

Dirección General de Aplicación de Normatividad de Tránsito
Dirección de Control de Depósitos

EVALUACIÓN DEL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN LAS ÁREAS DE ATENCIÓN CIUDADANA DE
DEPÓSITOS VEHICULARES.

Para la Guía de Estudios se tomaron como Material de referencia los siguientes:

- Gaceta Oficial de la Ciudad de México, (02 de julio de 2019). Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.
- Manual Administrativo de la Secretaria de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México. Dirección de Control de Depósitos. (Procedimiento para la Recepción, Custodia, revisión del Estado Físico y Liberación de Vehículos en Depósitos) Noviembre 2019
- Nuevo Reglamento de Tránsito de la Ciudad De México 2019

**EVALUACIÓN DEL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN LAS ÁREAS DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LOS
DEPÓSITOS VEHICULARES.**

NOMBRE: _____

PUESTO: _____

FECHA: _____

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las preguntas y responda encerrando en un círculo la respuesta correcta:

1.- Cuál es el objetivo de los lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México?:

Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 02 de julio de 2019. Pág. 3

2.- A fin de lograr la calidad en el servicio en materia de atención ciudadana, que satisfaga las demandas de los usuarios a través de una gestión pública eficaz y oportuna se emitieron los siguientes:

Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 02 de julio de 2019. Pag.2

3.- De qué manera se debe conducir el personal que se encuentra en áreas de Atención Ciudadana?

Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 02 de julio de 2019. Pág. 4

4.- ¿Quiénes conforman el personal de Atención Ciudadana?

Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 02 de julio de 2019. Pág. 6

GRL/tht

Secretaría de Seguridad ciudadana
Subsecretaría de Control de Tránsito
Dirección General de Aplicación de Normatividad de Tránsito
Dirección de Control de Depósitos

Puente de Santo Tomas s/n, esquina Topacio, Col. Centro
Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06010, Ciudad de México
Tel. 46040999, 55225723

5.- ¿Menciona 3 obligaciones del personal de Áreas de Atención Ciudadana?

Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 02 de julio de 2019. Pág. 6

6.- ¿Las áreas de atención Ciudadana de los Entes Públicos son espacios habilitados para que?

a) Captar la demanda ciudadana y brindar la información necesaria para la gestión de trámites, servicios, asesorías, quejas y denuncias.

b) Para brindar apoyo a los ciudadanos que requieran todo tipo de información

c) Para los Policías que requieran alguna información específica

Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 02 de julio de 2019. Pág. 6

7.- ¿A qué se refieren las siglas AAC?

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. Pág. 3

8.- ¿Cuál es la meta en materia de Atención Ciudadana para la gestión de trámites y servicios de la actual Administración Pública de la Ciudad de México?

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. Pág. 6

9.- Cuando las expectativas de la o el usuario se atienden de forma oportuna, eficaz y transparente se dice que fue:

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. Pág. 6

10.- Es tener consideración a la igualdad, a los derechos y las libertades de las personas.

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. Pág. 4

11.- Es Tratar a la ciudadanía de manera amable, siempre en un sentido empático, conservando en todo momento el respeto.

Gaceta Oficial del 02 de julio de 2019. Pág. 4

12.- Es respetar puntualmente el horario de atención al público, tener controles de acceso y dar atención prioritaria definida en estos lineamientos.

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. Pág. 4

13.- Portar siempre el uniforme; 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 al 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, nos referimos a.

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. Pág. 4

14.- Es atender con mayor celeridad posible a los ciudadanos, explicando siempre de forma amable la información necesaria para la gestión de trámites y/o servicio.

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. Pág. 4

15.- Asegurar la satisfacción del ciudadano a través de la excelencia en el otorgamiento del servicio se le llama:

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. Pág. 4

16.- Es dar una respuesta a las solicitudes recibidas, en tiempo y calidad.

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. Pág. 5

17.- Es otorgar una atención de calidad a los ciudadanos con el menor uso de recursos posibles.

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. Pág. 5

18.- Cómo debe ser la información que se brinda a la ciudadanía?

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. pág. 5

19.- Que es lo que te identifica como personal de Áreas de Atención Ciudadana?

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. pág. 6

20.- Debes recibir o requerir gratificaciones económicas o en especie por el desempeño de tus funciones?

21.- Las Áreas de Atención Ciudadana se deben conducir bajo los principios de Atención Ciudadana establecidas en:

22.- Sitios Web, redes sociales, kioscos interactivos, pantallas, correo electrónico, sistemas digitales y aplicaciones son Áreas de Atención:

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. pág. 6

23.- Centros telefónicos de atención ciudadana integrados en el NUCC 5658-1111?

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. pág. 6

24.- Los espacios físicos destinados para la atención ciudadana deberán apegarse a:

25.- La imagen Institucional de Atención Ciudadana de la APCDMX es:

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. pág. 7

GRL/tht

Secretaría de Seguridad ciudadana
Subsecretaría de Control de Tránsito
Dirección General de Aplicación de Normatividad de Tránsito
Dirección de Control de Depósitos

Puente de Santo Tomas s/n, esquina Topacio, Col. Centro
Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06010, Ciudad de México
Tel. 46040999, 55225723

26.- Es el objetivo para lograr una imagen homogénea del espacio físico, digital y electrónico para que las personas puedan reconocer e identificar las Áreas de Atención Ciudadana es del:

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. pág. 7

27.- Son aquellas ubicadas en espacios físicos destinadas a dar atención a las personas que acuden a realizar un trámite o servicio y asesorías.

Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 02 de julio de 2019 pág. 6

28.- ¿Que significa ADIP?

Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 02 de julio de 2019 pág. 3

29.- ¿Qué significa CUR?

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. pág. 3

30.- ¿Qué significa CS?

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. pág. 3

31.- ¿Qué significa DGCC?

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. pág. 3

32.- ¿Qué significa CESAC?

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. pág. 3

33.- ¿Qué significa RAAC?

GRL/tht

Secretaría de Seguridad ciudadana
Subsecretaría de Control de Tránsito
Dirección General de Aplicación de Normatividad de Tránsito
Dirección de Control de Depósitos

Puente de Santo Tomas s/n, esquina Topacio, Col. Centro
Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06010, Ciudad de México
Tel. 46040999, 55225723

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. pág. 4

34.- ¿Que significa SUAC?

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. pág. 4

35.- ¿Que significa VUT?

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. pág. 4

36.- ¿Cuál es el órgano desconcentrado de la Jefatura de Gobierno que estableció los Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México?

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. pág. 3

37.- Cómo se le llama a la información que puede vincularse a una persona identificada?

Gaceta Oficial del Distrito Federal del 02 de julio de 2019. pág. 5

38.- Quién es el responsable de autorizar el ingreso de los automóviles infraccionados al Depósito Vehicular?

Manual Administrativo de la Secretaria de Seguridad Ciudadana (Procedimiento para la Recepción, Custodia, revisión del Estado Físico y Liberación de Vehículos en Depósitos) Noviembre 2019 Pág. 704

39.- ¿De quién será responsabilidad, la correcta liberación de los vehículos en Depósito?

Manual Administrativo de la Secretaria de Seguridad Ciudadana (Procedimiento para la Recepción, Custodia, revisión del Estado Físico y Liberación de Vehículos en Depósitos) Noviembre 2019 Pág. 708

40.-Cuál es el nombre del formato FO-SSP-03-DGANT-05-V2?

GRL/tht

Secretaría de Seguridad ciudadana
Subsecretaría de Control de Tránsito
Dirección General de Aplicación de Normatividad de Tránsito
Dirección de Control de Depósitos

Puente de Santo Tomas s/n, esquina Topacio, Col. Centro
Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06010, Ciudad de México
Tel. 46040999, 55225723

Manual Administrativo de la Secretaria de Seguridad Ciudadana (Procedimiento para la Recepción, Custodia, revisión del Estado Físico y Liberación de Vehículos en Depósitos) Noviembre 2019 Pág. 704

41.- Con qué fin se registra la placa de un automóvil en el sistema WEB?

Manual Administrativo de la Secretaria de Seguridad Ciudadana (Procedimiento para la Recepción, Custodia, revisión del Estado Físico y Liberación de Vehículos en Depósitos) Noviembre 2019 Pág. 704

42.- En dónde se establecen los causales para determinar las infracciones?

Nuevo Reglamento de Tránsito de la Ciudad de México 2019

43.- Que datos deben coincidir en la infracción y en el Resguardo?

Manual Administrativo de la Secretaria de Seguridad Ciudadana (Procedimiento para la Recepción, Custodia, revisión del Estado Físico y Liberación de Vehículos en Depósitos) Noviembre 2019 Pág. 704

44.- ¿Que documentos se necesitan para acreditar la propiedad?

Manual Administrativo de la Secretaria de Seguridad Ciudadana (Procedimiento para la Recepción, Custodia, revisión del Estado Físico y Liberación de Vehículos en Depósitos) Noviembre 2019 Pág. 708

45.- ¿De qué ejercicio fiscal debe ser la tenencia para presentar la liberación de un automóvil?

Nuevo Reglamento de Tránsito de la Ciudad de México 2019, art.67 párrafo VII

46.- Se puede ingresar un automóvil al Depósito Vehicular con niños a bordo?

47.- Se realizan los cobros de liberación de un vehículo en Depósito conforme a las políticas y lineamientos de?

Manual Administrativo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana (Procedimiento para la Recepción, Custodia, revisión del Estado Físico y Liberación de Vehículos en Depósitos) Noviembre 2019 Pág. 708

48.- En caso de que el ciudadano no contara con los documentos que permitan comprobar la acreditación de la propiedad del vehículo que procede?

49.- En caso de las personas morales (empresa) cuando el representante legal acuda a realizar la liberación de un automóvil en el Depósito Vehicular que deberá presentar?

50.- Son los responsables de la adecuada integración del expediente a partir de la recepción de los vehículos infractores.

51.- ¿Si es correcta la documentación, si se acredita la propiedad, se realiza el pago de multas y derechos, que procede?

52.- Como se debe realizar el inventario del automóvil ingresado al Depósito vehicular?

53.- Con qué objetivo el Jefe de Unidad Departamental efectúa la supervisión administrativa en Depósitos?

54.- ¿En qué artículo se fundamenta que un agente de tránsito te puede infraccionar?

55.- ¿A través de qué documento autorizado por la Secretaría de Seguridad Ciudadana y por los recibos que emite la Hand Held (equipos electrónicos portátiles) serán impuestas las sanciones de tránsito?

GRL/tht

Secretaría de Seguridad ciudadana
Subsecretaría de Control de Tránsito
Dirección General de Aplicación de Normatividad de Tránsito
Dirección de Control de Depósitos

Puente de Santo Tomas s/n, esquina Topacio, Col. Centro
Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06010, Ciudad de México
Tel. 46040999, 55225723

56.- Si un automóvil va a ingresar al Depósito Vehicular llevando consigo una mascota, que procede?

57.- Quienes son los responsables de realizar las infracciones conforme al Reglamento de Tránsito de la Ciudad de México?