

MANUAL DE IDENTIDAD GRÁFICA

ÁREA DE ATENCIÓN
CIUDADANA



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



ÁREA DE ATENCIÓN
CIUDADANA

ÍNDICE

Logotipo Área de Atención Ciudadana	4
Logotipo Centro de Servicios y Atención Ciudadana, CESAC	10
Logotipo Ventanilla Única de Trámites, VUT	14
Tipografías	18
Papelería	19
Uniformes	27
Rótulos	32
Señalética	40
Espacios Físicos	45
Accesibilidad Universal	48
Cómo utilizar este documento	73
Directorio	74

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 Atención Ciudadana de la Agencia Digital de Innovación Pública 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.

Es necesario atender con calidad la gestión de trámites y servicios, observando el Modelo Integral de Atención Ciudadana, dentro del cual se especifica el cumplimiento obligatorio del Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana (AAC).

Este manual tiene como objetivo diseñar la imagen de las AAC, para ofrecer una identidad institucional homogénea fácilmente reconocible para la ciudadanía.

Finalmente, este manual establece las normas que deben seguir para cumplir con la imagen gráfica institucional dentro de los diferentes soportes internos y externos de las AAC; descripción de la simbología, así como todas sus variaciones de color, forma, tamaño, etcétera.

Además, define las formas y dimensiones de instalación del mobiliario y señalamientos de las áreas de atención, de la misma manera, sus lugares de utilización mediante ejemplos gráficos que incluyen los colores y las tipografías institucionales.

ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA



ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA

SIGNIFICADO DEL LOGOTIPO

El sistema de logotipos se generó a partir del sistema dispuesto en el Manual de Identidad Institucional del Gobierno de la Ciudad de México, es un desarrollo de síntesis gráficas que busca unificar las distintas acciones de contacto con la ciudadanía, es así que partimos de el icono principal.

Área de Atención Ciudadana.

Dos partes, por un lado el gobierno y por otro la ciudadanía. Estas dos se conectan para componer una tercera forma, representando la función de conexión e intercambio que hay entre gobierno y ciudadanía para una mejora, o una sonrisa.

ÓRGANOS DE LA APGCM



**ÁREA DE ATENCIÓN
CIUDADANA**

EXCLUSIVO ALCALDÍAS

ATENCIÓN SERVICIOS

ATENCIÓN TRÁMITES



CESAC
CENTRO DE SERVICIOS
Y ATENCIÓN CIUDADANA



VUT
VENTANILLA ÚNICA
DE TRÁMITES

EL LOGOTIPO

Área de atención ciudadana. Dos partes, por un lado el gobierno y por otro la ciudadanía. Estas dos se conectan para componer una tercera forma, representando la función de conexión e intercambio que hay entre gobierno y ciudadanía para una mejora, o una sonrisa.

EL SELLO DE ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA



EL IDENTIFICADOR GRÁFICO DE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN CIUDADANA



RETÍCULA MÉTRICA AL 100%

Esta referencia métrica se utilizará como medida estándar para establecer las dimensiones de la marca.

Ejemplo: En X pieza la marca se colocará 200% entonces tomamos la medida estándar del 100% x 2



Nota: Medidas en centímetros

RETÍCULA PARA CONSTRUCCIÓN MANUAL

Esta retícula se utilizará cuando no sea posible reproducir la marca por medios electrónicos.

Ejemplo: Rótulo en pared



FUENTE Y COLORES DEL LOGOTIPO



ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA



PANTONE: 7625C
HEX: f65545
C: 0 **M:** 78 **Y:** 69 **K:** 0
R: 246 **G:** 85 **B:** 69



PANTONE: 3285C
HEX: 009288
C: 81 **M:** 19 **Y:** 51 **K:** 3
R: 0 **G:** 146 **B:** 136



PANTONE: 423C
HEX: 8a8c8c
C: 47 **M:** 36 **Y:** 36 **K:** 15
R: 138 **G:** 140 **B:** 140

TIPOGRAFÍA

Gotham Bold

abcdefghijklmnopqrstu
vwxyz
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTU
VWXYZ

0123456789°!'"#\$%&/()=?

PALETA DE COLOR



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



ÁREA DE ATENCIÓN
CIUDADANA

UNA TINTA



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



ÁREA DE ATENCIÓN
CIUDADANA

NEGATIVO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



ÁREA DE ATENCIÓN
CIUDADANA

PANTONE: 423C
HEX: 8a8c8c
C: 47 **M:** 36 **Y:** 36 **K:** 15
R: 138 **G:** 140 **B:** 140

El logotipo nunca debe utilizarse en color negro

VERSIONES

VERSIÓN VERTICAL

La versión vertical solo se utilizará cuando el espacio sea limitado para la versión horizontal.



VERSIÓN SIMPLIFICADA

La versión simplificada solo se utilizará en papelería.



LOGOTIPO CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA • CESAC

Se representa un centro con dos segmentos que a pesar de no estar directamente en contacto componen una misma forma, una letra C.

Lo cual busca explicar el modo de funcionamiento que tiene el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de poder llevar a cabo una solicitud.

RETÍCULA MÉTRICA AL 100%

Esta referencia métrica se utilizará como medida estándar para establecer las dimensiones del logotipo.

Ejemplo: En X pieza el logotipo se colocará 200%
Entonces tomamos la medida estándar del 100% x 2



Nota: Medidas en centímetros

EL LOGOTIPO COMPLETO



EL SÍMBOLO



RETÍCULA PARA CONSTRUCCIÓN MANUAL

Esta retícula se utilizará cuando no sea posible reproducir el logotipo por medios electrónicos.

Ejemplo: Rótulo en pared



FUENTE Y COLORES DEL LOGOTIPO



CESAC

CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA



PANTONE: 7625C
HEX: f65545
C: 0 **M:** 78 **Y:** 69 **K:** 0
R: 246 **G:** 85 **B:** 69



PANTONE: 3285C
HEX: 009288
C: 81 **M:** 19 **Y:** 51 **K:** 3
R: 0 **G:** 146 **B:** 136



PANTONE: 423C
HEX: 8a8c8c
C: 47 **M:** 36 **Y:** 36 **K:** 15
R: 138 **G:** 140 **B:** 140

TIPOGRAFÍA

Gotham Bold
Gotham Book

abcdefghijklmnopqrstuvwxy
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTU
VWXYZ

0123456789°!"#\$%&/()=?

abcdefghijklmnopqrstuvwxy
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTU
VWXYZ

0123456789°!"#\$%&/()=?

PALETA DE COLOR

VERSIÓN A DOS TINTAS



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



CESAC
CENTRO DE SERVICIOS
Y ATENCIÓN CIUDADANA

VERSIÓN A UNA TINTA



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



CESAC
CENTRO DE SERVICIOS
Y ATENCIÓN CIUDADANA

NEGATIVO



GRIS

PANTONE: 423C

HEX: 8a8c8c

C: 47 M: 36 Y: 36 K: 15

R: 138 G: 140 B: 140



VERSIONES

VERSIÓN VERTICAL

La versión vertical solo se utilizará cuando el espacio sea limitado para la versión horizontal.



VERSIÓN SIMPLIFICADA

La versión simplificada solo se utilizará en papelería.



Esta es la versión principal y deberá utilizarse siempre que sea posible

LOGOTIPO VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES • VUT

Representa las partes, en contacto directo, como tiene que hacerse un trámite en el VUT, podemos ver una persona parada frente a un mostrador. La composición forma una v para entrar dentro del sistema de iniciales que se planteó al principio.

EL LOGOTIPO COMPLETO



EL SÍMBOLO



RETÍCULA MÉTRICA AL 100%

Esta referencia métrica se utilizará como medida estándar para establecer las dimensiones del logotipo.

Ejemplo: En X pieza el logotipo se colocará 200% entonces tomamos la medida estándar del 100% x 2

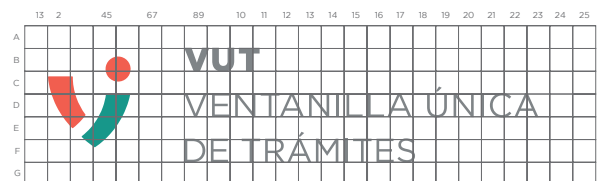


Nota: Medidas en centímetros

RETÍCULA PARA CONSTRUCCIÓN MANUAL

Esta retícula se utilizará cuando no sea posible reproducir el logotipo por medios electrónicos.

Ejemplo: Rótulo en pared



FUENTE Y COLORES DEL LOGOTIPO



VUT

VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES



PANTONE: 7625C
HEX: f65545
C: 0 **M:** 78 **Y:** 69 **K:** 0
R: 246 **G:** 85 **B:** 69



PANTONE: 3285C
HEX: 009288
C: 81 **M:** 19 **Y:** 51 **K:** 3
R: 0 **G:** 146 **B:** 136



PANTONE: 423C
HEX: 8a8c8c
C: 47 **M:** 36 **Y:** 36 **K:** 15
R: 138 **G:** 140 **B:** 140

TIPOGRAFÍA

Gotham Bold
Gotham Book

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTU
VWXYZ

0123456789°!'"#\$%&/()=?

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTU
VWXYZ

0123456789°!'"#\$%&/()=?

PALETA DE COLOR

VERSIÓN A DOS TINTAS



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



VUT
VENTANILLA ÚNICA
DE TRÁMITES

VERSIÓN A UNA TINTA



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



VUT
VENTANILLA ÚNICA
DE TRÁMITES

NEGATIVO



GRIS

PANTONE: 423C

HEX: 8a8c8c

C: 47 M: 36 Y: 36 K: 15

R: 138 G: 140 B: 140



VERSIONES

VERSIÓN VERTICAL

La versión vertical solo se utilizará cuando el espacio sea limitado para la versión horizontal.



VERSIÓN SIMPLIFICADA

La versión simplificada solo se utilizará en papelería.



TIPOGRAFÍAS

TIPOGRAFÍA DE LOGOTIPO

El tipo de letra que se utilizará será:

GOTHAM

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
0123456789°!"#\$%&/()=?

Con sus siguientes variaciones de acuerso al énfasis que se quiera indicar:

Light
Light Italic
Book
Book Italic
Medium
Bold
Bold Italic

TIPOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

El tipo de letra que se utilizara utilizará para los textos y la información complementaria sera Gotham Book. Esta familia tiene 2 variantes de estilo.

Gotham Book

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
0123456789°!"#\$%&/()=?

Regular
Italic

PAPELERÍA

TARJETA DE PRESENTACIÓN

FRENTE

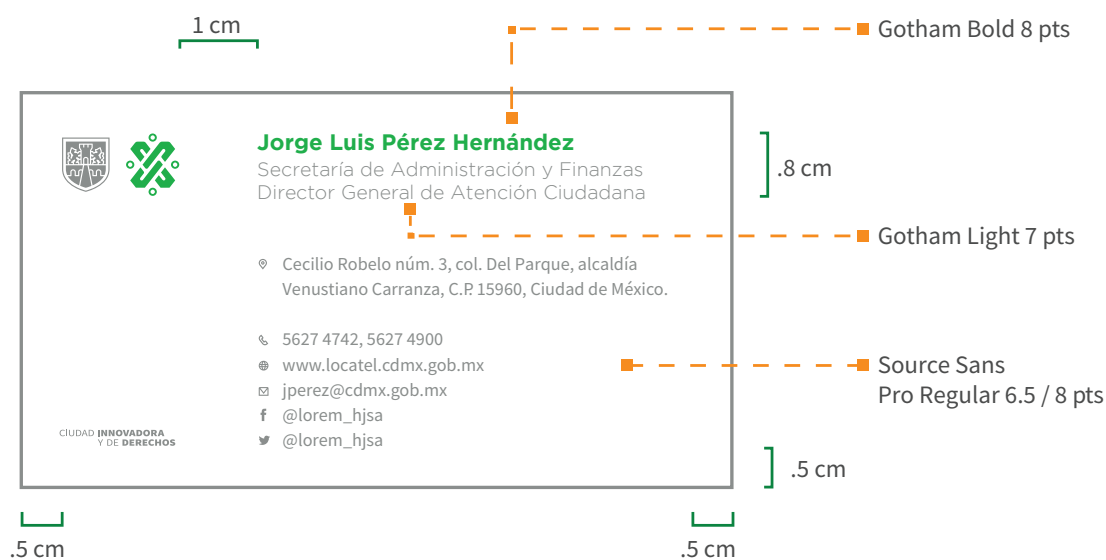
En la parte frontal de nuestra tarjeta se colocará en la esquina superior izquierda la versión comprimida del logotipo institucional del Gobierno de la Ciudad de México.

Con un 1 cm. de distancia en sentido parelo se colocará el nombre de la persona en color verde institucional.

Los demás datos deberán colocarse como en el ejemplo.

REVERSO

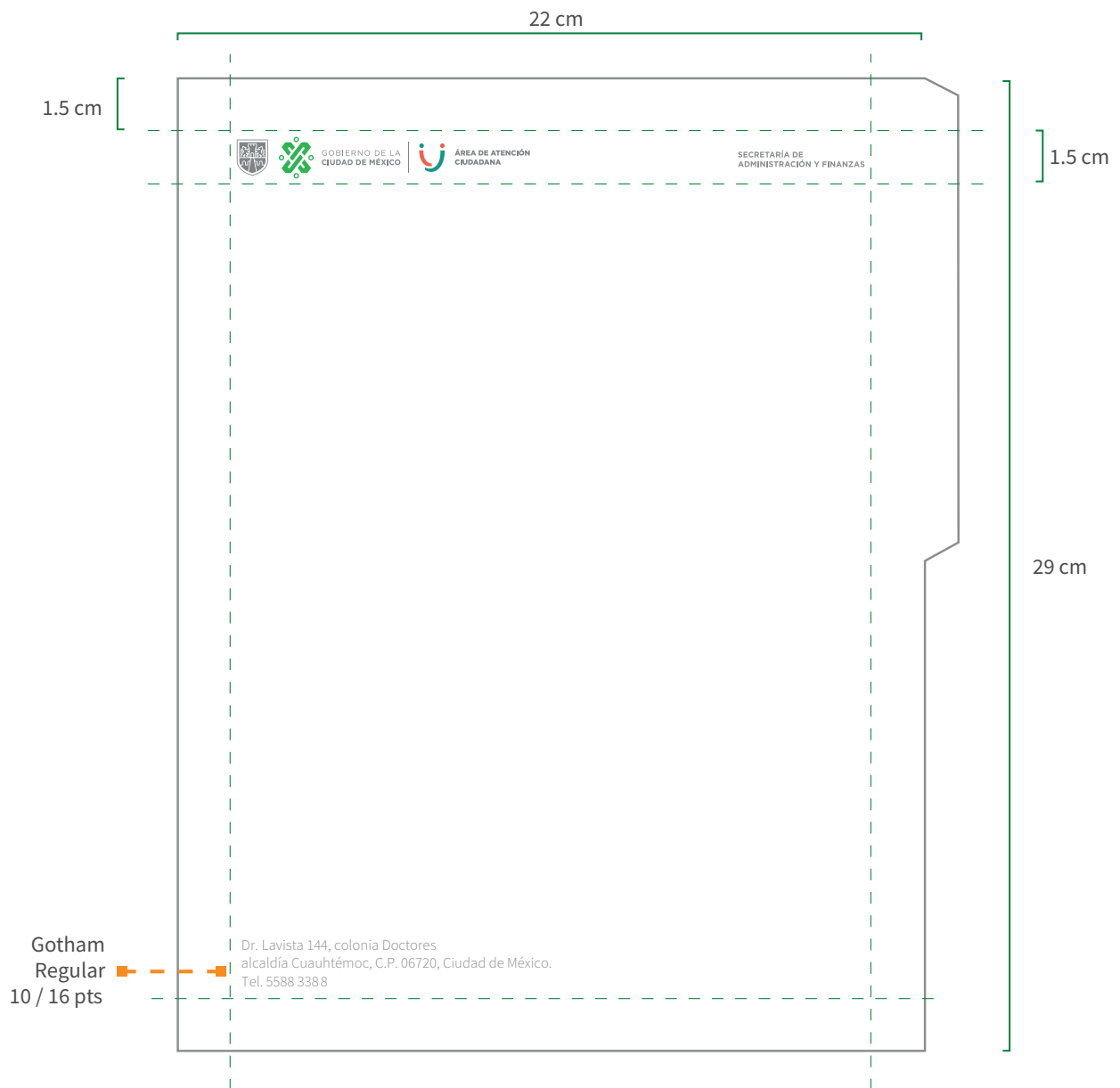
El fondo de la tarjeta será de color azul pantone 3285C con el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México al centro junto con el de la Área de Atención Ciudadana con una altura mínima de 1 cm.



FOLDER

El folder será blanco con el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México en su versión horizontal, colocado en el extremo superior izquierdo y complementado con el nombre del órgano de la administración pública correspondiente, seguido del logotipo del Área de Atención Ciudadana.

Todos los textos aplicados sobre el fólder deberán utilizar la tipografía Gotham.

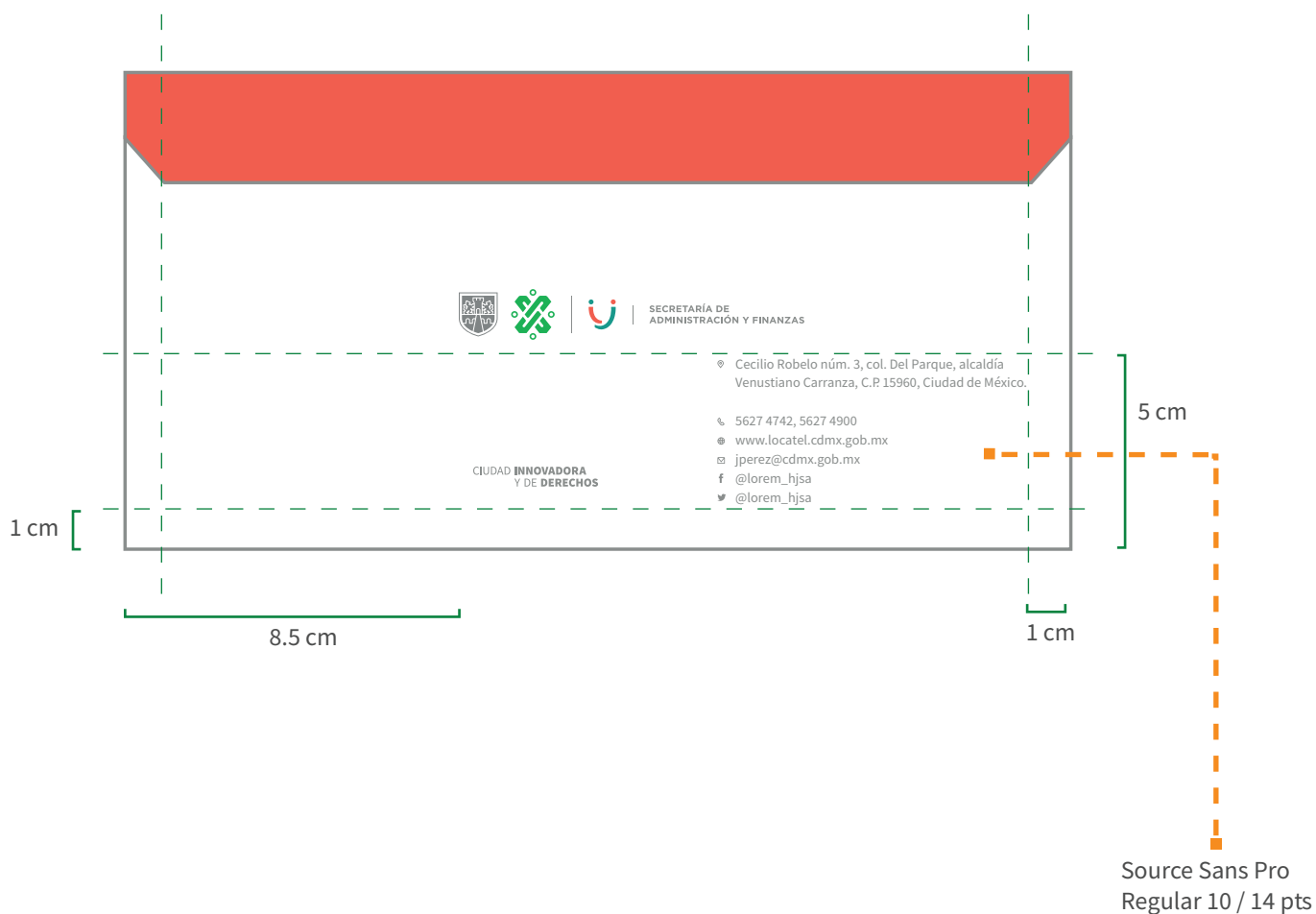


SOBRE

En la parte posterior del sobre se colocará el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México en su versión horizontal, colocado al centro y complementado con el nombre del órgano de la administración pública correspondiente, seguido del logotipo del Área de Atención Ciudadana.

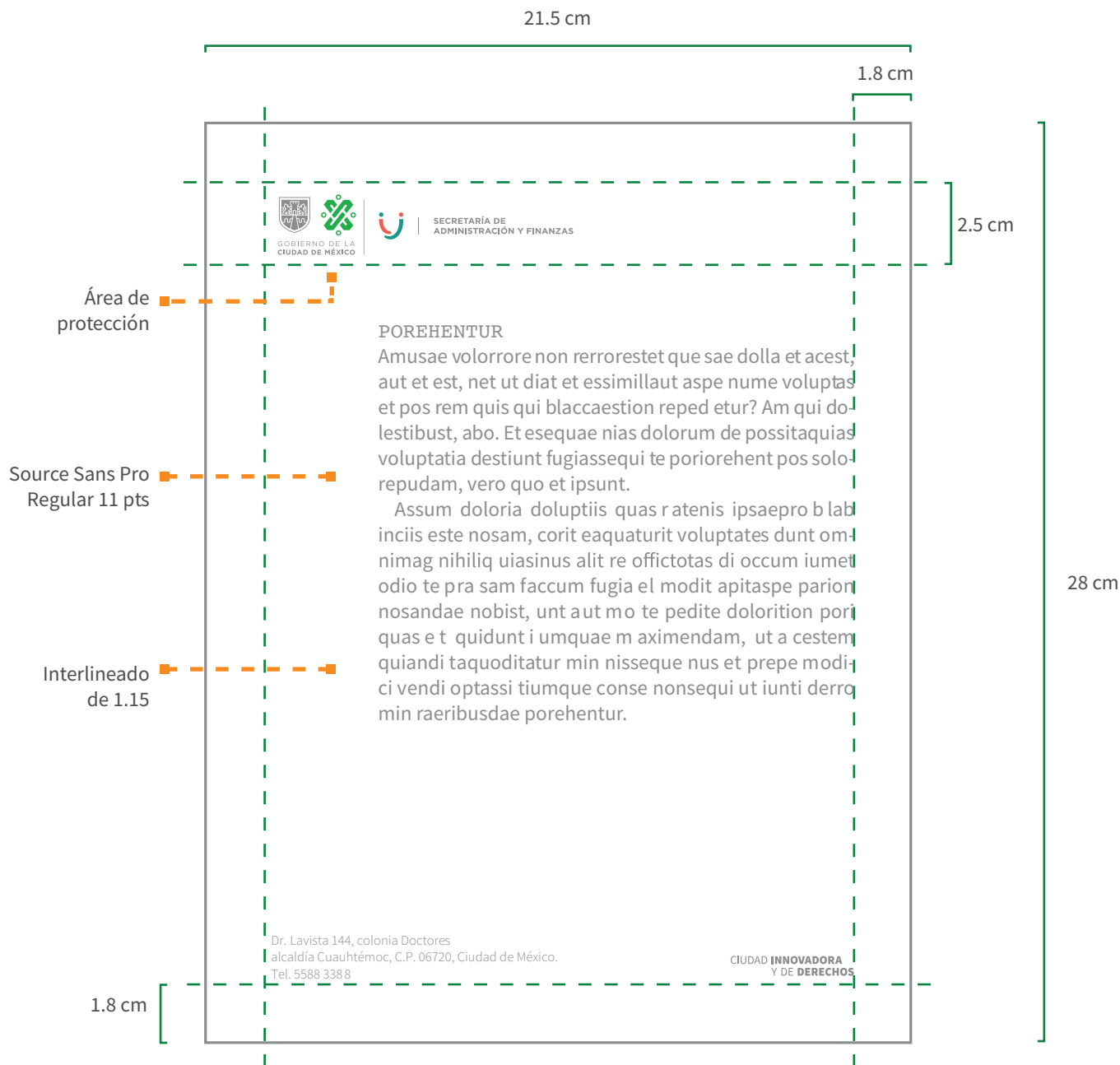
Los demás datos deberán colocarse como en el ejemplo.

Todos los textos aplicados sobre el fólder deberán utilizar la tipografía Gotham y Source Sans Pro en su versión regular.



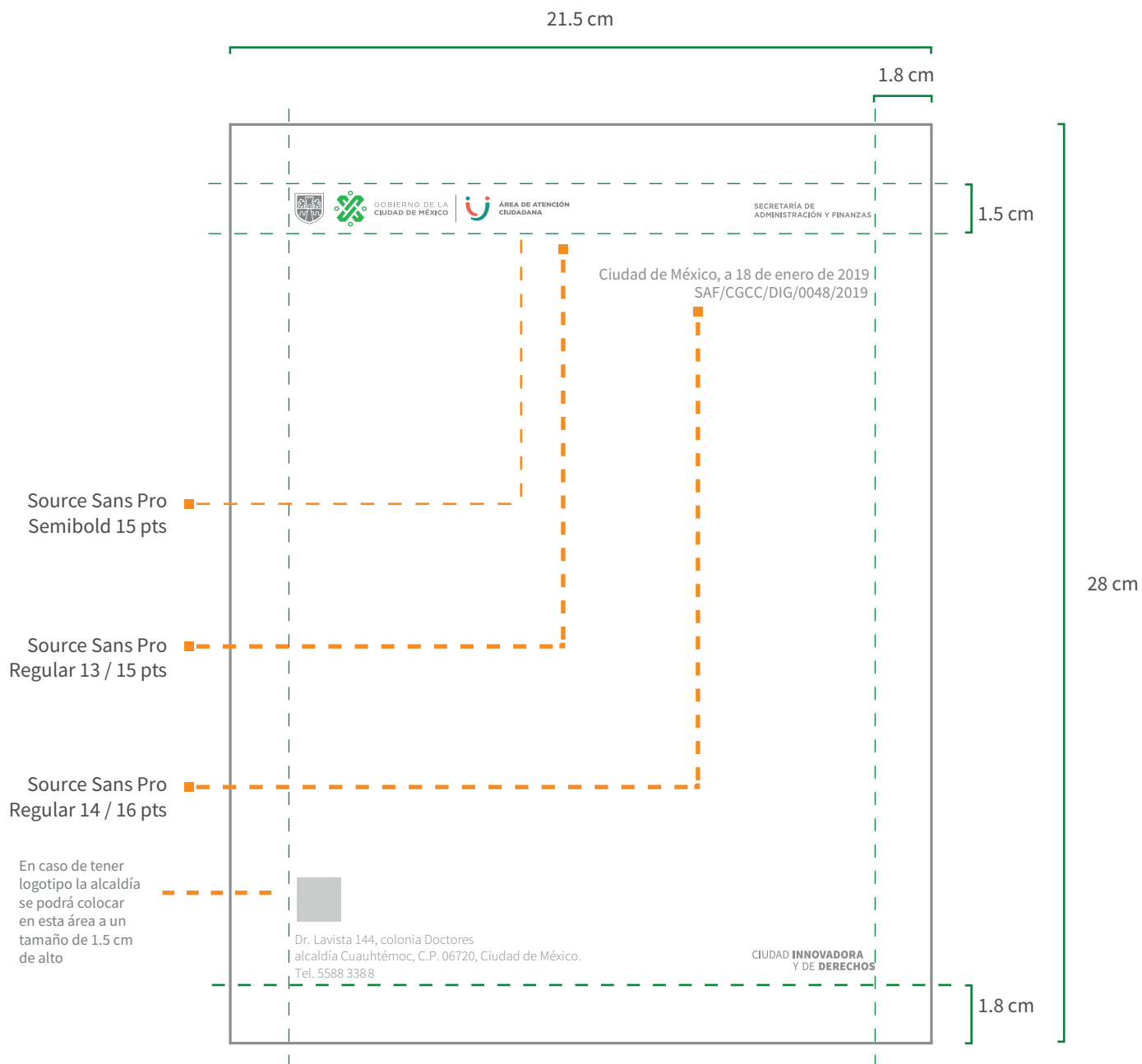
HOJA MEMBRETADA

La hoja membretada deberá elaborarse conforme al siguiente ejemplo:



HOJA PARA OFICIOS

La hoja para oficios deberá elaborarse conforme al siguiente ejemplo:



GAFETE

El gafete se elaborará respetando obligatoriamente las características del ejemplo.

El uso de gafetes es personal e intransferible, deben mantenerse en buen estado y siempre a la vista del público usuario. No deben colocarse etiquetas, sellos, marcas, ni objetos o adornos que impida su total visualización. La fotografía será a color, de frente, tamaño infantil en papel mate.

Especificaciones:

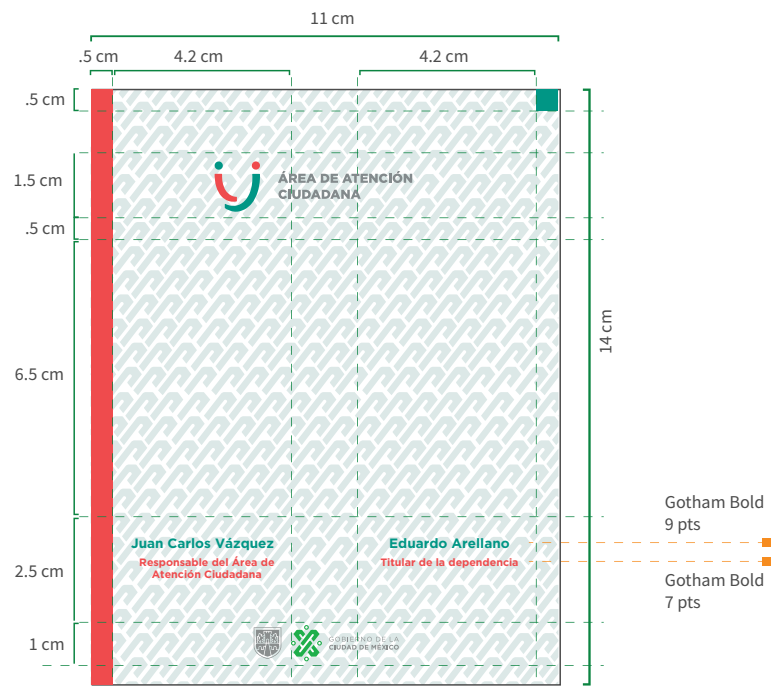
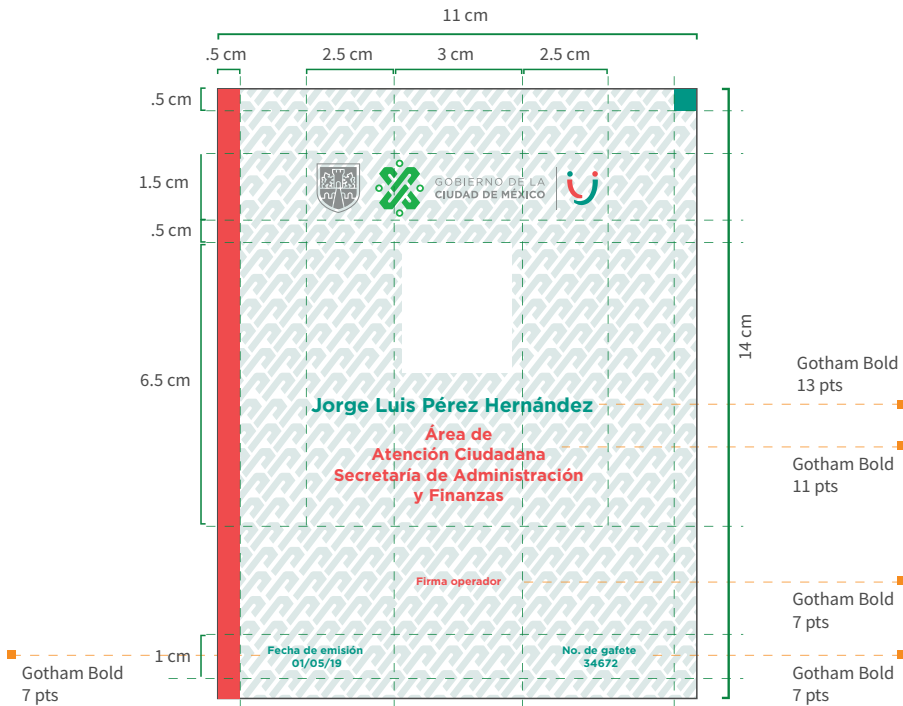
Medida - 11x14 cm.

Tintas - 4x4.

Material - Opalina o Bond 90k.

Acabados - Selección de color y enmicado.

Broche: Cocodrilo negro o cordón negro.



SELLOS

SELLO DE RECIBIDO Y ACUSE

Este sello será de goma, autoentintable y se utilizará el sistema de cambio manual. En la parte superior del sello se adherirá una muestra de la impresión del mismo.

Especificaciones: Sello autoentintable
Material - Plástico



ESPECIFICACIONES DE LOGOTIPOS

Para la papelería los logos, cambiarán dependiendo el área en que se encuentren.

Para dependencias, primero se pondrá el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México, después el del Área de Atención Ciudadana y al último la dependencia de gobierno.



Logo o nombre de la dependencia

TIPOGRAFÍA
Gotham Bold

Para alcaldías, primero se pondrá el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México después el del Área de Atención Ciudadana y al último la alcaldía en la que se encuentre.



Alcaldía correspondiente

El logotipo de la alcaldía deberá ir en el extremo derecho, separado del sistema de logotipos.

TIPOGRAFÍA
Gotham Bold



Alcaldía correspondiente

El logotipo de la alcaldía deberá ir en el extremo derecho, separado del sistema de logotipos.

TIPOGRAFÍA
Gotham Bold

UNIFORMES

CAMISA • ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA, CESAC y VUT

Las camisas se elaborarán en color blanco.

FRENTE

La camisa llevará siempre el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México del lado izquierdo y del Área de Atención Ciudadana del lado derecho, ambos con el área de protección necesaria para que no se deformen al usarlas.

VUELTA

La espalda de la camisa no deberán llevar ninguna imagen.



POLO • ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA, CESAC y VUT

Las playeras polo se elaborarán en color blanco y verde. Cuando sean en color, el logotipo deberá ir en blanco.

FRENTE

Las playeras polo llevarán siempre el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México del lado izquierdo y del Área de Atención Ciudadana del lado derecho, ambos con el área de protección necesaria para que no se deformen al usarlos.

VUELTA

En la parte de atrás se colocará el logotipo oficial del Área de Atención Ciudadana a la altura de los omóplatos.



CHALECO • ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA, CESAC y VUT

Los chalecos se elaborarán en color verde. El logotipo deberá ir en blanco.

FRENTE

Los chalecos llevarán siempre el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México del lado izquierdo y la del Área de Atención Ciudadana del lado derecho, ambos con el área de protección necesaria para que no se deformen al usarlos.

VUELTA

En la parte de atrás se colocará el logotipo oficial del Área de Atención Ciudadana a la altura de los omóplatos.



GORRA • ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA, CESAC y VUT

Las gorras se elaborarán en color blanco o verde.

Las gorras llevarán siempre el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México de lado y el del Área de Atención Ciudadana al frente.



ESPECIFICACIONES DE LOGOTIPOS

Para la papelería los logos, cambiarán dependiendo el área en que se encuentren.

Para dependencias, primero se pondrá el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México, después el del Área de Atención Ciudadana y al último la dependencia de gobierno.



Logo o nombre de la dependencia

TIPOGRAFÍA
Gotham Bold

Para alcaldías, primero se pondrá el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México después el del Área de Atención Ciudadana y al último la alcaldía en la que se encuentre.



Alcaldía correspondiente

El logotipo de la alcaldía debiera ir en el extremo derecho, separado del sistema de logotipos.

TIPOGRAFÍA
Gotham Bold

**ALCALDÍA
VENUSTIANO CARRANZA**



Alcaldía correspondiente

El logotipo de la alcaldía debiera ir en el extremo derecho, separado del sistema de logotipos.

TIPOGRAFÍA
Gotham Bold

**ALCALDÍA
VENUSTIANO CARRANZA**

ROTULOS

SEÑALIZACIÓN

Todas las señalizaciones deberán tener una altura de 30 cm. y ajustarse horizontalmente conforme a las dimensiones de los espacios, centrandolo los elementos como se muestra en la ilustración.

Material sugerido
Impresión en vinil autoadherible

Tipografía
Gotham Bold
Gotham Book



INFORMES

MÓDULO 1

MÓDULO DE ATENCIÓN PRIORITARIA



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO



ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA



ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA

BIENVENIDOS

Pase Usted.



CESAC
CENTRO DE SERVICIOS
Y ATENCIÓN CIUDADANA



VUT
VENTANILLA ÚNICA
DE TRÁMITES



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

CESAC
CENTRO DE SERVICIOS
Y ATENCIÓN CIUDADANA

ALCALDÍA
VENUSTIANO CARRANZA



CESAC

CENTRO DE SERVICIOS
Y ATENCIÓN CIUDADANA



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

CESAC
CENTRO DE SERVICIOS
Y ATENCIÓN CIUDADANA

ALCALDÍA
VENUSTIANO CARRANZA



INFORMES



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

CESAC
CENTRO DE SERVICIOS
Y ATENCIÓN CIUDADANA

ALCALDÍA
VENUSTIANO CARRANZA



MÓDULO 1



INSTALACIÓN

Dependerá de la altura de las instalaciones, sin embargo la medida deberá ser de 1.80 mts. de piso a techo, siendo el nivel de piso terminado la base para tal medida.

Las señales se podrán instalar de 3 formas:

- A. DE TECHO - Doble vista
- B. DE BANDERA - Doble vista
- C. DE PARED - Vista sencilla

A



B



C



PERSONIFICADORES

Los personificadores sirven para identificar al trabajador que esta dando el servicio y el módulo en donde se encuentra.



CARTELES RESPONSABLE DEL ÁREA

El tamaño deberá ser de 60 X 90 cm.



CARTEL DIRECTORIO

El tamaño deberá ser de 60 X 90 cm.

Fotografías de 10 x 15 cm.

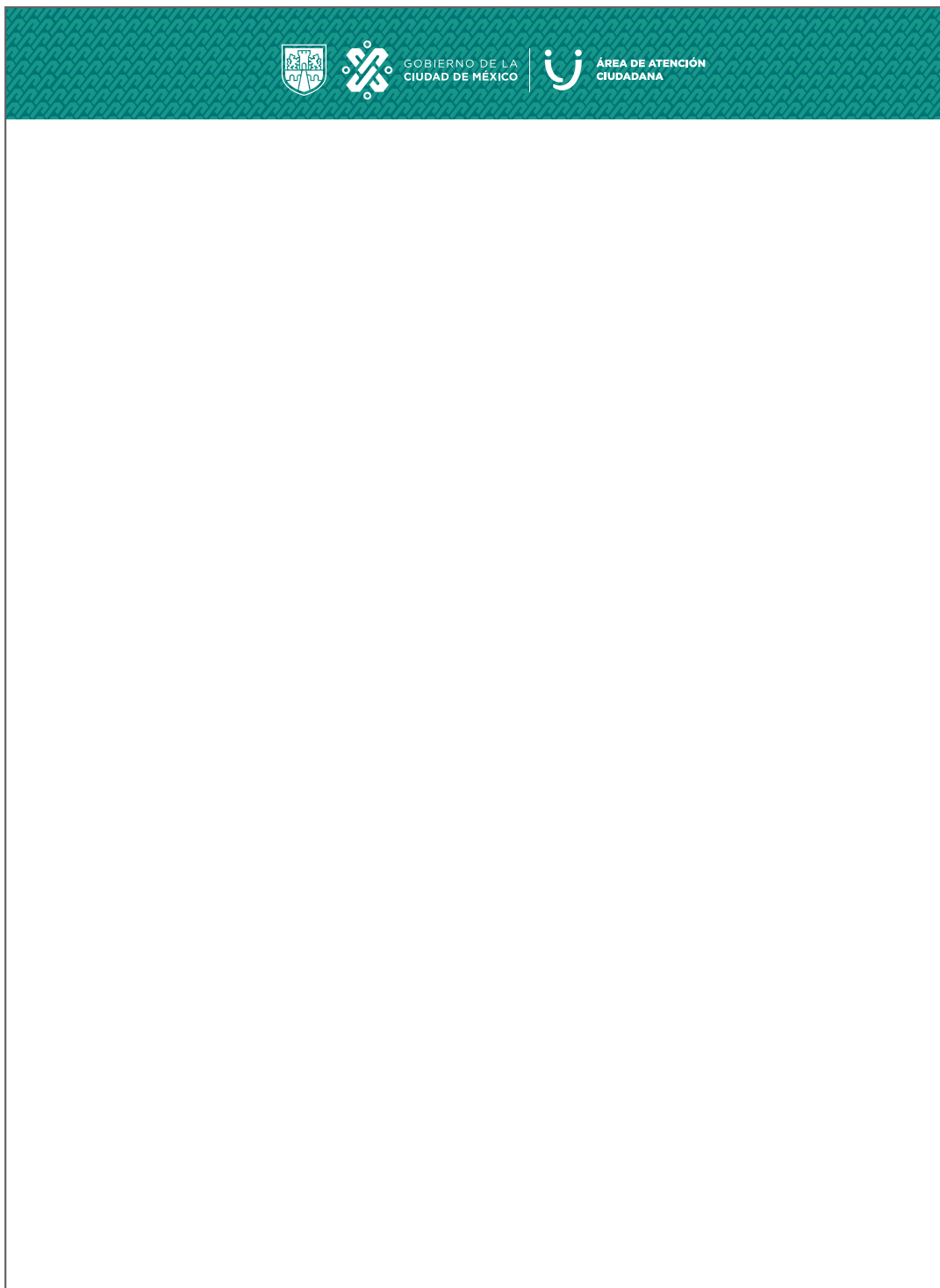
El directorio debe localizarse en la sala de espera de las Áreas de Atención Ciudadana o en su caso en el módulo de recepción, siempre en un lugar visible e iluminado.



EJEMPLO DE CARTEL

El tamaño deberá ser de 60 X 90 cm.

El contenido de los carteles esta sujeto a autorización de imagen gráfica. Se debe respetar la pleca y el sistema de logotipos propuesto.



ENTRADA

Ejemplo de señalización de entrada.



MÓDULO

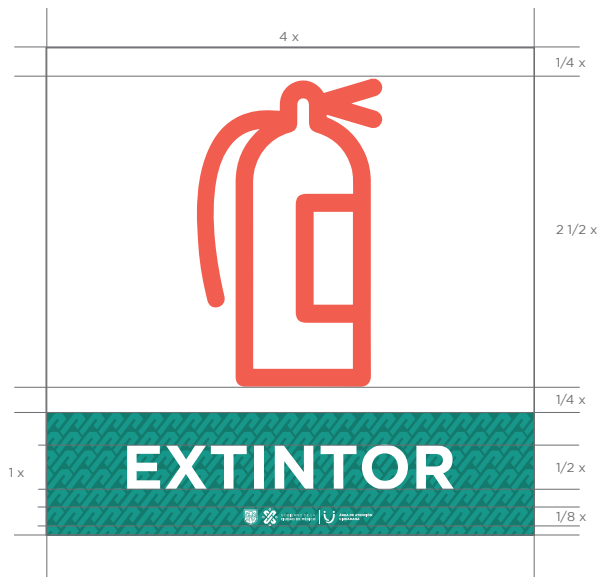
Ejemplo de señalización de módulo.



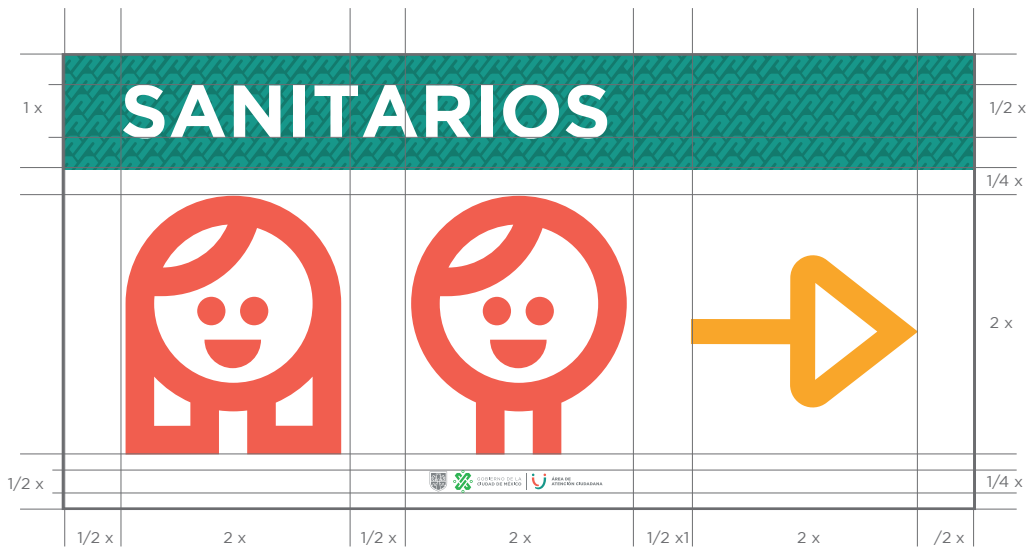
SEÑALÉTICA

SEÑALES SIMPLES

Material a utilizar :
Impresión en vinil autoadherible y soporte de acrílico
o trovicel.



CON DOS O MÁS ÍCONOS.



CON DOS NIVELES DE INFORMACIÓN.



SEÑALES COMPUESTAS

Por lo general indican diferentes direcciones o comunican diferentes niveles de información. Con este fin es posible tener combinaciones de símbolos, textos y tamaños tipográficos, siempre y cuando haya jerarquías y claridad en las indicaciones.



SEÑALES VERTICALES

Las señales verticales que proporcionen información más completa de un lugar podrán hacer uso de un símbolo más grande con la finalidad de dar prioridad a la indicación principal.



PATRÓN



COLORES

 **PANTONE: 7718C**
C: 99 M: 26 Y: 54 K: 15

 **PANTONE: 3285C**
C: 81 M: 19 Y: 51 K: 3

 **PANTONE: 7625C**
C: 0 M: 78 Y: 69 K: 0

 **PANTONE: 130C**
C: 0 M: 39 Y: 100 K: 0

ESPECIFICACIONES DE LOGOTIPOS

Para la papelería los logos, cambiarán dependiendo el área en que se encuentren.

Para dependencias, primero se pondrá el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México, después el del Área de Atención Ciudadana y al último la dependencia de gobierno.



La Altura de esta línea es la mitad de la línea principal

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Misma distancia entre elementos

Logo o nombre de la dependencia
TIPOGRAFÍA
Gotham Bold

Para alcaldías, primero se pondrá el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México después el del Área de Atención Ciudadana y al último la alcaldía en la que se encuentre.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

CESAC
CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

Separación

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

Alcaldía correspondiente

El logotipo de la alcaldía debiera ir en el extremo derecho, separado del sistema de logotipos.

TIPOGRAFÍA
Gotham Bold



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

VUT
VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES

Separación

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

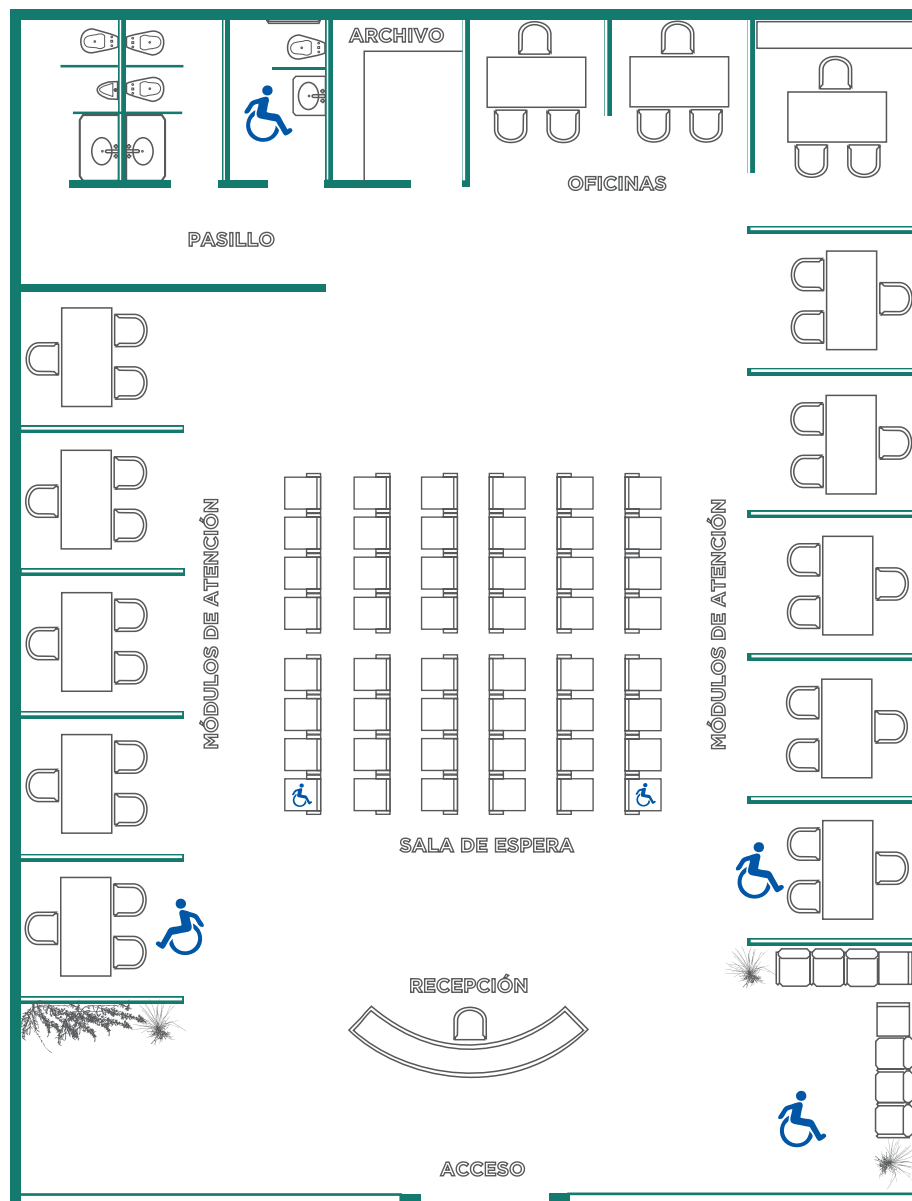
Alcaldía correspondiente

El logotipo de la alcaldía debiera ir en el extremo derecho, separado del sistema de logotipos.

TIPOGRAFÍA
Gotham Bold

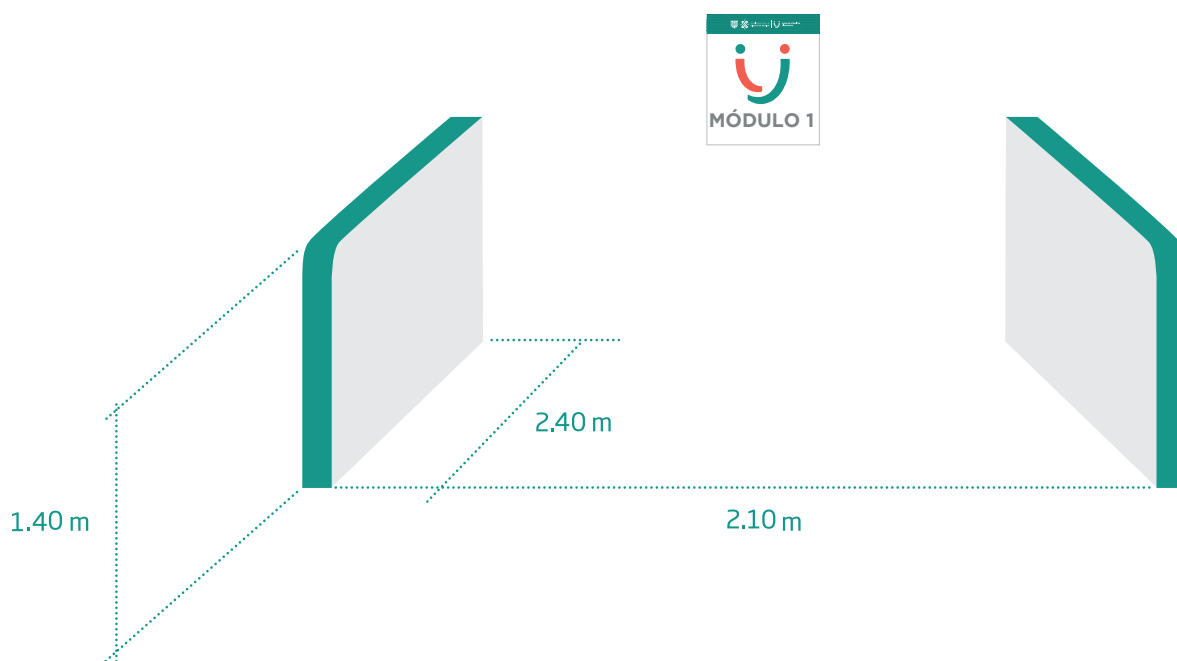
ESPACIOS FÍSICOS

PROTOTIPO GENÉRICO DE ESPACIO FÍSICO PARA ÁREAS DE ATENCIÓN CIUDADANA



PLANEACIÓN DE LOS ESPACIOS

Área mínima para el personal: $2.10 \times 2.40 \text{ m} = 5.04 \text{ m}^2$



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.
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 Áreas que concesionen o contraten servicios auxiliares con terceros, se encargarán de obligar al prestador de servicios a cumplir cabalmente con la imagen institucional.
13. En caso de no estar en 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 un Área 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 Áreas de Atención Ciudadana, de acuerdo al manual.
4. Definir cuáles son los espacios que se van a utilizar para la instalación o adecuación de las Áreas 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 Áreas de Atención Ciudadana, dependerá directamente del procedimiento administrativo (prototipo arquitectónico del área de atención ciudadana,) al interior de la secretaría, dependencia, órgano de la APGCM u órgano desconcentrado, 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.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

PRESENTACIÓN

Este documento integra los Criterios Normativos establecidos en las Normas para la Accesibilidad de las Personas con Discapacidad.

Las personas con discapacidad deben tener garantizada la eliminación de barreras físicas, lo cual les permite un adecuado acceso dentro y fuera de los espacios públicos y privados.

Estas normas son de observancia y cumplimiento para los servidores públicos con el propósito de garantizar la adecuación de los espacios físicos, en particular donde se ofrecen los servicios de atención ciudadana.

La información contenida en este espacio fue tomada del Manual Técnico de Accesibilidad 2007, 2012 y en el Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad del 2016, los cuales pueden ser consultados en:

2007 - <http://www.libreacceso.org/downloads/Manual%20de%20Accesibilidad%20SEDUVI.pdf>

2012 - <http://libreacceso.org/downloads/MTA.pdf>

2016- http://www.data.seduvi.cdmx.gob.mx/portal/images/banners/banner_derecho/documentos/Manual_Normas_Tecnicas_Accesibilidad_2016.pdf

INFRAESTRUCTURA

Muchas personas en situación de vulnerabilidad, para apoyar sus actividades cotidianas incluidas las acciones para su desplazamiento, requieren de ayudas técnicas como: bastones, sillas de ruedas, perros guía, entre otras. Estas ayudas técnicas forman parte de su vida diaria y para usarlas con seguridad, demandan de un diseño adecuado de los espacios y mobiliario, en cuanto a sus características y dimensiones.

Los factores ambientales físicos que intervienen para que las personas en situación de vulnerabilidad puedan desplazarse con facilidad son:

- Los determinados por el espacio físico que ocupa la persona más el espacio que ocupan las ayudas técnicas para su movilidad como bastones, andaderas, muletas, sillas de ruedas, entre otros.
- La iluminación para poder ver sin problema el espacio en el que se tiene que mover.
- La adecuada ubicación de la señalización auditiva, táctil o visual, según sea el caso.

PERSONA EN SILLA DE RUEDAS

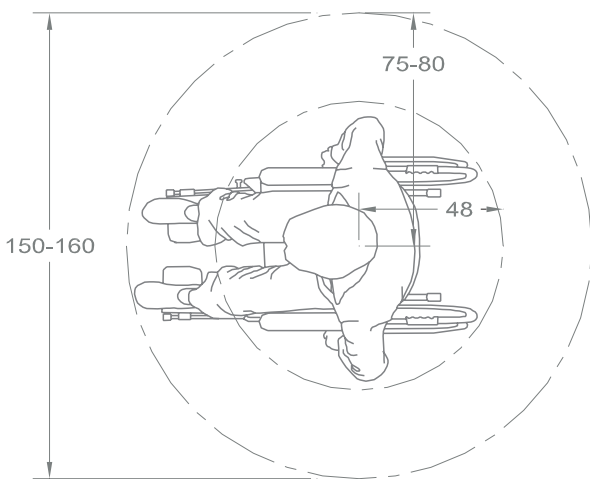


Figura 1

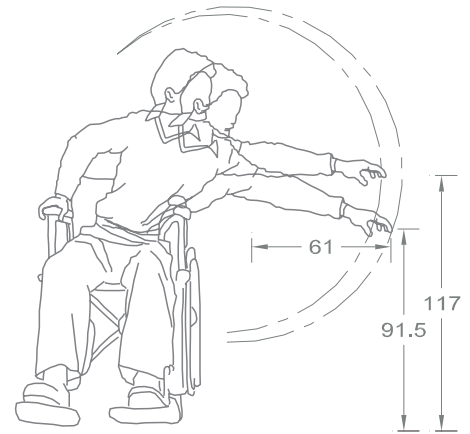


Figura 2

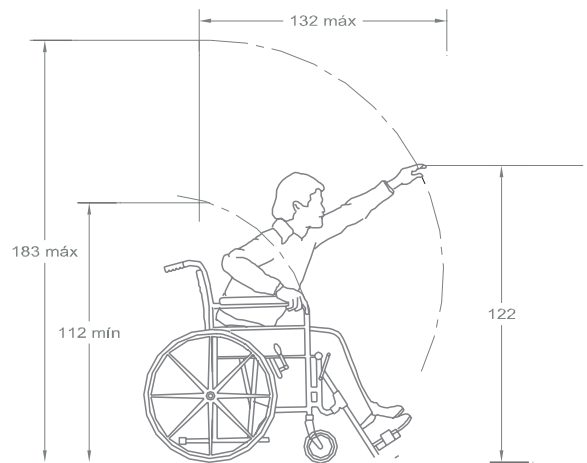


Figura 3

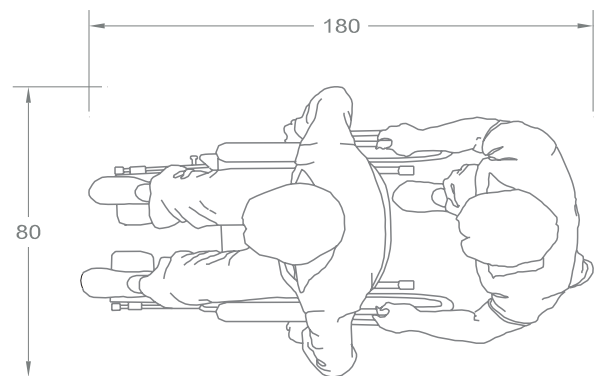
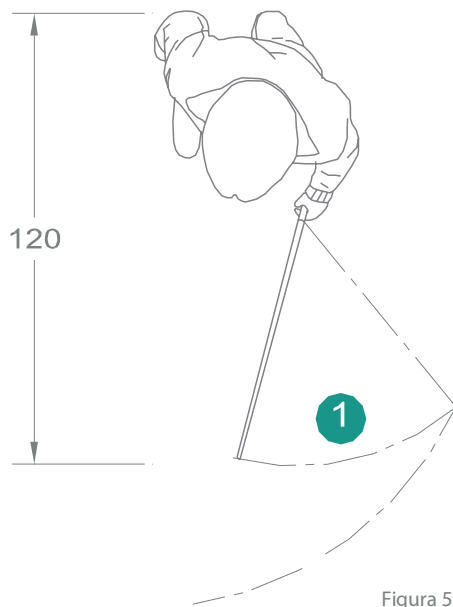
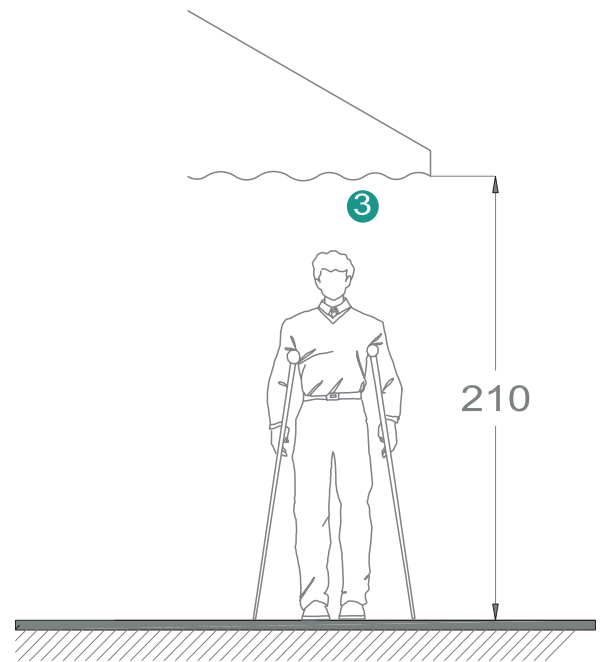


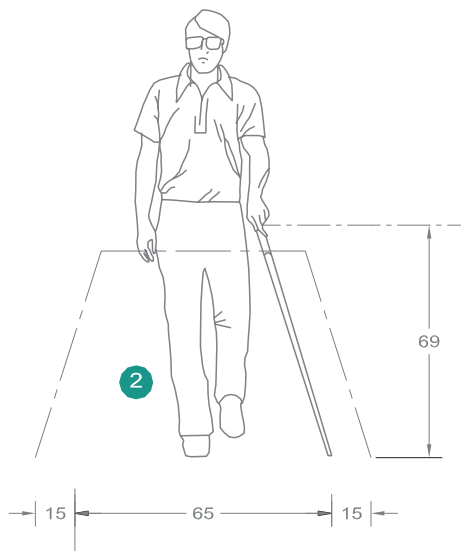
Figura 4



- Cambio de textura en piso o borde de 5 cm. de altura a la proyección del objeto para indicación a invidentes y débiles visuales.
- Detectar el elemento soportante, con bastón, antes de que la persona toque el elemento.
- Los elementos que sobresalen no deberán disminuir la circulación mínima de 120 cm.



1. Área de detección
2. Espacio de detección del bastón a pasos regulares
3. Área de libre paso



PERSONA CON MULETAS

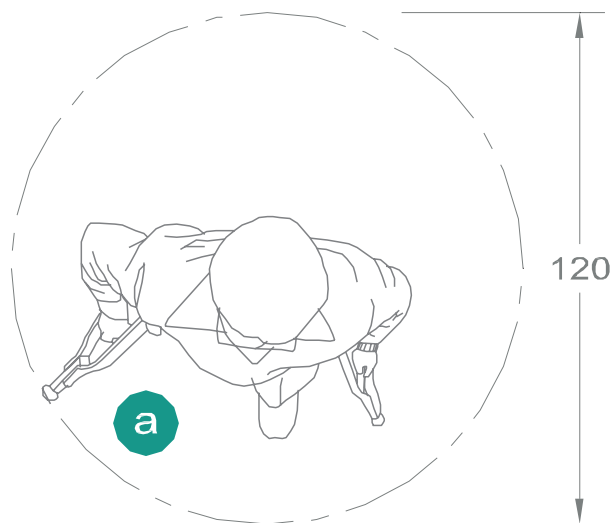


Figura 8

- a. Oscilación de las muletas al andar
- a. Separación de las muletas cuando el usuario está de pie

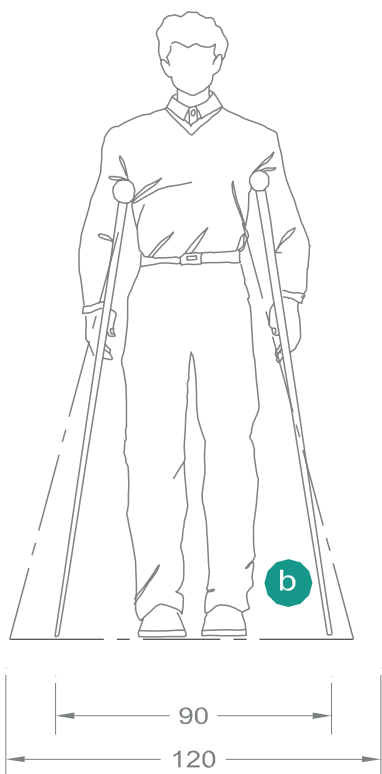


Figura 9

PERSONA CON PERRO GUÍA



Figura 10

PERSONA CON ANDADERA

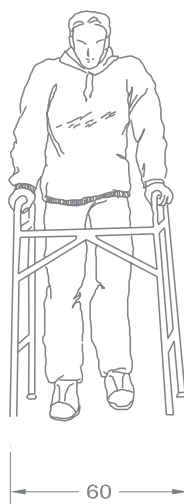


Figura 11

PERSONA CON BASTÓN



Figura 12

ENTRADAS

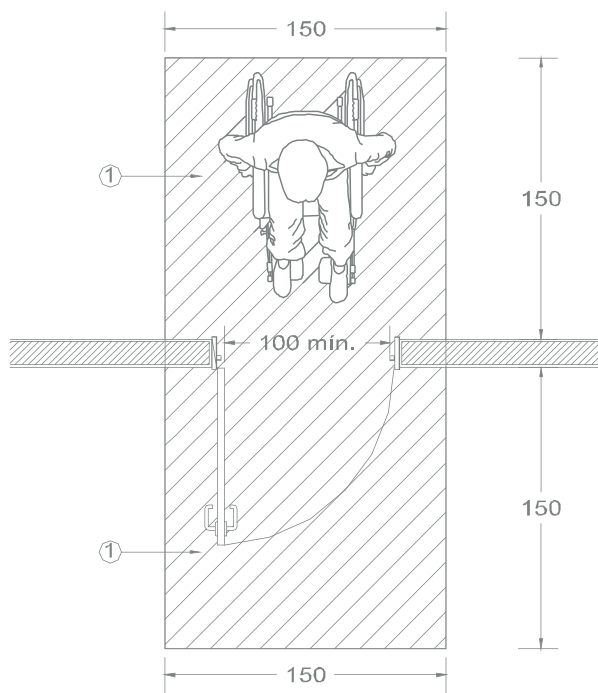
Recomendaciones

- Se deben preferir entradas con techo o marquesina.
- Colocación de barandal en ambos lados del andador.
- Dar una pendiente del 2% en el umbral de la puerta para evitar encharcamientos y entrada de agua al interior.
- Señalizar con el Símbolo Internacional de Accesibilidad la ubicación de la entrada accesible más próxima.
- Deberá contar con un área libre al exterior e interior para aproximarse y maniobrar con un mínimo de 150 cm por 150 cm.
- Contar con cambio de textura en piso o pavimento táctil.
- En caso de contar con un timbre o botón de llamado se deberá colocar a una altura máxima de 120 cm del lado de la manija.
- El abatimiento de las puertas no deberá invadir la circulación perpendicular a la dirección de paso por las puertas.

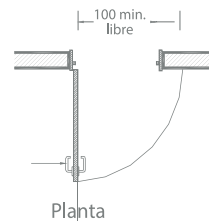
PUERTAS

Especificaciones

- Puertas o marcos en colores contrastantes con respecto a los muros contiguos.
- Cuando se utilicen mecanismos de cierre automático, se ajustarán para mantener la puerta completamente abierta mínimo 5 segundos.
- En caso del paso continuo sobre silla de ruedas, la parte inferior de las puertas podrán tener un “zoclo de protección” a todo lo ancho de la puerta de al menos 20.5 cm.
- Colocar cambios de textura en el piso o pavimento táctil a lo ancho del umbral por 30 cm de longitud.
- En caso de colocar una mirilla, esta deberá ubicarse a una altura de entre 100 a 120 cm.
- Para señalar una ruta táctil, la unión del pavimento de dirección y el de advertencia debe estar colocada en el primer módulo del lado de la manija o cerradura.
- Las puertas de vidrio o cristal en cualquier edificación deben contar con protecciones o estar señalizadas con elementos que impidan el choque del público contra ellas.

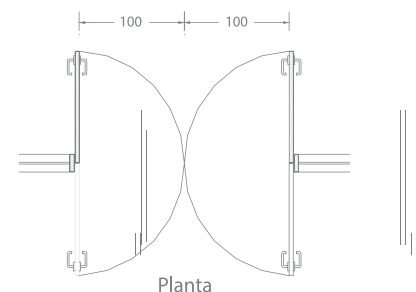


Abatimiento externo
o interno



Planta

Doble abatimiento



Planta

Figura 14

ELEVADORES

- Señalizar ruta accesible desde la entrada hasta el elevador.
- Señalización en sistema braille y alto relieve en uno de los lados de las puertas a 120 cm. de altura del nivel de piso.

ESCALERA

Recomendaciones

En las edificaciones de uso público en donde las escaleras constituyen el único medio de comunicación entre los pisos, deben estar adaptadas para su uso por personas con discapacidad y adultos mayores. Para ello las escaleras deben cumplir al menos con las siguientes especificaciones:

- Barandal con pasamanos en ambos lados.
- Cambio de textura en piso en el arranque y a la llegada de la escalera.
- Pisos firmes y antiderrapantes.
- Contraste entre huellas y peraltes.

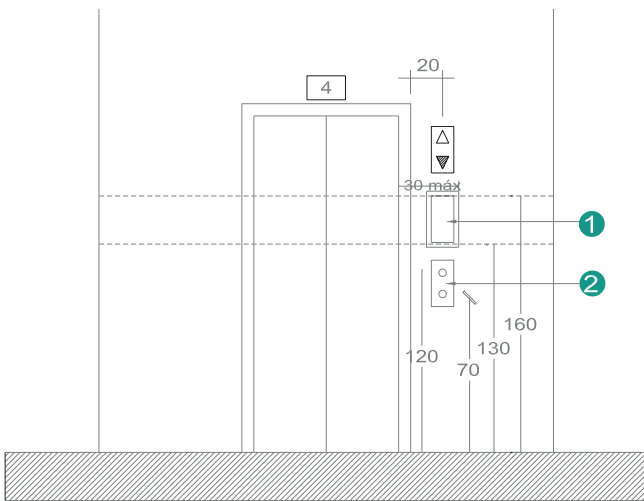


Figura 15

1. Señalización tacto-visual
2. Botones de control

- Cambio de textura a una distancia de 75 cm. al principio y al final de la escalera para señalización de ciegos y débiles visuales.

- Barandal a ambos lados, firmemente asegurado, sin obstrucciones para la mano, deberán continuar 30 cm. al principio y final de la escalera, con indicaciones del número del piso en sistema braille a una altura de 120 cm. del de piso.

- Peralte de color contrastante con la huella.

- Piso o tira antiderrapante en color contrastante, puede ser una loseta.

- Protección para personas invidentes y débiles visuales.

- Cambio de textura en piso o borde de 5 cm. de altura para indicación de riesgo a invidentes y débiles visuales.

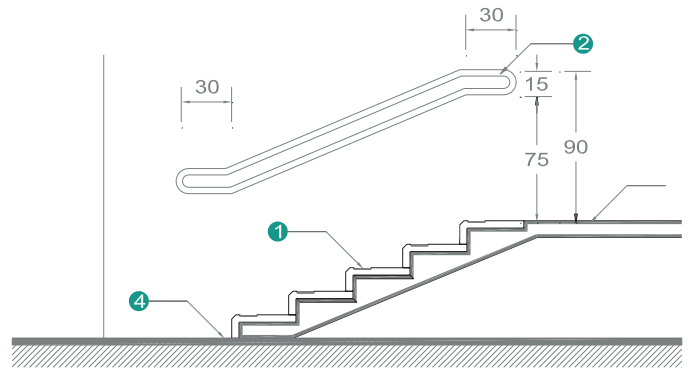


Figura 16

1. Piso o tira antideslizante
2. Pasamanos: extensión horizontal
4. Área de aproximación

SANITARIOS

Sanitarios generales
Especificaciones

- Para sanitarios de hombres o mujeres, el lavabo podrá ubicarse dentro del cubículo del excusado accesible o en el área de lavabos.
- Se recomienda ubicar el cubículo accesible lo más cerca posible de la entrada a los sanitarios.
- Cuando no se coloca un lavabo dentro del cubículo las medidas mínimas del espacio serán de 150 cm de ancho por 170 cm de longitud.
- El ancho de la puerta del cubículo deberá ser de 100 cm y su cerradura debe ser operable sin necesidad de girar la mano.
- La puerta del cubículo debe ser operable desde el interior con una sola mano, es recomendable colocar en la puerta del lado interior una barra horizontal tipo D de mínimo 14 cm de largo y colocada a una altura de entre 80 cm y 100 cm.
- La puerta del cubículo debe cerrar por sí misma de forma que cuando no se use no obstruya la circulación.

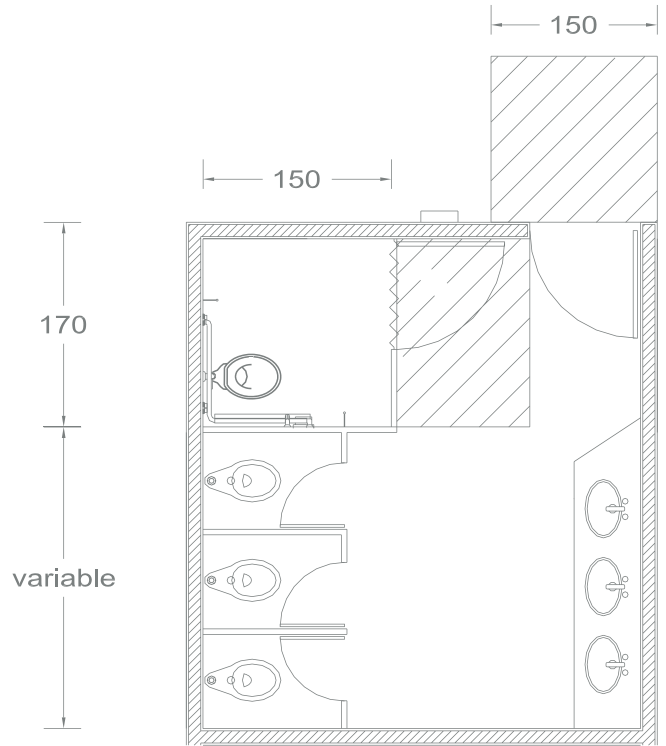


Figura 18

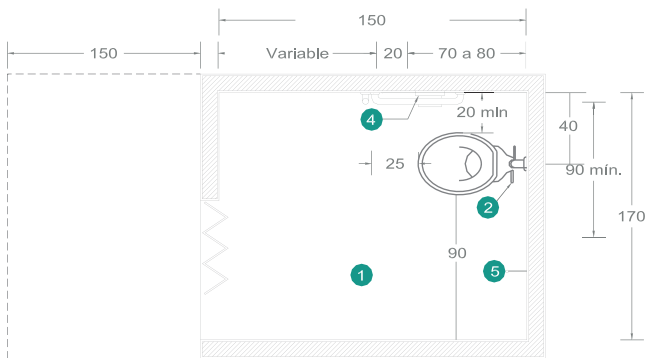


Figura 17

1. Área de transferencia
2. Palanca de desagüe de excusado
4. Portapapel
5. Gancho

Mueble	Altura
Wc	45 a 50 cm.
Lavabo	76 a 80 cm.
Espejo-lavabo	45 a 50 cm.
Apagadores y contactos	80 a 90 cm.
Manerales de regadera	100 cm.
Jabonera	100 cm. (cerca del maneral)

Mueble	Altura
Apagadores y contactos	80 a 90 cms.
Manerales de regadera	100 cms.
Jabonera	100 cms. (cerca del maneral)

LAVABOS

Especificaciones

- Debe contar con espacio libre inferior para las rodillas de máximo 70 cm de altura y una altura de la superficie superior de máximo 80 cm;
- Contar con llaves (manerales) tipo palanca a máximo 40 cm de profundidad desde el borde frontal del lavabo al dispositivo de accionamiento;
- Los accesorios como jaboneras, dispensadores de papel o toallas, deben colocarse entre 90 cm y 120 cm de altura al dispositivo de accionamiento, en caso de encontrarse fuera del área del lavabo. En caso de que los accesorios se encuentren sobre el área del lavabo se colocaran a máximo 40 cm de profundidad a partir del borde frontal del lavabo al dispositivo de accionamiento y a una altura entre 90 cm y 100 cm.

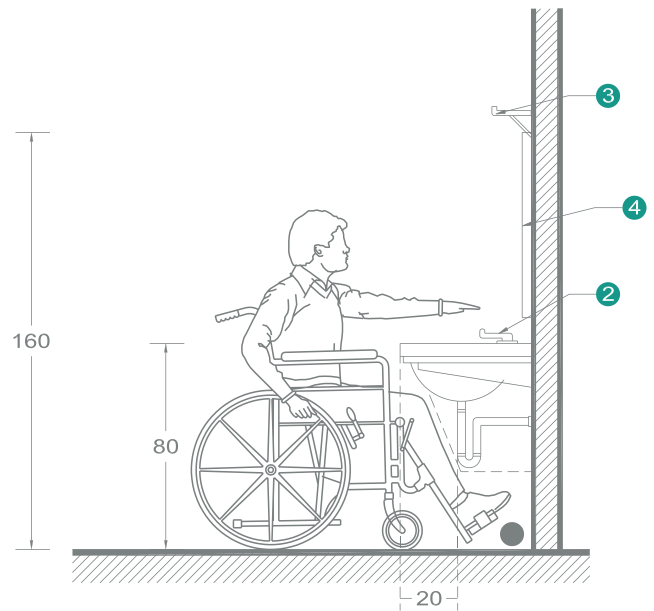
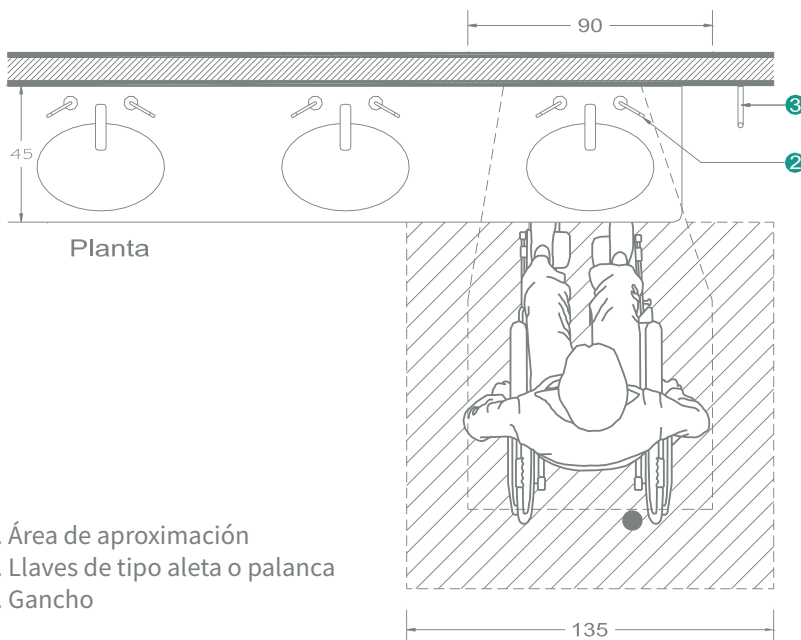


Figura 20

2. Llaves de tipo aleta o palanca
3. Gancho
4. Espejo
5. Área libre inferior



1. Área de aproximación
2. Llaves de tipo aleta o palanca
3. Gancho

RAMPAS

En exteriores evitar la acumulación de agua en descansos, al inicio y al final de las rampas.

IDEAL:

- Si la pendiente es del 6%, la longitud máxima será de 600 cm.
- Si la pendiente es del 5%, la longitud máxima será de 1000 cm.
- Si la pendiente es del 8%, la longitud máxima será de 600 cm.

El ancho de los descansos deberá ser igual o mayor al ancho de la rampa.

Nota: La pendiente (z) es la relación entre la altura de la pendiente (x) y la longitud (y) y se expresa en %. $Z = x/y$

Ejemplo:

Altura $x = 20$ cm.

Longitud $y = 250$ cm.

Pendiente $z = x/y = 20/250 = 0.08$

Es decir: La pendiente es del 8%

Los edificios y espacios abiertos de uso público deberán contar con rampas para la comunicación entre los diferentes niveles de acceso al público y estar debidamente señalizados. Todos los edificios de uso público deberán proporcionar alternativas de comunicación vertical (elevadores y/o rampas a las personas con discapacidad).

Siempre que exista una diferencia de nivel entre la calle y la entrada principal, deberá existir una rampa debidamente señalizada.

Relación longitud/altura= pendiente



Detalle de unión de rampa con otro material

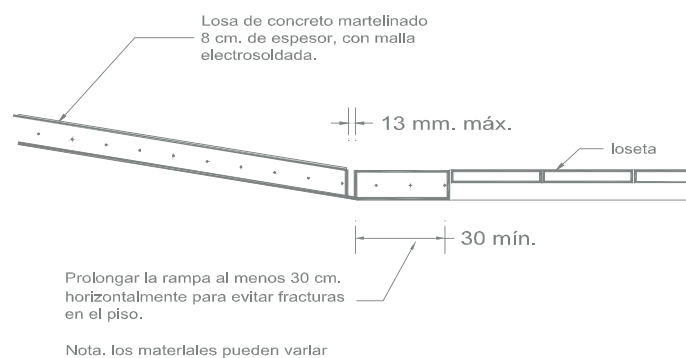


Figura 21

SEÑALIZACIÓN TACTO-VISUAL

- Utilizar iconografía en lugares de uso público.
- Las letras y números serán en alto relieve acompañados en sistema braille.
- La información en alto relieve, incluyendo el sistema braille, debe estar comprendida a una preferentemente entre 130 cm y 160 cm del piso en planos verticales. Se debe evitar que los tableros de señalización sean sostenidos por bases, ya que las bases pueden ser un obstáculo para personas con bastón blanco.
- La señalización tacto - visual debe estar localizada del lado de la manija de la puerta a una distancia horizontal máxima de 30 cm del vano de la puerta al borde más lejano de la señalización.
- Para puertas de doble hoja, o donde no exista un muro adyacente del lado de la manija, la señalización tacto - visual debe estar montada en el muro más cercano a una distancia horizontal máxima de 30 cm o al centro de la puerta.

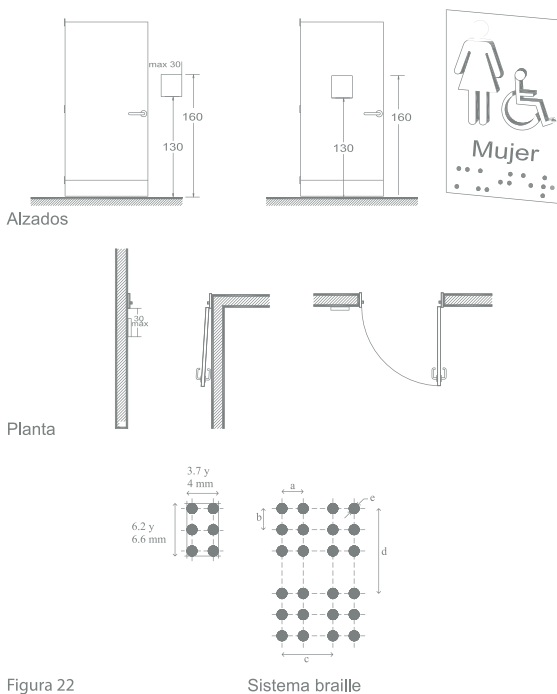


Figura 22

Sistema braille

El Símbolo Internacional de Accesibilidad se utilizará en edificios e instalaciones de uso público para indicar entradas accesibles, recorridos, estacionamientos, rampas, baños, teléfonos y demás lugares adaptados para personas con discapacidad.

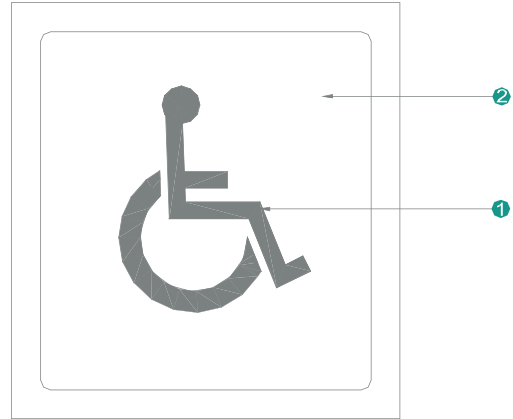


Figura 23

El Símbolo Internacional de Accesibilidad consiste en 2 elementos:

1. La figura en color blanco que debe estar con cara a la derecha, sino indica alguna dirección
2. Fondo color azul pantone 294

NOTA: El Símbolo Internacional de Accesibilidad como señalización en general se colocará a una altura de 210 cm.

GUÍA TÁCTIL

Los pavimentos táctiles deben ser de color contrastante, pueden estar integrados al acabado del, ser un elemento tipo loseta o sobrepuestos. Se dividen en dos: indicador de advertencia y guía de dirección.

Especificaciones

- Debe cumplir con el inciso de superficie de piso.
- Deben tener un contraste de color del 75%.
- Los pavimentos de advertencia deben colocarse en:

Bordes de andenes o áreas para abordar algún medio de transporte:

- Para desniveles menores a 60 cm una franja de entre 30 y 40 cm.

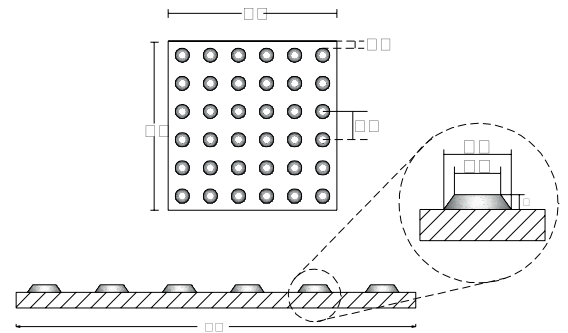
- Para desniveles mayores a 60 cm franja de entre 40 y 60 cm.

- En camellones e islas.

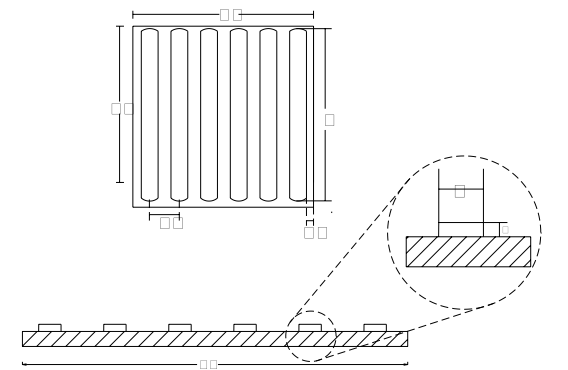
- Inicio y término de escaleras y rampas, incluyendo las mecánicas, siempre y cuando no estén integrados en estas últimas.

- El ancho total de la escalera o rampa al menos que este unida a una guía de dirección.

- Para señalar las rutas táctiles, se colocará el pavimento de advertencia en combinación con las guías de dirección.



Pavimento de advertencia



Pavimento de guía de dirección

Figura 24

H = 5 mm.

C1= 50 mm.

C2= 12.5 mm.

D1 = Diámetro entre 12 y 15 mm en la parte superior.

D2 = Diámetro 25 mm en la base.

A = 25 mm.

L = 27.50 cm.

PERSONA EN SILLA DE RUEDAS

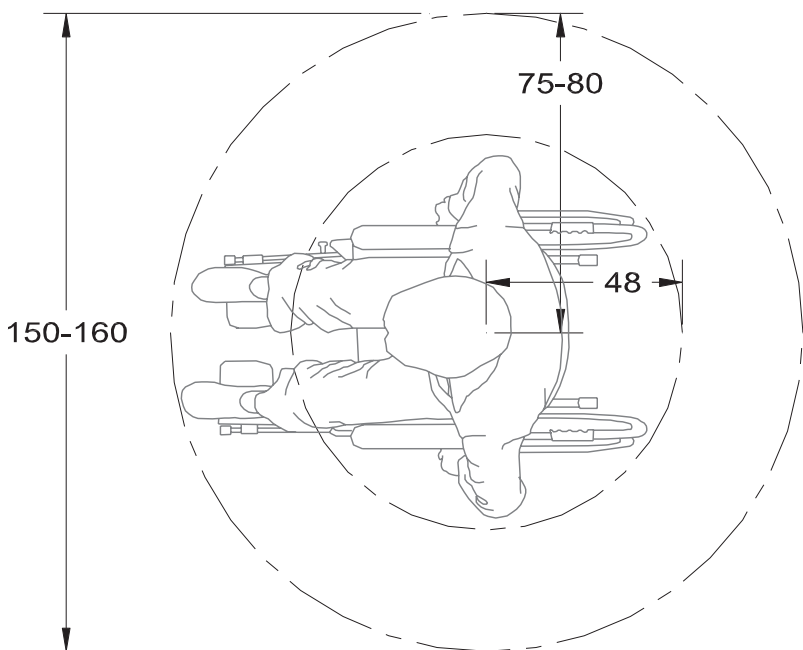


Figura 1. Vista transversal superior (planta)

Pag. 16, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf

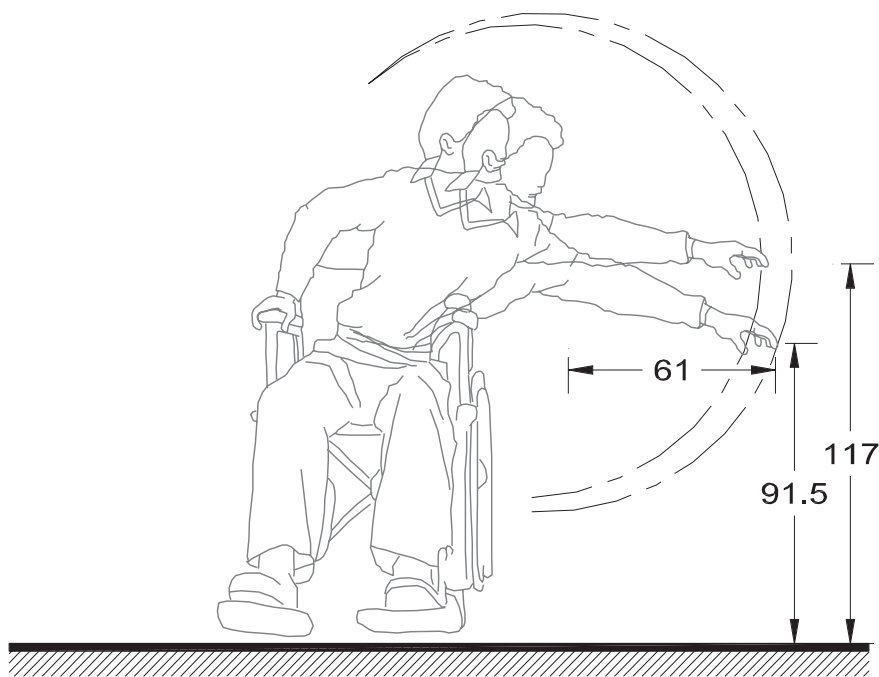


Figura 2. Vista coronal o ventral (alzado frontal)

Pag. 16, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf

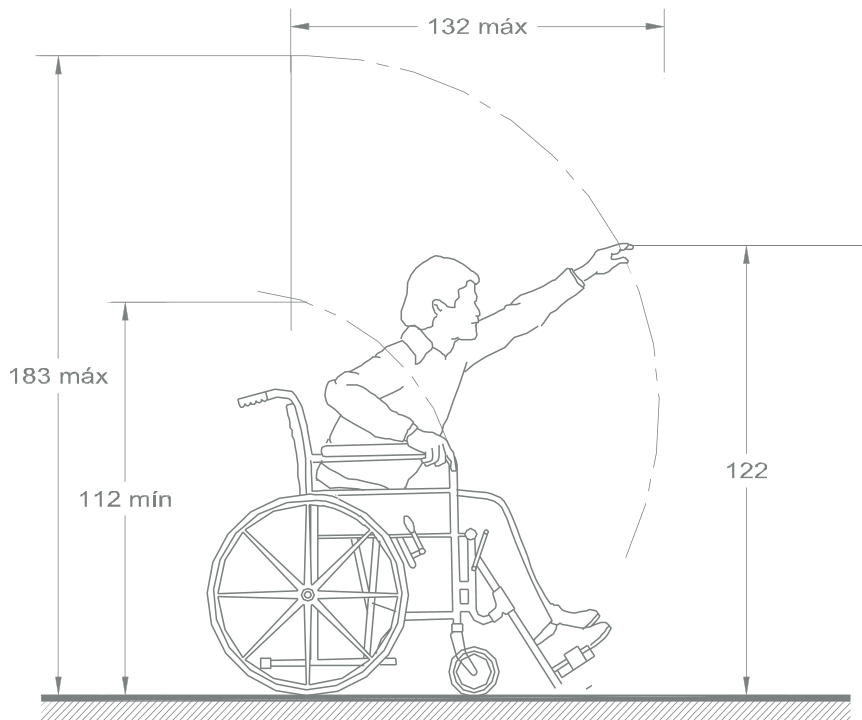


Figura 3. Vista sagital derecha (alzado lateral)

Pag. 16, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf

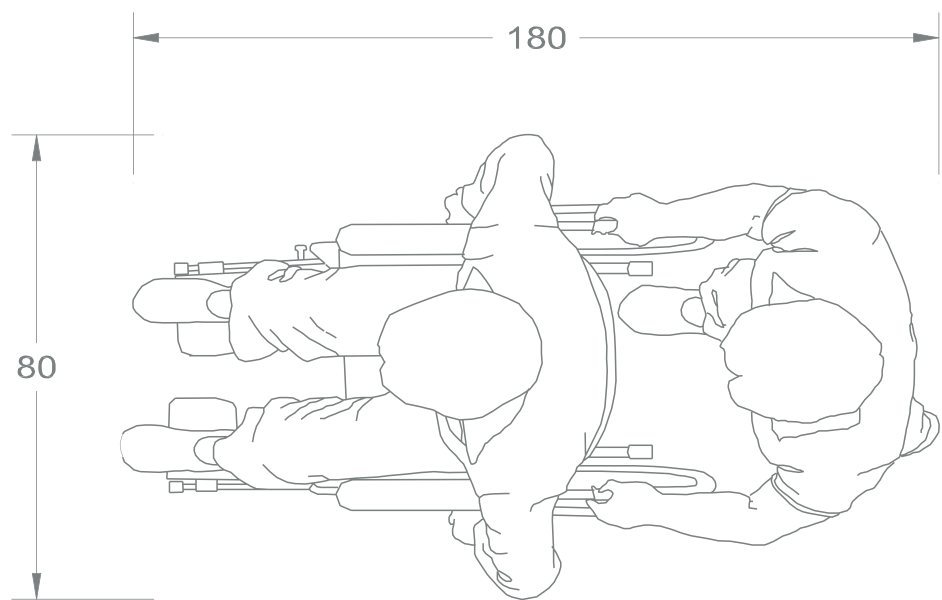


Figura 4. Vista transversal superior (planta)

Pag. 17, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf

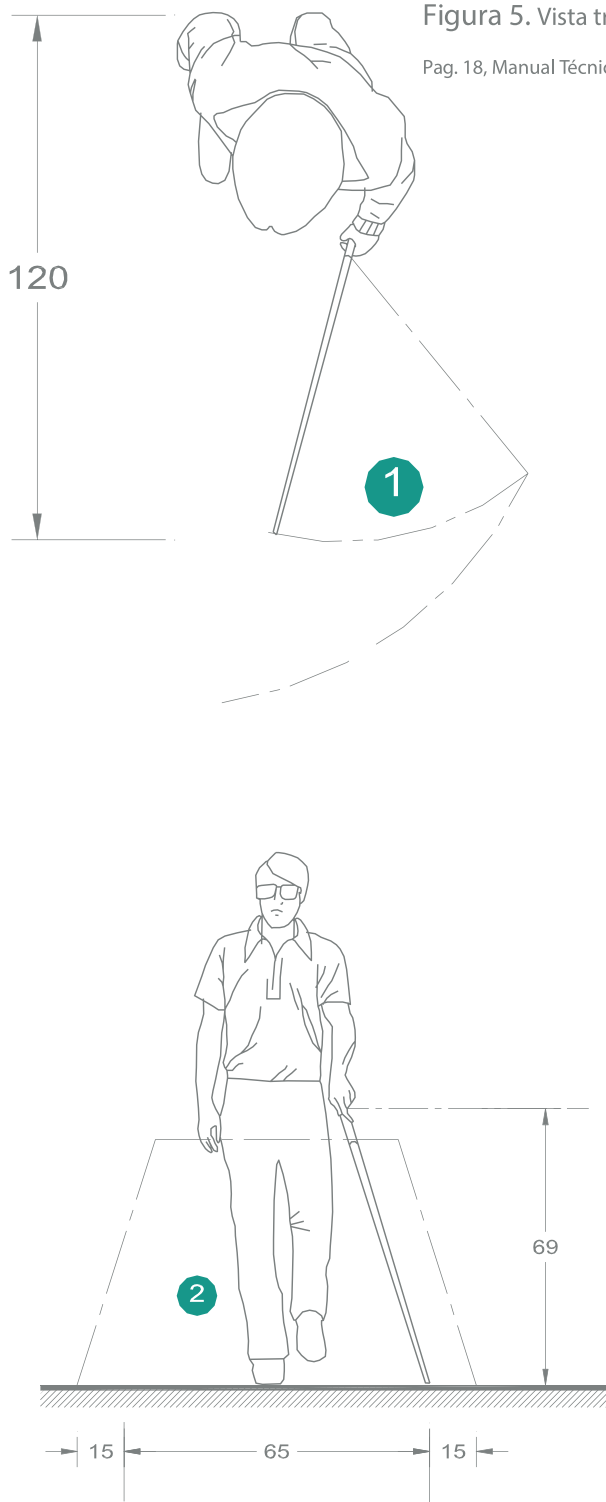


Figura 5. Vista transversal superior (planta)

Pag. 18, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf

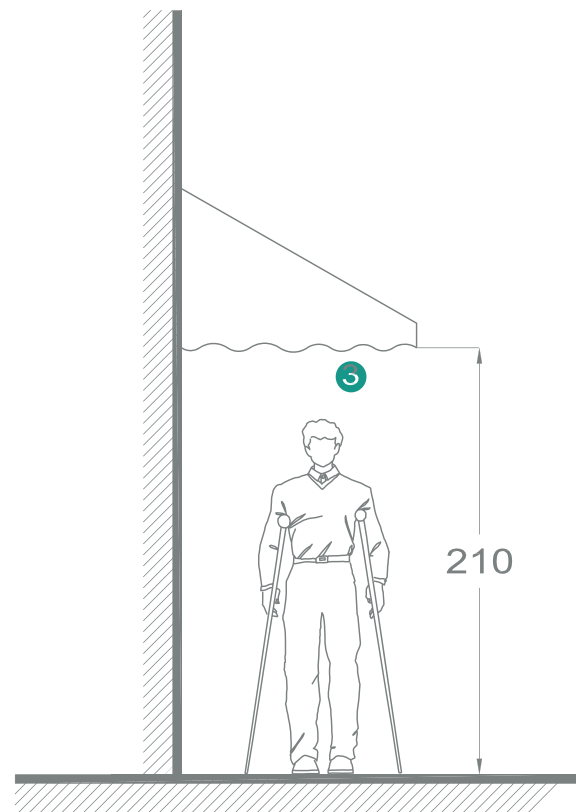


Figura 7. Alzado frontal

Pag. 27, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf



Figura 8. Vista transversal superior (planta)

Pag. 19, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf

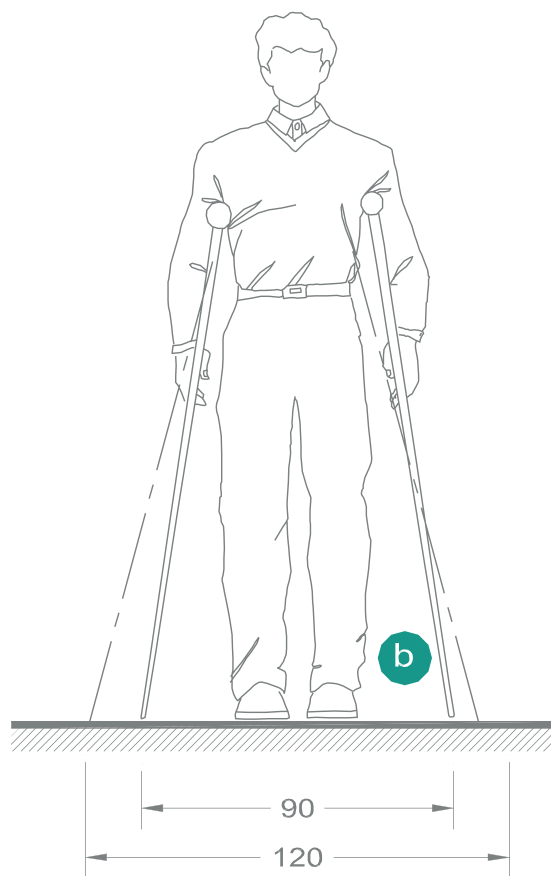


Figura 9. Vista coronal o ventral (alzado frontal)

Pag. 19, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf

PERSONA CON PERRO GUÍA

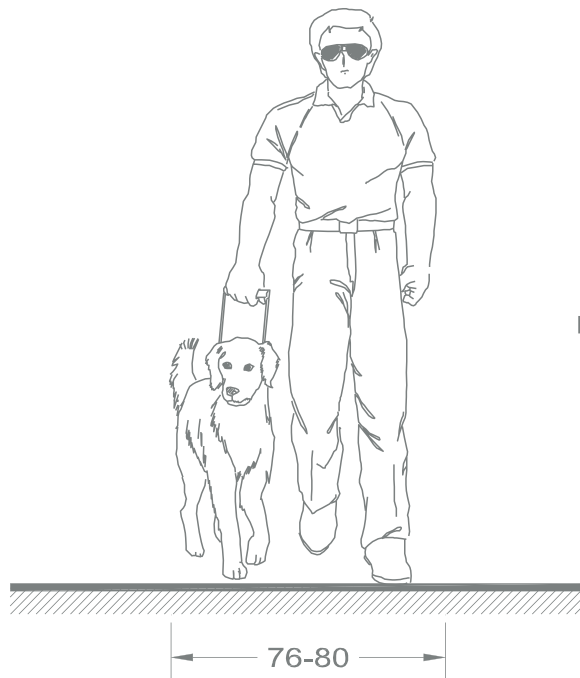


Figura 10

Pag. 20, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf

PERSONA CON ANDADERA

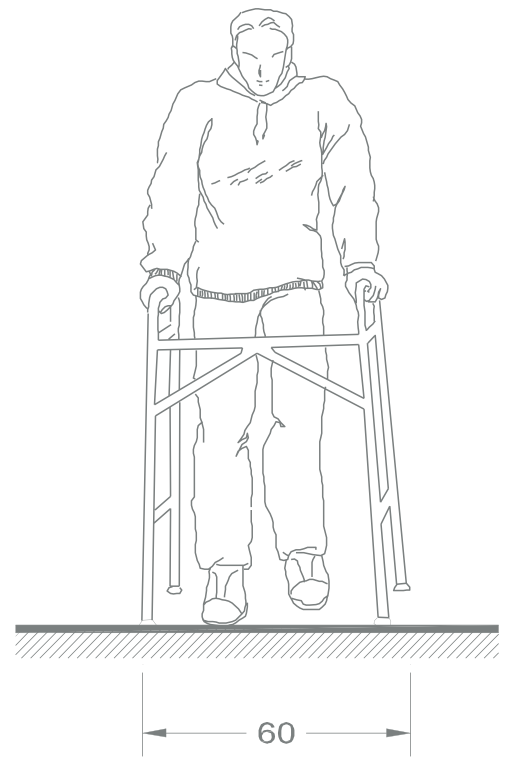


Figura 11

Pag. 20, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf

PERSONA CON BASTÓN

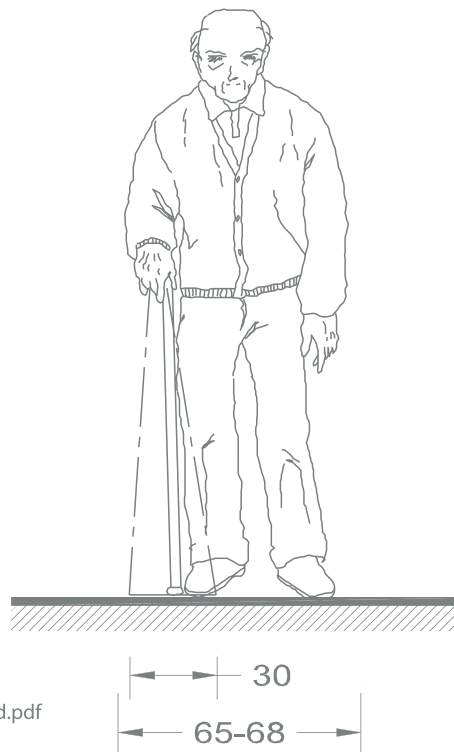


Figura 12

Pag. 20, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf

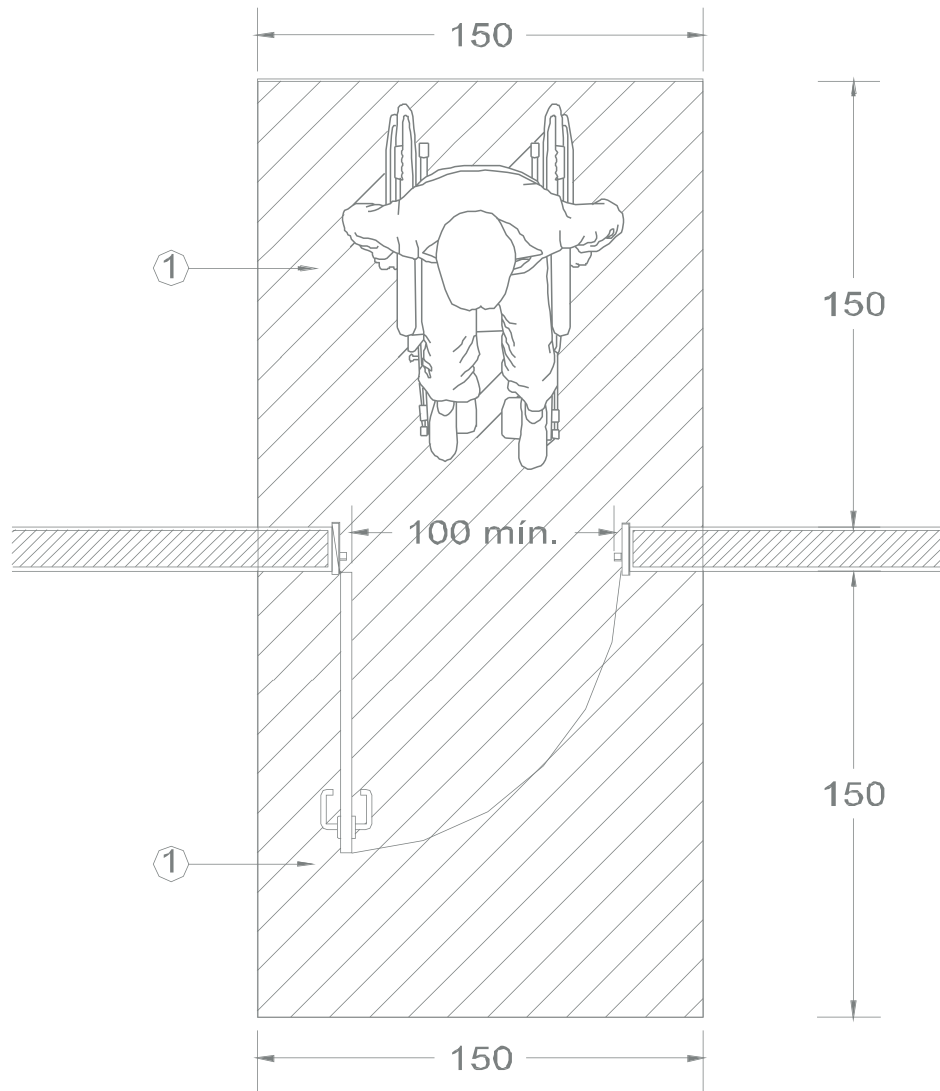
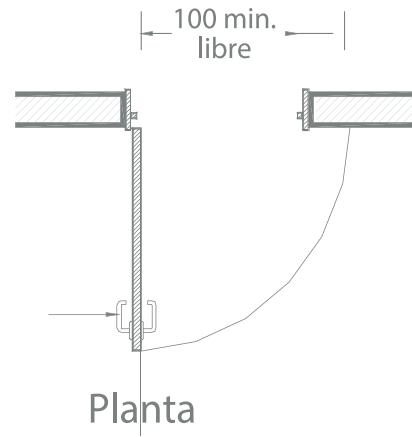


Figura 13

Pag. 74, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf (2007)

<http://www.libreacceso.org/downloads/Manual%20de%20Accesibilidad%20SEDUVI.pdf>

Abatimiento externo o interno



Doble abatimiento

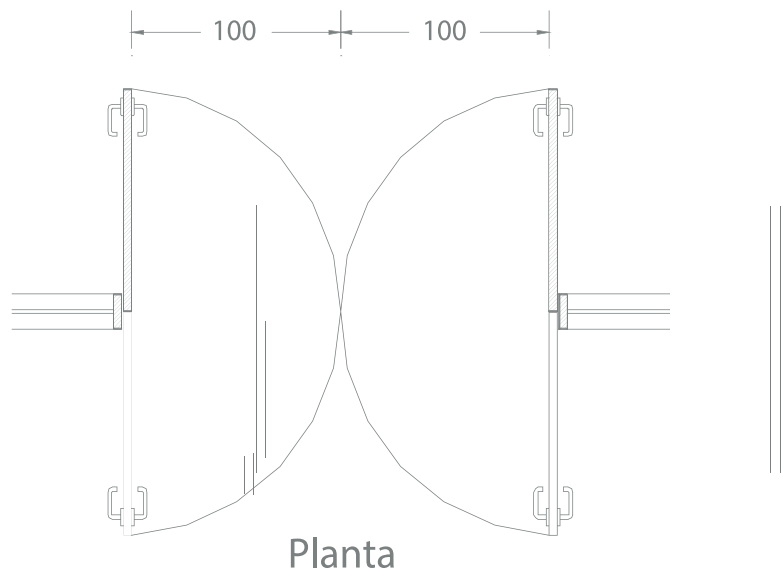


Figura 14

Pag. 79, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf (2007)
<http://www.libreacceso.org/downloads/Manual%20de%20Accesibilidad%20SEDUVI.pdf>

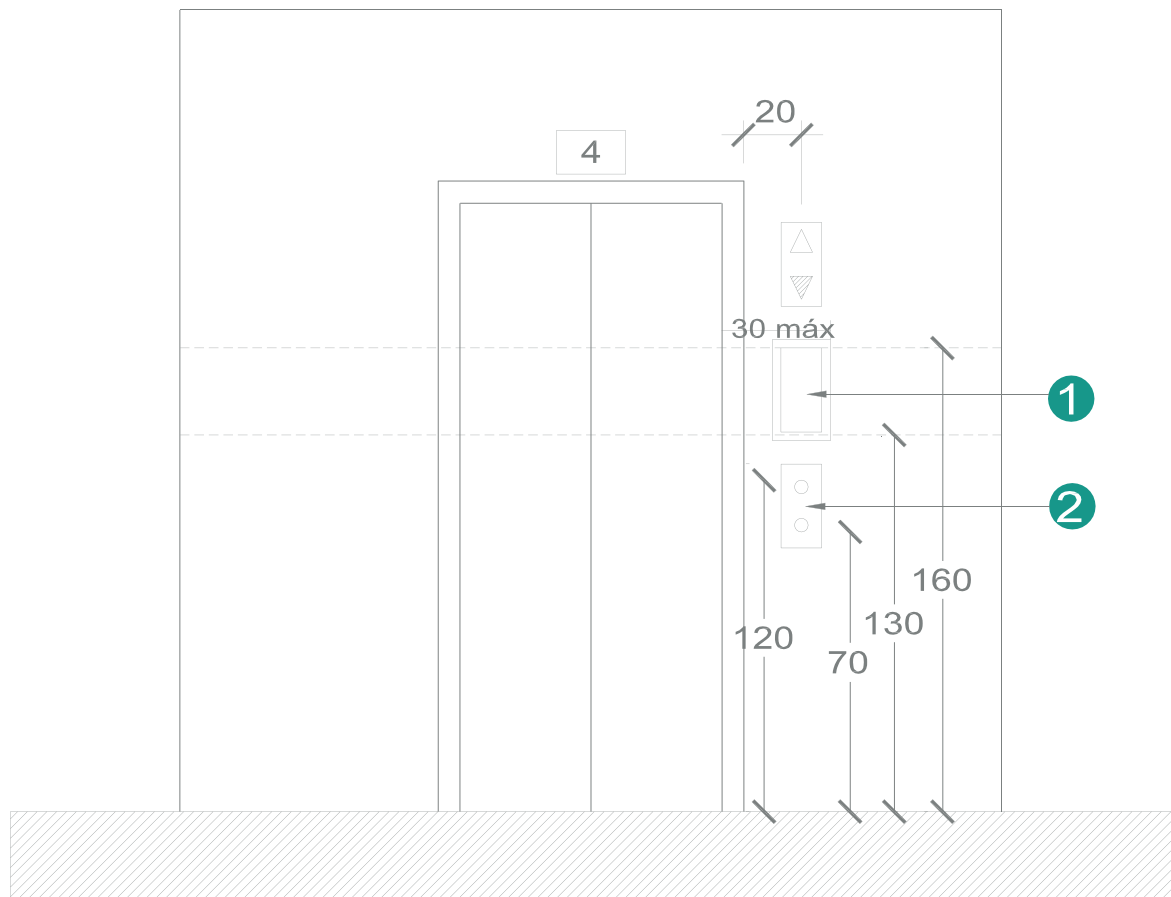


Figura 15. Alzado frontal
Pag. 51, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf

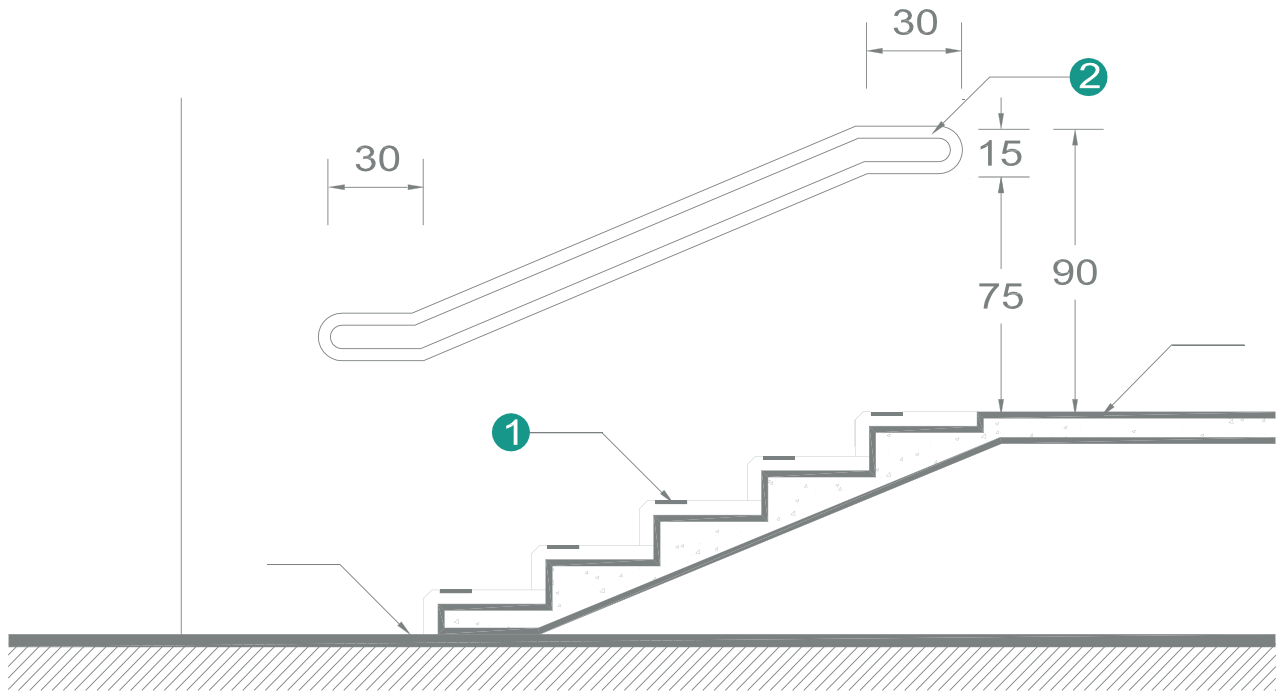


Figura 16. Alzado lateral
Pag. 55, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf

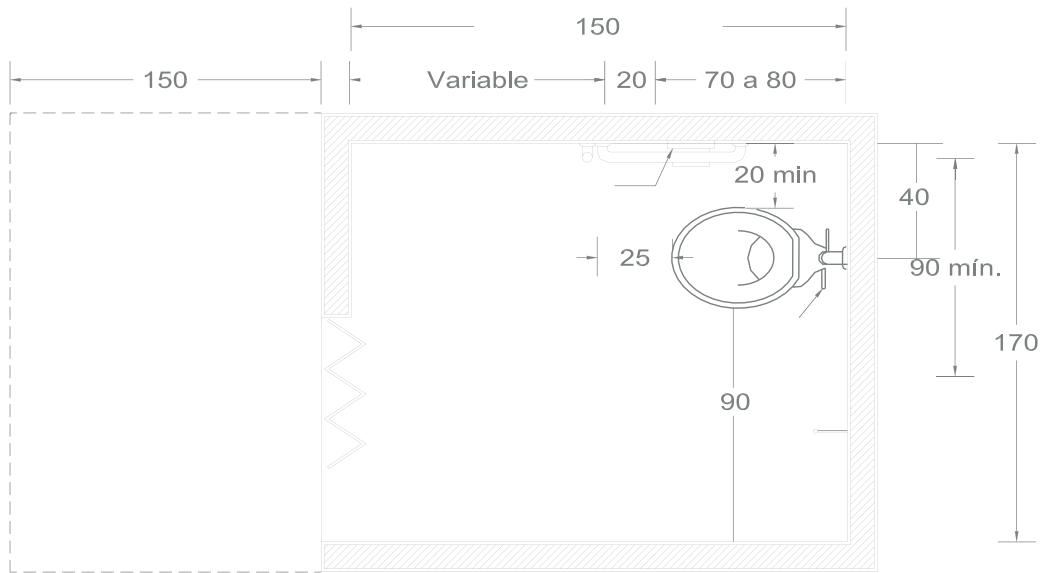


Figura 17. Planta
Pag. 107, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf

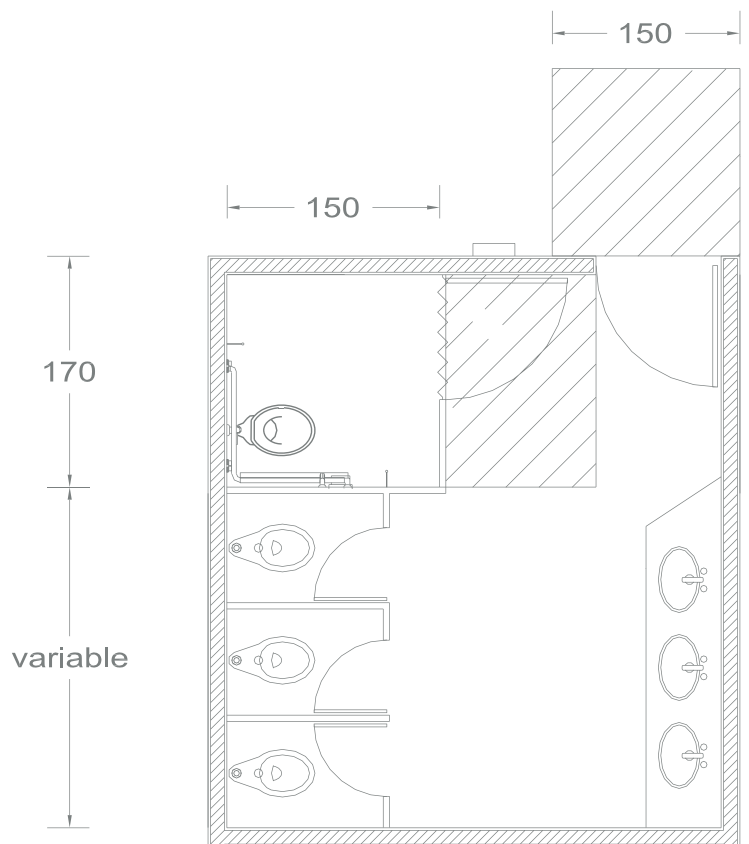


Figura 18. Planta
Pag. 119, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf

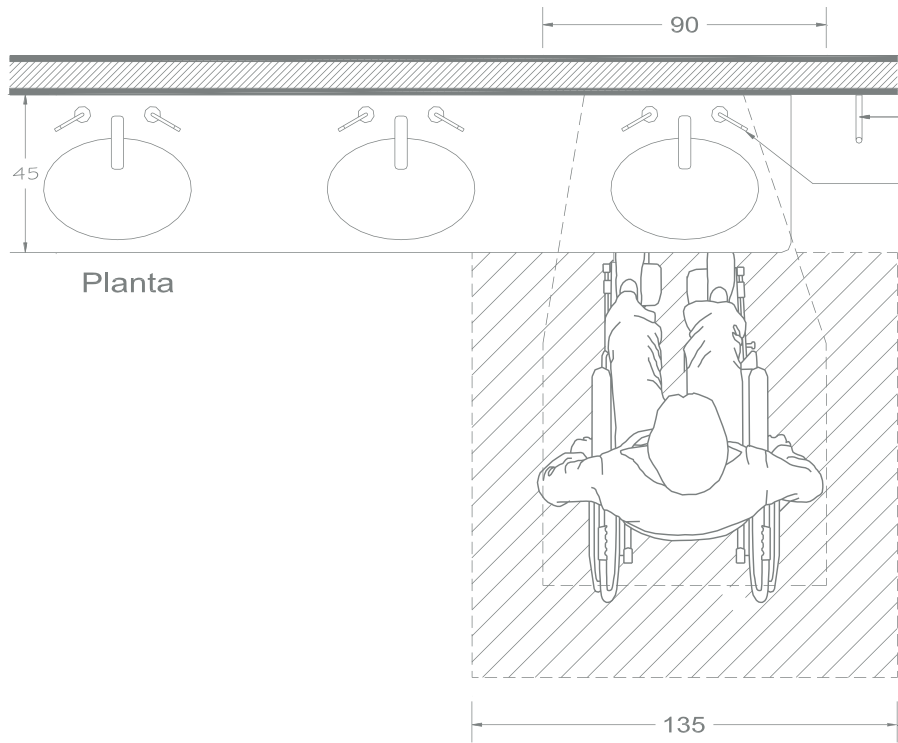


Figura 19. Planta
Pag. 109, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf

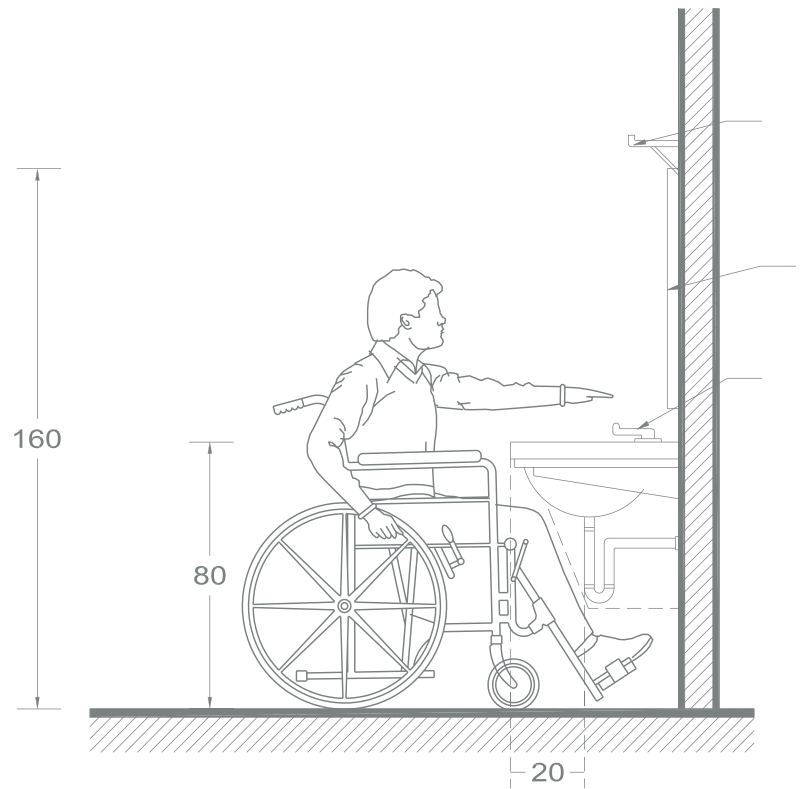
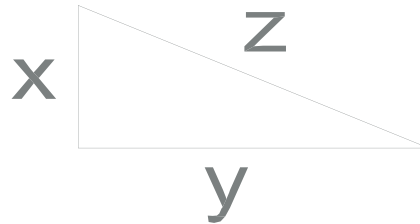
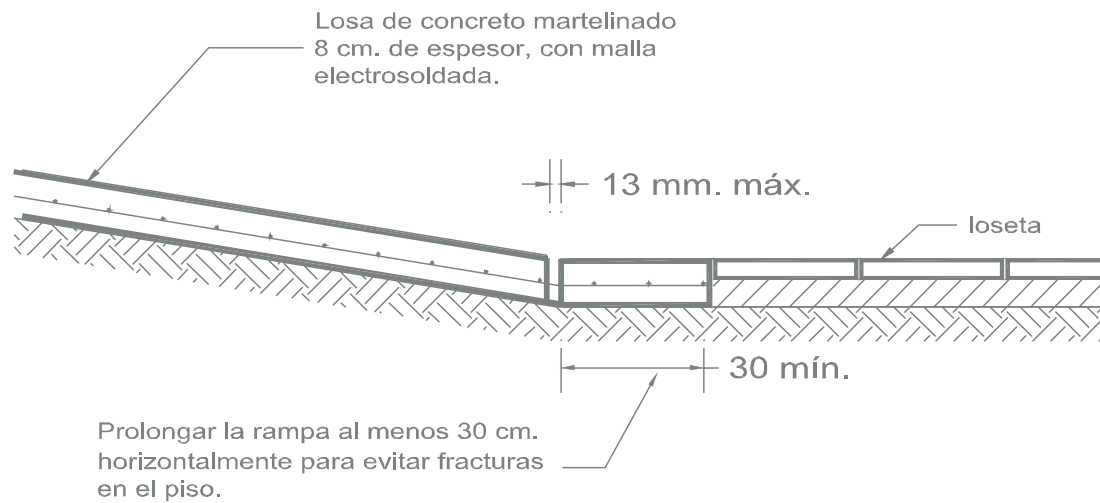


Figura 20. Alzado
Pag. 109, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf

Relación longitud/altura= pendiente



Detalle de unión de rampa con otro material



Nota. los materiales pueden variar

Figura 21
Pag. 81, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf (2007)
<http://www.libreacceso.org/downloads/Manual%20de%20Accesibilidad%20SEDUVI.pdf>

TACTO-VISUAL

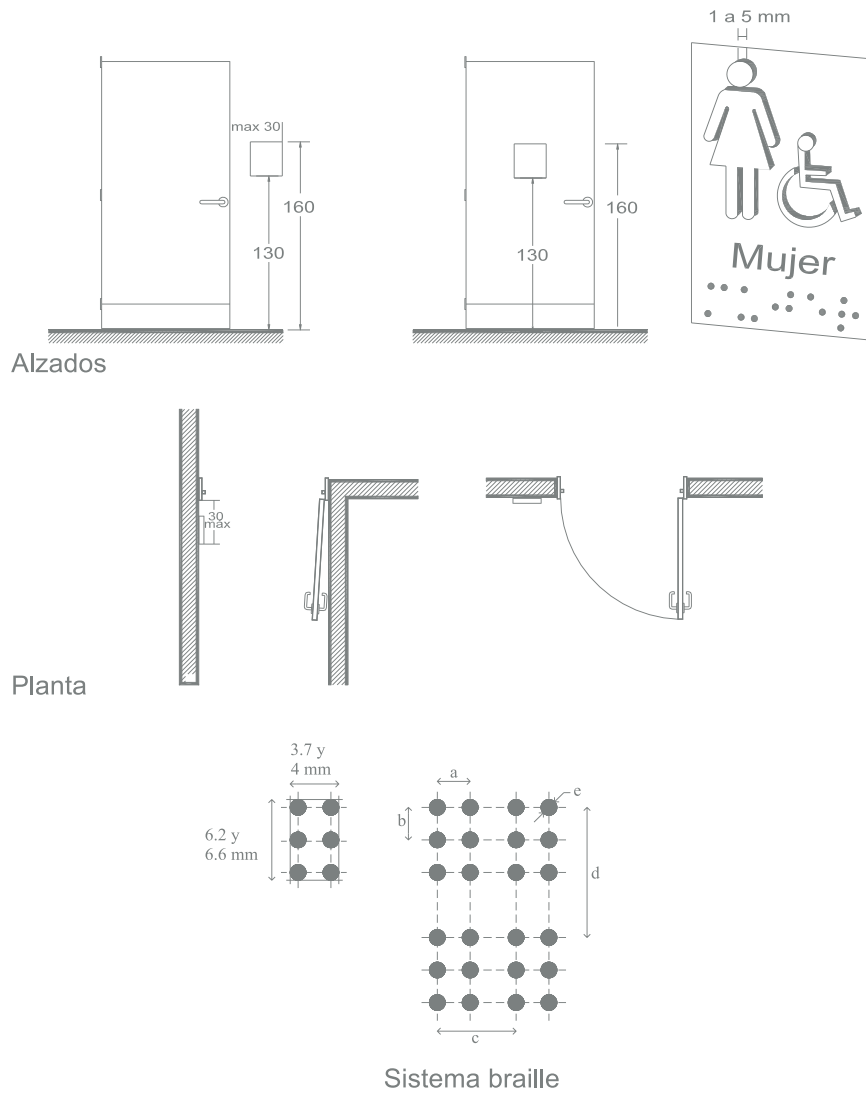
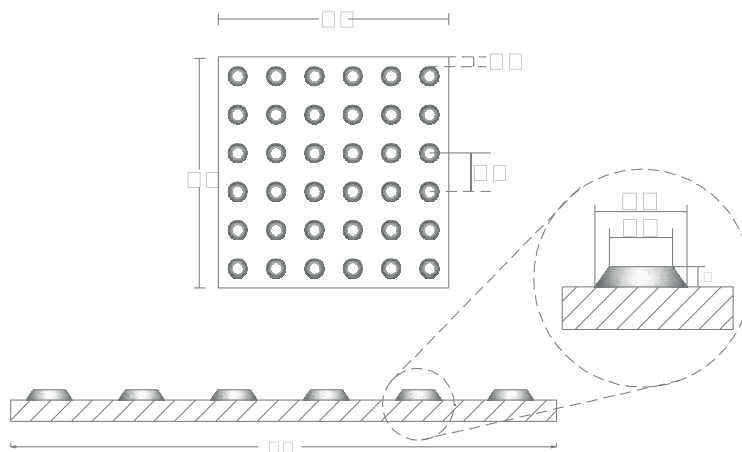


Figura 22
Pag. 41, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf

Figura 23
Pag. 96, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf (2007)
<http://www.libreacceso.org/downloads/Manual%20de%20Accesibilidad%20SEUUVI.pdf>





Pavimento de advertencia

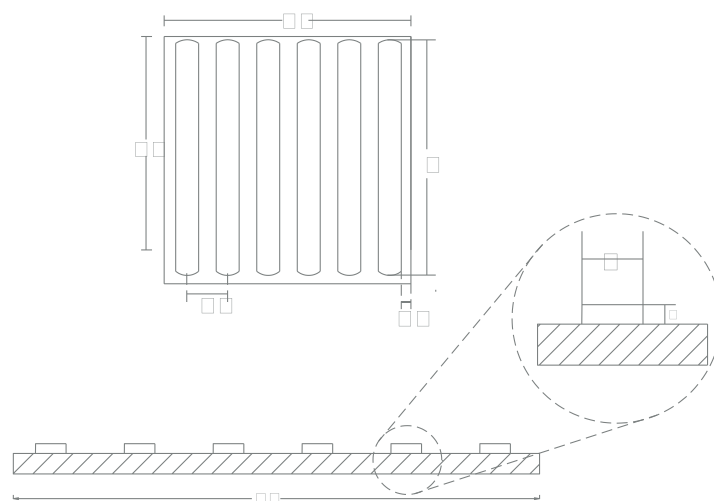


Figura 24
Pag. 31, Manual Técnico de Accesibilidad.pdf

CÓMO UTILIZAR ESTE DOCUMENTO

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 Atención Ciudadana adscrita a la Agencia Digital de Innovación Pública supervisará el cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana y lo descrito en el presente manual de identidad gráfica.

Para la reproducción y uso de cualquier soporte gráfico especificado en este manual, deberá referirse a los archivos electrónicos proporcionados por la Dirección General de Atención Ciudadana adscrita a la Agencia Digital de Innovación Pública.

Contacto

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

Dirección General de Atención Ciudadana

Cecilio Róbelo 3, segundo piso, Colonia Del Parque, 15960
Alcaldía Venustiano Carranza, Ciudad de México.

Teléfonos: 54 84 04 00, Extensiones: 13110, 13215, 13120,
13108.

claudia.martinez@cdmx.gob.mx

antonia.gonzalez@cdmx.gob.mx

Agencia Digital de Innovación Pública

Calle Plaza de las Vizcaínas 30, Colonia Centro, Alcaldía
Cuauhtémoc C.P. 06080, Ciudad de México

Teléfono: 01 55 3090 0500

infoadip@cdmx.gob.mx

DIRECTORIO

Claudia Sheinbaum Pardo

Jefe de Gobierno de la Ciudad de México

José Antonio Peña Merino

Agencia Digital de Innovación Pública

Jorge Luis Pérez Hernández

Director General de Atención Ciudadana de la Agencia Digital de Innovación Pública

Benjamín Rodríguez Buendía

Dirección de Atención y Asignación

Claudia Mariana Martínez Valdez

Subdirección de Operación, Calidad y Capacitación

Antonia de Jesús González Granados

Jefatura de Unidad Departamental de Asignación

Efrén Vicente Hernández Martínez

Jefatura de Unidad Departamental de Operación y Seguimiento Matutino-Vespertino

Alejandro Márquez García

Jefatura de Unidad Departamental de Operación y Seguimiento Nocturno

Daniel Terreros Magaña

Jefatura de Unidad Departamental de Reporte Vehicular

El presente manual elaborado por la Dirección General de Atención Ciudadana de la Agencia Digital de Innovación Pública, fue aprobado en el contexto gráfico por la Secretaría de Comunicación Social de la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México





ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



ÁREA DE ATENCIÓN
CIUDADANA