

LISTADO DE OPERACION DE LAS OFICINAS DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE

**FECHA DE VERIFICACION:**

NOMBRE DEL RESPONSABLE: _____

NOMBRE DE LA OFICINA DE ATENCION: _____

TIPO DE OFICINA DE ATENCION:

CAC	<input type="text"/>	CAA	<input type="text"/>	OAE	<input type="text"/>	MOD(CON PERSONALIZADA)	<input type="text"/>
CAV	<input type="text"/>	CAB	<input type="text"/>	ISL	<input type="text"/>	MOD (SIN PERSONALIZADA)	<input type="text"/>

DESCRIPCIÓN.	SI	NO	N/A
EXTERIOR			
Pintura en buenas condiciones (libre de manchas, rallones, humedad).			
Áreas de jardines en buenas condiciones, plantas libre de plagas, pasto podado y limpio.			
Luminarias en buen estado (limpio, no roto, sin daño).			
Cristales limpios y en buenas condiciones (ventanales, ventanas, puertas de acceso).			
Banquetas, estacionamiento y rampas en buen estado (limpias, pintadas, sin burbujas y sin obstrucción, libre de vendedores ambulantes).			
Rampas en buen estado (limpias, pintadas y sin obstrucción)			
Salida de emergencia sin obstrucción y en buen estado			
Señalamientos para clientes en buen estado (horarios de atención, señales de protección civil, etc.).			
Horario de atención a la vista y en buen estado			
INTERIOR			
Pintura en buenas condiciones (libre de manchas, rallones, humedad).			
Cristales limpios y en buenas condiciones (ventanales, ventanas, puertas de acceso).			
Mobiliario en buen estado (adecuado, no roto, limpio, no rallado).			
Pisos limpios, sin grietas, no rotos.			
Señalamientos visibles y en buen estado para clientes (horarios de atención, Escritorio ordenados y limpios.			
Baños limpios y sin fugas de agua.			
Verificar plafones, libre de escurrimientos, manchas y bien colocados.			
Luminaria adecuada y en funcionamiento.			
Cables ordenados y encintados.			
Lámparas y/o focos en buen estado (no fundidos)			
Aire acondicionado funcionando y en buen estado			
Campañas publicitarias vigentes (acrílico, nanners, pantallas)			
En el área de clientes se encuentran y/o propaganda no vigente (retirarlo)			
AREA DE CFEMATICOS			
Pantalla en buenas condiciones			
Pintura en buenas condiciones (libre de manchas, rallones, humedad).			
Cristales limpios y en buenas condiciones (ventanales, ventanas, puertas de acceso).			
Pisos limpios, sin grietas, no rotos.			
Verificar plafones, libre de escurrimientos, manchas y bien colocados.			
Verificar que los equipos estén identificados (numero de CFEmático)			
SEGURIDAD			
Extintores cargados y vigentes en área de cfemáticos, oficinas y atención a clientes.			

LISTADO DE OPERACION DE LAS OFICINAS DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE

Caja de seguridad en buen estado.			
Cámara de circuito cerrado en funcionamiento.			
Acceso al interior de oficinas seguro (puertas y cerraduras en buen estado).			
Botiquin de primeros auxilios (con material de curación y sin medicamentos).			
Sistemas de seguridad en función (alarmas).			
OPERACIÓN Y PERSONAL			
Plantilla laboral completa al inicio de jornada			
Apariencia adecuada de ejecutivos de atención a clientes (uniforme, gafete			
Personalizador de acuerdo con la imagen institucional autorizada, visible y en			
Articulos personales no visibles al cliente			
Morralla suficiente para cambio en ventanillas y CFEmaticos			
Verificar el correcto funcionamiento de Pin Pad en CFEmaticos			
Verificar estén visibles y actualizados los compromisos de servicio y directorio (m			
Verificar el correcto funcionamiento de los sistemas de atención (cfeturno,			
monivent, cfecam, disponibilidad de cfemáticos, ventanilla electrónica y hot-			
Acceso disponible a todos los sistemas de operación (correo electrónico, siat y			
Impresoras y/o certificadoras se encuentran en condiciones adecuadas de			
Papel para impresoras termicas, CFEmaticos,TPV (s) Y 7/PIN pad (s)			
Papeleria para envio del ingreso diario (bolsas, segurisellos, fichas de traslado,			
Existencia de folletos o difusión de: cuánta energía consumen sus aparatos,			
Verificar la existencia de equipos distractores o dispositivos no reglamentados			
PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y SALUBRIDAD			
Limpieza diaria a superficies con desinfectante			
Disponibilidad Gel Antibacterial para su uso			
Jabon y toallas desechables			
Programación de atención a jubilados (donde aplique)			
Espacios diferenciados para ingresar y salir (diferentes filas)			
Se restringe el ingreso de , contratistas, gestores, visitantes, familiares y			
cualquier persona que no sea trabajador o trabajadora de CFE			
Prohibida la decoración no institucional al interior de las oficinas y áreas de			
trabajo			
Proteccion personal vulnerable (EPP, verificación del estado de salud)			
Revision y limpieza sistemas ventilación			
Política de control de visitas			
Establecer contacto con el personal vulnerable para sensibilizar sobre las			
medidas de seguridad			

NOMBRE, RPE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL CAC O PROCESO

Compromiso: Atencion de los puntos no cumplidos con fecha_____