza de la demanda ciudadana, podrá ser la atención o resolución, siempre y cuando la demanda ciudadana incluya la información solicitada a fin de dar lugar a la atención o resolución correspondiente.

Se establece como plazo máximo de resolución deseable para los casos de demanda ciudadana que requieran de recursos humanos, materiales y técnicos, así como la planeación y programación de acciones específicas, un plazo no mayor a 40 días hábiles contados a partir de la recepción de cada folio a través del SUAC.

30.12. Las solicitudes que por su naturaleza requieran de un plazo mayor para su atención, deberá notificarse a través del SUAC el fundamentando y motivando la ampliación del plazo.

30.13. En aquellos casos en que el Ente Público carezca de las facultades, atribuciones o dependan de alguna otra instancia que le imposibilite emitir la respuesta al ciudadano, deberá fundar y motivar la imposibilidad material para la conclusión de la solicitud en el mismo plazo del párrafo anterior.

30.14. Para las solicitudes no resueltas en el plazo establecido, como se señala en el punto 30.12, se deberá seguir el procedimiento siguiente:

- I. Informar al ciudadano, a través del SUAC, la Unidad Administrativa a la que fue turnada su solicitud;
- II. Proporcionará el nombre y cargo del responsable;
- III. Indicará el tiempo estimado de respuesta.

30.15. Se considera que la solicitud presentada por el ciudadano a través del SUAC fue atendida, **y en consecuencia, procede el cierre del folio**, cuando:

I. **Se informe al ciudadano la atención brindada a su solicitud, debiendo señalar las acciones específicas realizadas por el Ente Público para atención, de manera enunciativa, más no limitativa, la movilización de recursos humanos, materiales y/o técnicos, o bien, la planeación y programación presupuestal para la atención de la solicitud. Al informe se deberá adjuntar la evidencia como material fotográfico, documental o el que corresponda según cada caso específico;**

II. Se proporcione la información u orientación solicitada en forma concreta y clara a través del SUAC; o

III. Se brinde la información necesaria para acudir a realizar algún trámite o solicitud.

El ciudadano contará con un plazo no mayor a 72 horas contadas a partir de que le haya sido notificada la respuesta por parte del Ente Público, para manifestar si su solicitud fue atendida. En caso de que el ciudadano no realice manifestación alguna en el plazo señalado, la solicitud se tendrá por atendida.

30.16. Si dentro de las 72 horas a que se refiere el numeral anterior, el ciudadano manifiesta que su solicitud no fue atendida, se reabrirá hasta por dos ocasiones el folio SUAC para que el Ente Público justifique su respuesta inicial, la complementa, o bien, emita una nueva respuesta al ciudadano.

30.16.1 En los casos en que el folio SUAC sea reabierto, se observarán los términos y condiciones de atención previstos en estos lineamientos.

30.16.2 En los casos en que el ciudadano no esté de acuerdo con la respuesta brindada al folio SUAC reabierto hasta por dos ocasiones, podrá presentar una nueva solicitud, o bien, su Protesta Ciudadana cuando se trate de algún trámite o servicio.

30.17. La DGCC podrá revisar de manera aleatoria las respuestas brindadas por los Entes Públicos a las solicitudes presentadas a través del SUAC, a fin de verificar que se cumpla con las disposiciones previstas en el presente apartado. En caso de identificar algún incumplimiento procederá a dar vista al Órgano Interno de Control correspondiente.

30.18. La DGCC, a través del SUAC, procederá a la cancelación de las solicitudes en los supuestos siguientes:

- I. No se capturaron los campos obligatorios mínimos correspondientes, y de la descripción de la solicitud;
- II. La solicitud no contenga la suficiente información que permita dar la atención al solicitante;
- III. No se proporcione un medio de contacto válido con el que se pueda contactar al solicitante; y
- IV. No sea competencia de algún Ente Público.

30.19. La cancelación de un folio SUAC será notificada al ciudadano a través de los canales correspondientes al SUAC, dando a conocer el motivo.

30.20. Recibido el folio SUAC, el Ente Público tendrá un día hábil para validar si es o no de su competencia. En caso de recibir una solicitud de demanda ciudadana que no sea de su competencia, el Ente Público deberá observar lo siguiente:

I. Remitir dentro del mismo plazo, a través de la propia plataforma SUAC, la solicitud al Ente Público que se considere competente, fundando y motivando tal circunstancia; y

II. En caso de no conocer al Ente Público competente, deberá remitirla a través del propio SUAC a la DGCC, fundando y motivando las razones que imposibilitan su atención, a fin de que la DGCC la canalice a la autoridad que considere competente, o bien, proceda a su cancelación.

30.21. Los ciudadanos podrán consultar y dar seguimiento al estado en que se encuentra su solicitud presentada a través del SUAC, mediante el enlace electrónico <https://311locatel.cdmx.gob.mx/> así como en las aplicaciones que para tal efecto se implementen.

31.- De los Encargados de Atención Ciudadana ante el SUAC

31.1. Los titulares de los Entes Públicos emitirán mediante oficio el nombramiento de la persona servidora pública que fungirá como RAAC.

31.2. El RAAC procederá a designar al Enlace del SUAC y solicitará por oficio a la DGCC de la ADIP las claves de acceso al mismo para su administración.

31.3. Tanto la persona servidora pública que fungirá como RAAC, así como quien la que sea designada como Enlace del SUAC, deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

A. Perfil escolar

- I. Nivel de educación media superior, concluido;
- II. Conocimientos de normatividad de atención ciudadana, trámites y servicios; y
- III. Experiencia laboral mínima de un año en puesto afín o haber desempeñado principalmente funciones de atención ciudadana, información al público, gestión o resolución de trámites y servicios.

B. Perfil personal

- I. Actitud de servicio y habilidades específicas para brindar atención al público;
- II. Apego a reglas y procedimientos;
- III. Capacidad de síntesis, análisis y en general habilidad para la comunicación escrita;
- IV. Habilidad de comunicación asertiva, y
- V. Aptitud y habilidad para la adopción de nuevas tecnologías y uso de equipo informático.

31.4. Se deberá informar por oficio a la DGCC de la ADIP, la designación o cambio de los Encargados, al día hábil siguiente a su realización, a través de los titulares de los Entes Públicos, a efecto de mantener actualizado el Padrón respectivo, para mantener comunicación con el encargado y actualizar usuarios y contraseñas del sistema.

31.5. Los Encargados de Atención Ciudadana ante el SUAC, están obligados a lo siguiente:

- I. Recibir las solicitudes turnadas por la DGCC a través del SUAC;
- II. Analizar que el contenido de las solicitudes tenga los datos suficientes para ser atendidas y determinar si son competencia del Órgano de la APCDMX dentro de un plazo de un día hábil;
- III. Notificar a la brevedad al administrador del SUAC, las dificultades técnicas o la imposibilidad para la correcta recepción de solicitudes;

- IV. Remitir a través del SUAC las solicitudes que no sean competencia del Órgano de la APCDMX a la entidad competente o a la DGCC, fundando y motivando las razones que imposibilitan su atención;
- V. Turnar al interior de su dependencia a través de los mecanismo o herramientas con los que cuente, las solicitudes a la Unidad Administrativa competente para su atención, conforme a sus atribuciones y funciones;
- VI. Dar seguimiento a las solicitudes turnadas a través del SUAC y atender la solicitud a través del mismo Sistema, dentro de un plazo de cinco días hábiles;
- VII. Recibir y resguardar las respuestas que emitan los responsables de la atención a las solicitudes e informarlo a través del SUAC para su registro;
- VIII. Llevar un control del seguimiento y estadística de las solicitudes ingresadas, atendidas, pendientes, turnadas y canceladas de manera mensual, y
- IX. Entregar informes de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, cuando lo requiera la DGCC.

31.6. Las cuentas de correo electrónico de los Encargados que atiendan y respondan las peticiones enviadas a través del SUAC deberán ser institucionales bajo el subdominio del Gobierno de la Ciudad de México, o aquellas que asigne el Ente Público como cuentas institucionales, en este último caso el titular del Ente Público de la APCDMX deberá informarlo por escrito a la DGCC.

32.- Sanciones Administrativas

I. El incumplimiento por parte de las personas servidoras públicas a los presentes Lineamientos será causa de responsabilidad administrativa y motivará la imposición de las sanciones correspondientes, sin perjuicio de las demás responsabilidades que pudiesen resultar, de conformidad a lo establecido en la normatividad de la materia.

II. La ADIP, podrá hacer del conocimiento al Órgano Interno de Control correspondiente, el incumplimiento a las disposiciones referidas en la fracción anterior, con el objeto de que se exhorte al cumplimiento de los presentes Lineamientos, o se inicie el procedimiento administrativo disciplinario, de conformidad con la normatividad de la materia, sin perjuicio de las demás responsabilidades que pudiesen resultar.

III. La ADIP, en caso de ser necesario y ante el incumplimiento de los presentes Lineamientos, notificará al Órgano Interno de Control correspondiente.

33. Casos de Controversia

Ante el planteamiento de casos de demanda ciudadana sin atención, por indefinición de quién es el área resolutora, la ADIP conciliará con los Entes Públicos involucrados para establecer un procedimiento que permita la solución a la controversia y con ello dar atención y cierre del folio.

34.- Supletoriedad

A falta de disposición expresa en los presentes Lineamientos, se aplicará la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México.

35. Interpretación de los Lineamientos

La interpretación de los presentes Lineamientos para efectos administrativos estará a cargo del Titular de la Agencia Digital de Innovación Pública.

TRANSITORIOS

PRIMERO. - Publíquese en la Gaceta Oficial del Gobierno de la Ciudad de México.

SEGUNDO. - Los presentes Lineamientos entrarán en vigor el día de su publicación en la Gaceta Oficial del Gobierno de la Ciudad de México.

TERCERO.- Las funciones de Atención Ciudadana reguladas por los presentes Lineamientos se llevarán a cabo por el personal que actualmente labora en los Entes Públicos por lo que será prioritario, que los RAAC hagan del conocimiento de todas las personas servidoras públicas que prestan servicios de atención ciudadana, así como las áreas directa o indirectamente involucradas en los procesos internos inherentes a la atención ciudadana, el contenido de los presentes Lineamientos.

CUARTO. - Los presentes Lineamientos dejan sin efecto a los "Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal", publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 13 de octubre de 2014.

QUINTO. - En lo relativo a la imagen institucional de las AAC de nueva creación, se deberá de atender a lo dispuesto en el Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana.

Para el caso de las AAC previamente registradas, tendrán un plazo de hasta un año para realizar las modificaciones y adecuaciones correspondientes a su imagen institucional, de acuerdo con el Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana, mismo que se contará a partir de la publicación del presente acuerdo.

SEXTO. – En relación al Sistema de Servicios y Atención Ciudadana (SSAC), éste será reemplazado por el Sistema Único de Atención Ciudadana (SUAC). En lo que respecta a los folios pendientes de SSAC, seguirán su curso conforme a la normatividad vigente al momento

de su asignación. Los Entes Públicos contarán con 120 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor de los presentes Lineamientos, para la adopción e implementación del SUAC.

SÉPTIMO. - Los Entes Públicos que tengan AAC registradas en el Padrón de Áreas de Atención Ciudadana, deberán solicitar mediante oficio la actualización de la CUR, para lo cual tendrán un plazo de hasta un año, que se contará a partir de la publicación de los presentes lineamientos.

El Titular de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México

(Firma)

Mtro. José Antonio Peña Merino

En la Ciudad de México, a los 25 días del mes de junio de dos mil diecinueve

NOTA ACLARATORIA DE LOS LINEAMIENTOS MEDIANTE LOS QUE SE ESTABLECE EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO PUBLICADOS EN EL EJEMPLAR 125 DE LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO, DE FECHA 2 DE JULIO DE 2019. PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO EL 19 DE AGOSTO DE 2019.

PRIMERO. Publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México la presente Nota Aclaratoria de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México publicados en el ejemplar 125 de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, de fecha 2 de julio de 2019.

SEGUNDO. La presente Nota entrará en vigor el día de su publicación.

TRANSITORIOS DEL AVISO POR EL QUE SE MODIFICAN LOS LINEAMIENTOS MEDIANTE LOS QUE SE ESTABLECE EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO EL 1° DE DICIEMBRE DE 2021.

PRIMERO. - Publíquese en la Gaceta Oficial del Gobierno de la Ciudad de México.

SEGUNDO. - Los presentes Lineamientos entrarán en vigor el día de su publicación en la Gaceta Oficial del Gobierno de la Ciudad de México.

TRANSITORIOS DEL AVISO POR EL QUE SE MODIFICAN LOS LINEAMIENTOS MEDIANTE LOS QUE SE ESTABLECE EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO EL 30 DE JUNIO DE 2022.

PRIMERO.- Publíquese en la Gaceta Oficial del Gobierno de la Ciudad de México.

SEGUNDO.- Los presentes Lineamientos entrarán en vigor el día de su publicación en la Gaceta Oficial del Gobierno de la Ciudad de México.

TERCERO.- La Agencia Digital de Innovación Pública contará con un plazo de 30 días naturales contados a partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo para habilitar la línea especializada a través del servicio *0311 Locatel, referida en el numeral 30 BIS del presente Aviso.

CUARTO.- Los Entes Públicos contarán con un plazo de 10 días naturales contados a partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo para designar o ratificar mediante oficio dirigido a la Dirección General de Contacto Ciudadano adscrita a la Agencia Digital de Innovación Pública, a las personas servidoras públicas que fungirán como enlaces o encargados para atender las dudas o quejas presentadas por la ciudadanía en la gestión de los trámites a su cargo.