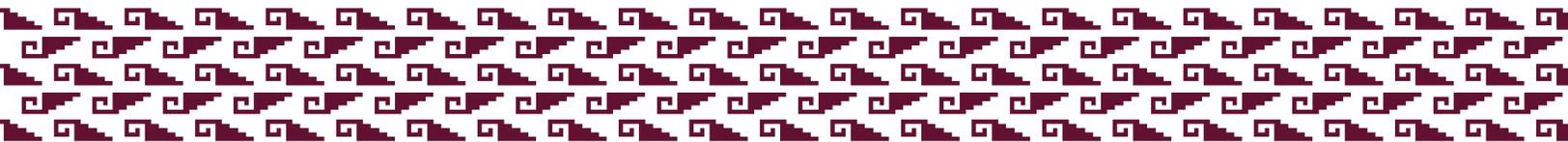




GUÍA DE MITAGACIÓN Y PREVENCIÓN DE COVID-19

EN LAS ÁREAS DE ATENCIÓN
CIUDADANA



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

ÍNDICE

Introducción	03
1. Reactivación con los criterios de la nueva normalidad	04
1.1 Semáforo epidemiológico para la reactivación	04
1.2 Medidas de higiene y salud	05
2. Señalética para las AAC	07
2.1 Informativa	07
2.2 Señalética de flujo	12
3. Elementos para la identidad gráfica de señalética y carteles	14
3.1 Tipografía	14
3.2 Paleta de colores	14
4. Documentos de consulta	15
5. Criterios de uso	16

INTRODUCCIÓN

La Atención Ciudadana es una de las tareas fundamentales del Gobierno de la Ciudad de México, quien a través de la Dirección General de Contacto Ciudadano de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP) facilitará, promoverá y fomentará este tipo de atención como una acción cotidiana de gobierno para canalizar la demanda ciudadana a través de una gestión pública eficaz y oportuna. La pandemia por Covid-19 provocó que esta tarea fundamental se suspendiera para evitar la propagación y contagio del virus, salvaguardando la salud de los ciudadanos, así como de los servidores públicos que se ocupan de esta labor.

La pandemia, el confinamiento y el proceso de reapertura y reactivación en los distintos ámbitos: económico, político, gubernamental y social, nos hace reflexionar para aprender e innovar sobre nuestras actividades, nuestro bienestar y la convivencia.

La reanudación de actividades en las Áreas de Atención Ciudadana se guiará con el **PLAN GRADUAL HACIA LA NUEVA NORMALIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO**, publicado en Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 354 Bis del 29 de mayo de 2020 y los Lineamientos de protección a la salud que deberán cumplir las oficinas de la administración pública de la Ciudad de México, en el marco del **PLAN GRADUAL HACIA LA NUEVA NORMALIDAD**, publicado en Gaceta oficial de la Ciudad de México No. 676 bis del 3 de septiembre de 2021.

Dado que el Covid-19 es un virus de fácil y rápida transmisión, es necesario aplicar medidas de higiene y salud para mitigar su propagación. Esta guía informa las medidas necesarias para generar espacios saludables y brindar una atención eficiente y segura, salvaguardando la salud de los ciudadanos y los servidores públicos. Son acciones simples que requieren de la participación comprometida y consciente de los servidores públicos y ciudadanos que asistan a las ACC.

REACTIVACIÓN CON LOS CRITERIOS DE LA NUEVA NORMALIDAD

1.1 Semáforo Epidemiológico para la reactivación

El Plan Gradual hacia la nueva normalidad en la Ciudad de México establece que las actividades se irán reanudando, dependiendo del color en el que se encuentre el semáforo epidemiológico. Las Áreas de Atención Ciudadana, en sus diferentes modalidades, se reactivarán de la siguiente forma:

ROJO	NARANJA	AMARILLO	VERDE
Entes Públicos			
<ul style="list-style-type: none"> Atención digital por medio del SUAC, en el caso de servicios de reparación y mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Atención digital, en el caso de servicios utilizando el SUAC 	<ul style="list-style-type: none"> Atención presencial en las AAC en el caso de trámites y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Atención presencial en las AAC en el caso de trámites y servicios
<ul style="list-style-type: none"> Atención con cita en las AAC, a través del Sistema de Citas de la Ciudad de México o la plataforma tecnológica habilitada para gestionar citas debidamente dictaminada por la Agencia, en el caso de trámites vinculados a actividades económicas operando. 			

Alcaldías			
<ul style="list-style-type: none"> Atención digital por medio del SUAC, en el caso de servicios de reparación y mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Atención digital en CESAC, utilizando el SUAC 	<ul style="list-style-type: none"> Atención presencial en las AAC en el caso de trámites y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Atención presencial en las AAC en el caso de trámites y servicios
<ul style="list-style-type: none"> Atención con cita en las AAC, a través del Sistema de Citas de la Ciudad de México o la plataforma tecnológica habilitada para gestionar citas debidamente dictaminada por la Agencia, en el caso de trámites vinculados a actividades económicas operando. 			

En la reanudación de actividades en las Áreas de Atención Ciudadana, se deberá cumplir en todo momento con las medidas de higiene establecidas en el Plan Gradual hacia la nueva normalidad en la Ciudad de México, los lineamientos de protección a la salud que deberán cumplir las oficinas de la administración pública de la Ciudad de México, en el marco del Plan Gradual hacia la nueva normalidad y la Guía General para la mitigación y prevención del Covid-19 en las Áreas de Atención Ciudadana que aquí se expone.

1.2 Medidas de Higiene y Salud

Semáforo Epidemiológico verde

a) Espacios AAC

1. Trabajo de limpieza exhaustiva previo a la apertura del AAC
2. Las AAC que cuenten con sistema de ventilación y/o de sistema de aire acondicionado deberán atender las recomendaciones establecidas en **Lineamientos de protección a la salud que deberán cumplir las oficinas de la administración pública de la ciudad de México, en el marco del plan gradual hacia la nueva normalidad**
3. Implementar un filtro sanitario a la entrada del AAC para:
 - Regular la entrada de los ciudadanos, asegurar el aforo mínimo adecuado
 - Tomar temperatura y supervisar el correcto uso del cubrebocas
 - Dar información sobre las medidas que se tienen en la AAC para la mitigación del Covid-19
4. En caso de que el personal a cargo del filtro sanitario detecte temperaturas mayores a 37.5° o síntomas visibles relacionados a Covid-19, deberá recomendar al trabajador o ciudadano que se resguarde en su domicilio y llame al servicio telefónico Locatel (55 5658 1111) o a través del servicio SMS con la palabra **covid19** al **51515**
5. El personal del filtro sanitario deberá cumplir con la sana distancia y utilizar correctamente cubrebocas y careta
6. Colocar dispensadores de gel antibacterial
7. Utilización de caretas y cubrebocas para todo el personal que tiene contacto directo con los ciudadanos
8. Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria
 - Estos deben incluir el uso de soluciones químicas que se encuentren certificadas para eliminar el SARS-CoV-2
 - Garantizar el abasto de insumos para lavado y desinfección del establecimiento
 - Ductos de ventilación deberán ser incluidos en los procesos de limpieza general
 - Realizar limpieza continua y específica en superficies y áreas de uso común
 - Incrementar la frecuencia en la limpieza de sanitarios
9. Obligatorio estornudo de etiqueta aún utilizando cubrebocas (cubrirse la nariz y la boca con el codo flexionado o con un pañuelo). Si se tose, cubrir boca y nariz con un pañuelo de preferencia desechable, para desecharlo colocar en una bolsa amarrar y tirar a la basura
10. Aislamiento social obligatorio de 15 días en caso de que una persona sea identificada como caso sospechoso, enferma o positiva confirmada
11. Retirar los materiales que no se puedan limpiar fácilmente, como folletos, trípticos, volantes
12. Recomendar a las personas hablar estrictamente lo necesario para la realización de su trámite o servicio, con el fin de evitar la propagación de gotas de saliva en el ambiente
13. Dar prioridad en la atención a adultos mayores, mujeres embarazadas o lactantes y personas en situación de discapacidad
14. Se debe informar que solo puede entrar la persona interesada, salvo que necesite ayuda o asistencia legal o profesional, en cuyo caso podrá hacerse acompañar hasta de una persona
15. Capacitación a todo el personal de las Áreas de Atención Ciudadana sobre las medidas de higiene y salud que se deben seguir al atender al ciudadano
16. Se deberá colocar en la entrada del AAC la carta con el código QR a efecto que todas los ciudadanos que ingresen realicen el escaneo y registren su ingreso. En caso de que el ciudadano no pueda realizar el escaneo el personal del AAC podrá generar su registro, y el ciudadano deberá proporcionar un numero de contacto

b) Personas Servidoras Públicas

1. Obligatorio utilizar correctamente cubrebocas y careta de protección
2. No asistir al AAC si presenta síntomas de enfermedad respiratoria o asociadas a Covid-19
3. En caso de presentar sintomatología asociada a Covid-19, avisar inmediatamente a su jefe inmediato, procurando el aislamiento domiciliario y hacer uso del servicio telefónico Locatel (55 5658 1111) y/o por medio del sistema SMS enviando un mensaje con la palabra **covid19** al **51515**. Por lo que se deberá hacer del conocimiento de las DGA
4. Mantener comunicación con su jerárquico sobre su estatus y seguimiento
5. No mantener objetos innecesarios en los lugares de trabajo
6. Hablar solo lo necesario con las personas a las que se les otorga la atención
7. No ingerir alimentos en el área de trabajo, ni dentro de las AAC
8. El personal de atención ciudadana deberá, entre cada ciudadano:
 - Limpiar y desinfectar el área de trabajo (escritorio)
 - Lavar sus manos con agua y jabón o utilizar gel antibacterial, sin embargo, es recomendable el lavado frecuente de manos
9. Optimizar los tiempos de atención con la finalidad de evitar una larga permanencia de personas en el AAC, garantizando el otorgamiento adecuado del servicio

c) Ciudadanos

1. Uso correcto y obligatorio de cubrebocas para ingresar al AAC
2. Usar gel antibacterial al ingresar y al salir del AAC
3. Esperar su turno, con el objeto de evitar aglomeración de personas
4. Evitar asistir acompañado a las AAC, ya que solo puede ingresar el interesado
5. Procurar permanecer en silencio mientras espera su turno
6. Hablar solo lo necesario con la persona que le otorga la atención
7. No ingerir alimentos en el área de atención

Semáforo Epidemiológico verde

Cuando las autoridades sanitarias establezcan que nos encontramos en Semáforo Epidemiológico Verde, es decir, que entramos a la nueva normalidad, las medidas de higiene para la contención de la pandemia por Covid-19 deben mantenerse en las AAC.

SEÑALÉTICA PARA LAS AAC

Se establece el uso de los siguientes letreros y señalética para las AAC, esta señalética puede ser utilizada dentro y fuera del área, si se considera necesario para garantizar una atención de calidad y el cumplimiento de las medidas de higiene y salud establecidas en esta guía.

2.1 Informativa

Todos los carteles deberán tener un tamaño de 40 x 60 cm, podrán ajustarse conforme a las dimensiones de los espacios en las AAC.



Estornudo de etiqueta

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



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



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



Después lava tus manos con agua y jabón



Nuevo coronavirus Covid-19

MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Lavarse las manos con jabón y agua frecuentemente o bien, usar soluciones a base de alcohol al **70%**



Cubrirse la nariz y boca al toser o estornudar con un pañuelo desechable o en el ángulo interno del brazo



Uso correcto del cubrebocas, evita el contacto directo con personas que tiene síntomas de resfriado y gripa





MEDIDAS BÁSICAS DE HIGIENE Y SALUD



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



Evita asistir acompañado a las AAC, ya que solo puede ingresar el interesado



Uso correcto y obligatorio del cubrebocas para ingresar al AAC



Respetar las señalizaciones de los espacios de espera



Uso de gel antibacterial al ingresar y al salir de las AAC



Permanecer en silencio mientras espera su turno



Esperar su turno, con el objetivo de evitar aglomeración de personas



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



No ingerir alimentos en el área de atención

¿Cómo lavarse las manos?

¡Lavarse las manos cuando estén visiblemente sucias!

Si no, utilice la solución alcohólica.

Duración de todo el procedimiento: **40-60 segundos.**

1

Mójarse las manos con agua

2

Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos

3

Frótese las palmas de las manos entre sí

4

Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa

5

Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados

6

Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos

7

Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa

8

Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa

9

Enjuáguese las manos

10

Séquese con una toalla desechable

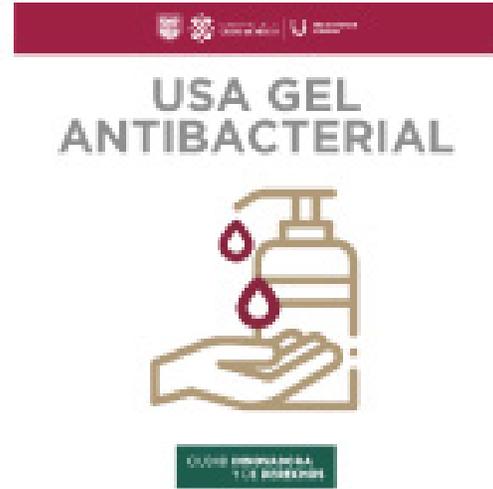
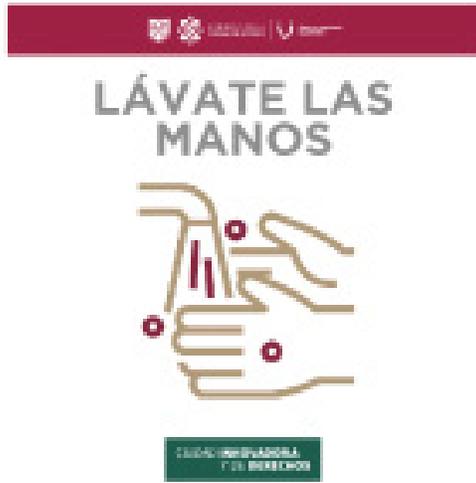
11

Utilice la toalla para cerrar el grifo

12

Sus manos son seguras

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



2.2 Señalética de flujo

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



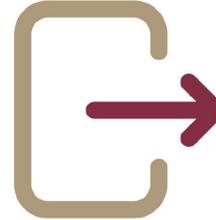
SOLO ENTRADA



CIUDAD INNOVADORA
Y DE DERECHOS



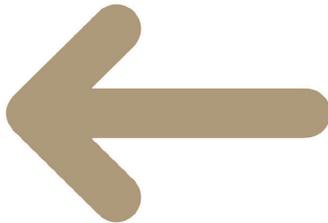
SOLO SALIDA



CIUDAD INNOVADORA
Y DE DERECHOS



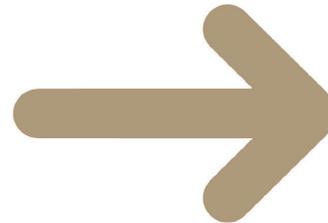
CIRCULACIÓN



CIUDAD INNOVADORA
Y DE DERECHOS



CIRCULACIÓN



CIUDAD INNOVADORA
Y DE DERECHOS



CIRCULACIÓN



CIUDAD INNOVADORA
Y DE DERECHOS



CIRCULACIÓN



CIUDAD INNOVADORA
Y DE DERECHOS

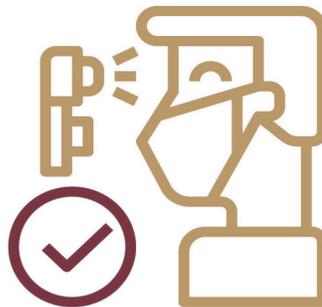
DEPOSITA AQUÍ

CUBREBOCAS, PAÑUELOS Y GUANTES



CIUDAD **INNOVADORA**
Y DE **DERECHOS**

CONTROL OBLIGATORIO DE TEMPERATURA



CIUDAD **INNOVADORA**
Y DE **DERECHOS**

ELEMENTOS PARA IDENTIDAD GRÁFICA DE SEÑALÉTICA Y CARTELES

3.1 Tipografía

Las tipografías que debe de utilizarse es Gotham con sus diferentes variantes Light, Medium y Bold y como tipografía secundaria Source Sans Pro y sus variantes.

Gotham

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmñopqrstuvwxyz 0123456789
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmñopqrstuvwxyz 0123456789
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmñopqrstuvwxyz 0123456789

Source Sans Pro

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmñopqrstuvwxyz 0123456789
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmñopqrstuvwxyz 0123456789
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmñopqrstuvwxyz 0123456789

3.2 Paleta de colores



Pantone: 7420 C
HEX: 9F2241
C: 27 **M:** 98 **Y:** 66 **K:** 18
R: 159 **G:** 34 **B:** 65



Pantone: 465 C
HEX: BC955C
C: 26 **M:** 40 **Y:** 73 **K:** 03
R: 188 **G:** 149 **B:** 92



Pantone: Cool Gray 7 C
HEX: 98989A
C: 43 **M:** 35 **Y:** 34 **K:** 01
R: 152 **G:** 152 **B:** 154

DOCUMENTOS DE CONSULTA

Gobierno de México

Lineamientos Técnicos de Seguridad Sanitaria en el Entorno Laboral

<https://www.gob.mx/stps/documentos/lineamientostecnicos-de-seguridad-sani-taria-en-el-entorno-laboral>

Lineamiento general para la mitigación y prevención de Covid-19 en espacios públicos cerrados

<https://www.gob.mx/salud/documentos/lineamiento-general-espacios-publi-cos-cerrados-en-covid-19>

Guía para la prevención, preparación y la gestión de emergencias. En el contexto del Covid-19

<https://www.gob.mx/cenapred/articulos/guia-para-la-prevencion-preparacion-y-la-gestion-de-emergencias-en-el-contexto-del-covid-19>

Gobierno de la Ciudad de México

Sitio web hacia una nueva normalidad <https://covid19.cdmx.gob.mx/nuevanormalidad>

Plan gradual hacia la nueva normalidad en la ciudad de México <https://covid19.cdmx.gob.mx/storage/app/media/plan%20gradual%20hacia%20la%20nueva%20normalidad%20en%20la%20ciudad%20de%20mexico/plangradualhacialanuevanormalidadenlaciudaddemexico20.pdf>

Lineamientos de protección a la salud que deberán cumplir las oficinas de la administración pública de la Ciudad de México, en el marco del Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad

<https://covid19.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Documentos%20reanudacion%20de%20actividades/Lineamientos%20por%20industrias/LineamientosGCDMX.pdf>

Lineamientos de protección a la salud que deberán cumplir las oficinas de la administración pública de la Ciudad de México, en el marco del Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad

https://medidassanitarias.covid19.cdmx.gob.mx/dHome/medidas_sanitarias/LINEAMIENTOSGCDMX.pdf

Lineamientos de protección a la salud que deberán cumplir las oficinas de la administración pública de la Ciudad de México, en el marco del Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad

https://medidassanitarias.covid19.cdmx.gob.mx/storage/lineamientos/tipo_documento_1/archivos/archivo-313.pdf

CRITERIOS DE USO

Se deberá respetar la identidad gráfica en sus dimensiones, paleta de color y tipografías para cada una de las aplicaciones señaladas en este documento, para impresos y señalización. Los tamaños de la señalización podrán adecuarse dependiendo de las características arquitectónicas del espacio proporcionado a las Áreas de Atención Ciudadana.

La adecuación de espacios físicos y aplicación de la imagen gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana será responsabilidad de los Órganos de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México, la Dirección General de Contacto Ciudadano adscrita a la Agencia Digital de Innovación Pública supervisará el cumplimiento de las medidas de higiene y salud descritas en la presente guía.

Para la reproducción y uso de cualquier soporte gráfico especificado en esta guía, deberá referirse a los archivos electrónicos proporcionados por la Dirección General de Contacto Ciudadano adscrita a la Agencia Digital de Innovación Pública.

Contacto

Para cualquier aclaración relativa a este documento favor de dirigirse a la Dirección General de Contacto Ciudadano de la Agencia Digital de Innovación Pública.

Dirección General de Contacto Ciudadano
Cecilio Robelo 3, segundo piso, Del Parque, 15960, Venustiano Carranza, Ciudad de México.
Teléfonos: 55 5484 0400,
Extensiones: 13110, 13215, 13120, 13108.
antonia.gonzalez@cdmx.gob.mx



ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO