ESPACIOS FÍSICOS

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

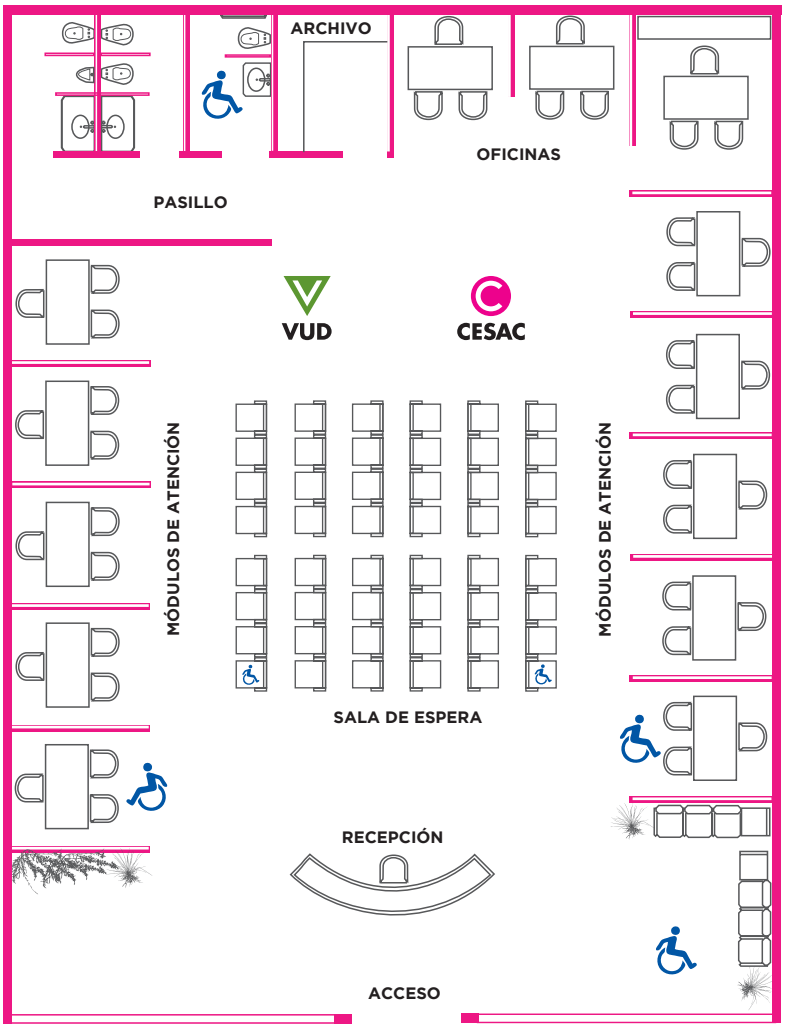
OM

Introducción

Este apartado se generó con la intención de brindar a los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal (APDF) una guía para la correcta adecuación de sus espacios físicos a fin de dar cabida a las Unidades de Atención Ciudadana.

Este documento se complementa con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal y el Arreglo de la Marca de las Áreas de Atención Ciudadana CDMX que reglamenta el uso de la misma.

Prototipo arquitectónico de la Unidad de Atención Ciudadana



En este lugar deben integrarse VUD y CESAC

Elementos Mínimos Obligatorios

1. Letreros de señalización en entradas y áreas de atención.

2. Señales de seguridad y protección civil.

3. Módulo de informes y gestión de turnos con toma-turnos electrónico y pantalla informativa para la logística en la atención.

4. Directorio de servidores públicos.

5. Directorio de trámites, servicios y horarios de atención con información para quejas en la contraloría Interna.

6. Sala de espera con sillas preferentemente de acero inoxidable.

7. Módulos de atención con mamparas divisorias.

8. Baños para hombres, mujeres y personas con discapacidad, con cambiadores y contenedores para pañales.

9. Módulo especial para grupos vulnerables, con protocolo de atención desde el módulo de informes en recepción (Personas con Discapacidad, Adultos Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con niños menores de 5 años).

10. Cartel informativo sobre la atención prioritaria a grupos vulnerables.

11. Imagen institucional en letreros y señalizaciones.

12. Las unidades que concesionen o contraten servicios auxiliares con terceros, se encargarán de obligar al concesionario o prestador de servicios cumplir cabalmente con la imagen institucional.

13. En caso de no ser planta baja, es obligatorio un elevador apto para el uso de personas vulnerables físicamente (Personas con Discapacidad, Adultos Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con niños menores de 5 años).

14. Rampas para personas con discapacidad que permitan la entrada.

15. Información impresa en sistema braille.

16. Guía táctil para bastón de invidentes y débiles visuales.

Guía para Acondicionamiento de Espacios Físicos

Planeación de los espacios

Para determinar las dimensiones de los espacios físicos que debe tener una Unidad de Atención Ciudadana, se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Determinar el número y tipo de usuarios promedio; qué trámites o servicios se atienden, así como el tiempo de permanencia de los usuarios.

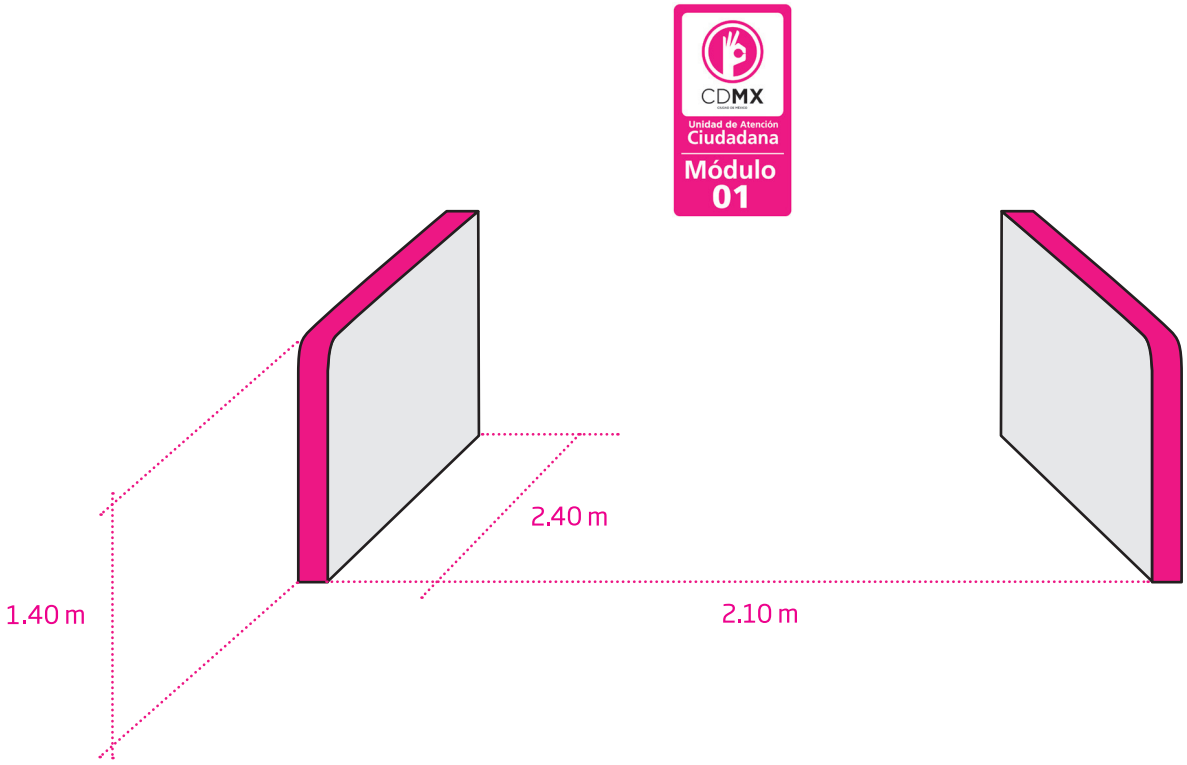
2. Determinar el número de servidores públicos que darán la atención.

3. Determinar cuáles son los espacios mínimos requeridos para la instalación o readecuación de las Unidades de Atención Ciudadana, de acuerdo al presente manual.

4. Definir cuáles son los espacios que se van a utilizar para la instalación o adecuación de las Unidades de Atención Ciudadana.

5. Determinar la distribución del espacio en donde se dará la atención con base en lo señalado en el presente Manual.

6. Es importante señalar que el espacio físico destinado para las Unidades de Atención Ciudadana, dependerá directamente del procedimiento administrativo (prototipo arquitectónico de la unidad de atención ciudadana, página 108) al interior de la delegación ya que deben integrarse en una sola área, atendiendo al prototipo arquitectónico y proporcionar todos los servicios necesarios con un punto único de contacto con el ciudadano para tener mayor control tanto del servidor público como del usuario, proporcionando un servicio de mejor calidad.

Planeación de los espacios

ÁREA MÍNIMA PARA EL PERSONAL: 2.10 X 2.40 m =**5.04**m^2