

# MANUAL DE IDENTIDAD GRÁFICA

ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



ÁREA DE ATENCIÓN  
CIUDADANA

# ÍNDICE



Introducción - - - - -	3
Logotipo - - - - -	4
Sistema - - - - -	18
Aplicaciones - - - - -	20
Uniformes - - - - -	26
Rótulos - - - - -	33
Señalética - - - - -	45
Señales de protección civil - - - - -	47
Espacios físicos - - - - -	51
Accesibilidad Universal - - - - -	54
Criterios de uso - - - - -	70

# 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 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 Áreas de Atención Ciudadana (AAC).

Este manual tiene como objetivo ofrecer una identidad institucional homogénea fácilmente reconocible para la ciudadanía. Estableciendo las normas que deben seguir para cumplir con la imagen gráfica institucional dentro de los diferentes espacios internos y externos de las AAC; descripción de la simbología, así como todas sus variaciones de color, forma, tamaño, etcétera.

# LOGOTIPO



## 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 del icono principal.

#### **Área de Atención Ciudadana**

Se compone de 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.



## ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA

EXCLUSIVO ALCALDÍAS

ATENCIÓN SERVICIOS



## CESAC CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

ATENCIÓN TRÁMITES



## VUT VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES

## LOGOTIPO

### SELLO DE ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA



Se compone por 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.

### RETÍCULA MÉTRICA AL 100%

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



Nota: Medidas en centímetros

## VERSIONES

### HORIZONTAL

Esta versión es la principal de nuestro logotipo y debe utilizarse siempre que sea posible.



### VERTICAL

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



## COLOR

## DOS TINTAS

Nuestro logotipo usa dos tintas en su versión principal: dorado, Pantone 465 C, y guinda, Pantone 7420 C.



## NEGATIVO

Para reproducir el logo en versión negativa se utilizará siempre el color blanco.





## SIGNIFICADO DEL LOGOTIPO

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.

## LOGOTIPO

### CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA



### RETÍCULA MÉTRICA AL 100%

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



Nota: Medidas en centímetros

## VERSIONES

### HORIZONTAL

Esta versión es la principal de nuestro logotipo y debe utilizarse siempre que sea posible.



### VERTICAL

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



## COLOR

## DOS TINTAS

Nuestro logotipo usa dos tintas en su versión principal: dorado, Pantone 465 C, y guinda, Pantone 7420 C.



## NEGATIVO

Para reproducir el logo en versión negativa se utilizará siempre el color blanco.





## SIGNIFICADO DEL LOGOTIPO

Representa las partes, en contacto directo, como tiene que hacerse un trámite en la VUT, podemos ver una persona parada frente a un mostrador.

La composición forma una v para entrar al sistema de iniciales que se planteó al principio.

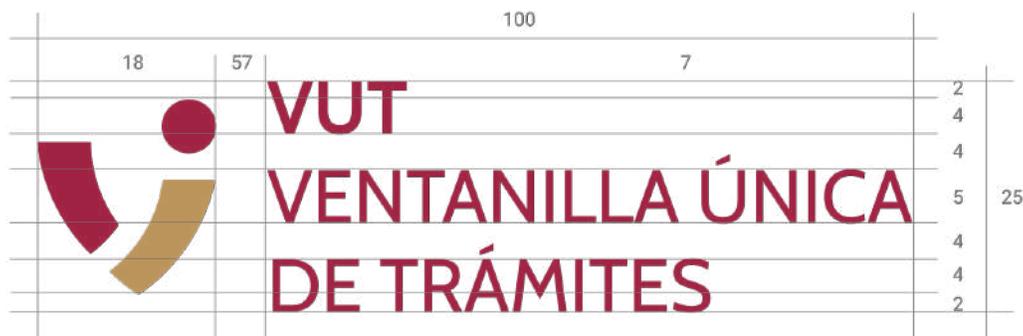
## LOGOTIPO

### VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES



### RETÍCULA MÉTRICA AL 100%

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



Nota: Medidas en centímetros

## VERSIONES

### HORIZONTAL

Esta versión es la principal de nuestro logotipo y debe utilizarse siempre que sea posible.



### VERTICAL

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



## COLOR

## DOS TINTAS

Nuestro logotipo usa dos tintas en su versión principal: dorado, Pantone 65C, y guinda, Pantone 7420 C.



## NEGATIVO

Para reproducir el logo en versión negativa se utilizará siempre el color blanco.



## ESPECIFICACIONES DE LOGOTIPOS

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



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



# SISTEMA



## COLORES

La diversidad de colores en nuestra identidad permitirá expresar y reconocer a cada uno de nuestros ejes de comunicación a través del uso correcto de ellos, por lo que es importante usar los tonos exactos y para el modo de reproducción adecuado.



**Pantone:** 7420 C  
**HEX:** 9D2148  
**C:** 26 **M:** 96 **Y:** 48 **K:** 24  
**R:** 157 **G:** 33 **B:** 72



**Pantone:** 465 C  
**HEX:** B28E5C  
**C:** 25 **M:** 40 **Y:** 65 **K:** 15  
**R:** 178 **G:** 142 **B:** 92



**Pantone:** Cool Gray 7 C  
**HEX:** 55585A  
**C:** 62 **M:** 50 **Y:** 47 **K:** 40  
**R:** 88 **G:** 89 **B:** 90

Este tipo de color será utilizado principalmente para textos

## TIPOGRAFÍA

### CABIN

La fuente tipográfica Cabin utilizada en el logotipo se aplicará a los títulos de los materiales de comunicación.

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
1234567890".\$%&/()=¿?!;

Regular  
Italic  
Medium  
Medium Italic  
SemiBold  
SemiBold Italic  
Bold  
Bold Italic

### ROBOTO

La familia tipográfica Roboto, por su cuenta, será la fuente para los textos y la información complementaria. Esta familia tiene 12 variantes de estilo, por lo que te sugerimos usar de dos a tres estilos para contrastar la información.

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
1234567890".\$%&/()=¿?!;

Thin  
Thin Italic  
Light  
Light Italic  
Regular  
Italic  
Medium  
Medium Italic  
Bold  
Bold Italic  
Black  
Black Italic

# APLICACIONES

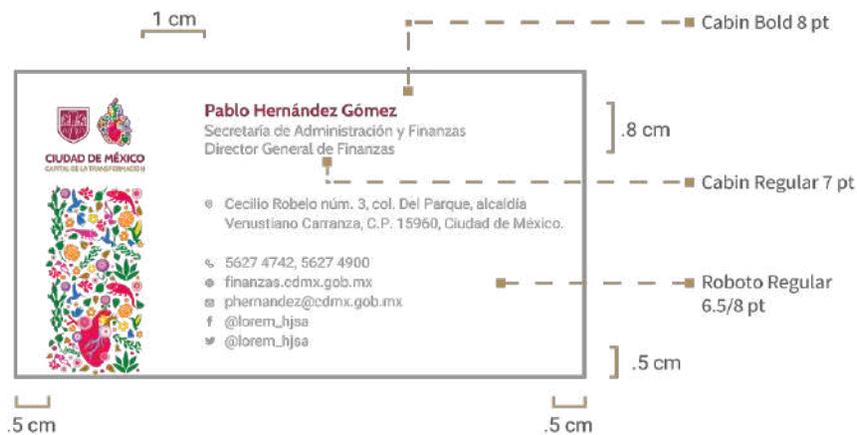


## TARJETA DE PRESENTACIÓN

### ANVERSO

Las tarjetas de presentación nos sirven para otorgar de manera rápida y sencilla todos nuestros datos de contacto.

En la parte frontal de nuestra tarjeta se utilizará la versión vertical del logotipo institucional con su área de protección correspondiente en la esquina superior izquierda. A una distancia de 1 cm del logotipo se colocará el nombre de la persona en color guinda. Los datos deberán ir en gris.



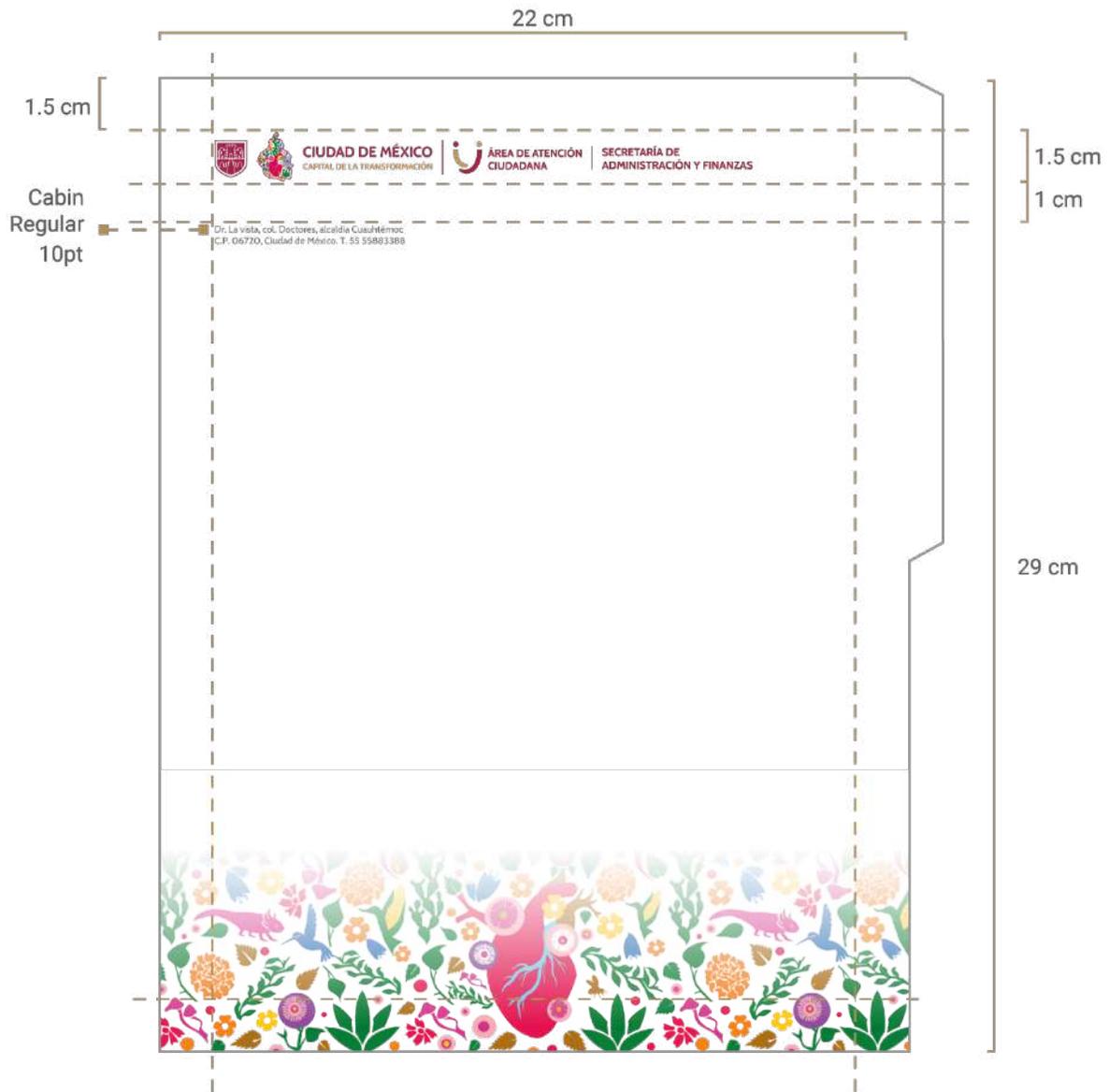
### REVERSO

El reverso de las tarjetas será de color guinda y colocaremos centrado el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México compuesto con el nombre o logotipo de la dependencia a la que pertenece el empleado.



## 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 logotipo del Área de Atención Ciudadana, seguido del órgano de la administración pública correspondiente.



## 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 logotipo del Área de Atención Ciudadana, seguido del nombre del órgano de la administración pública correspondiente.

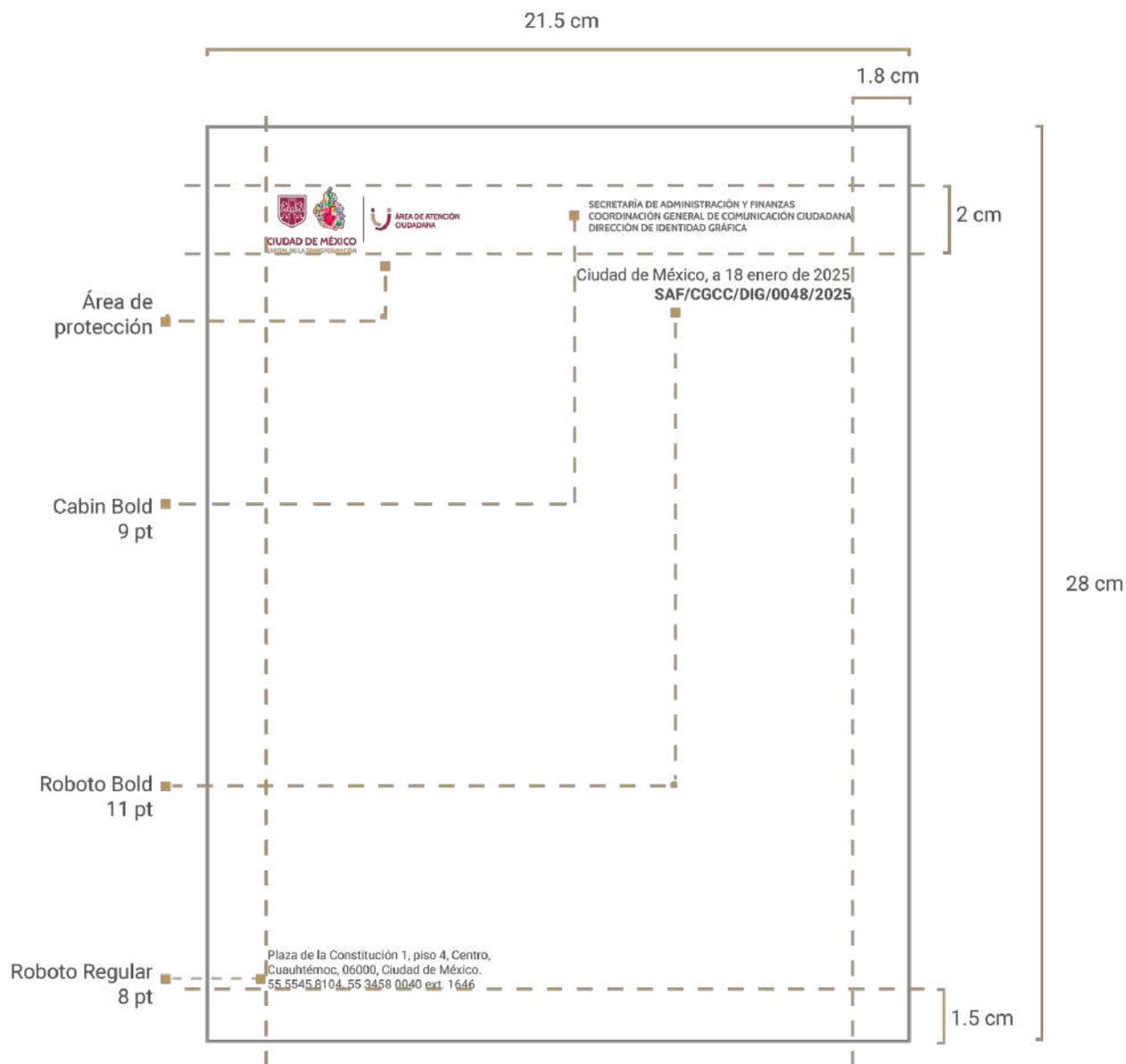
Los demás datos deberán colocarse como en el ejemplo.

Todos los textos aplicados en el sobre deberán utilizar la tipografía Roboto en su versión regular.



## HOJA PARA OFICIO

La hoja para oficios deberá elaborarse conforme al siguiente ejemplo:

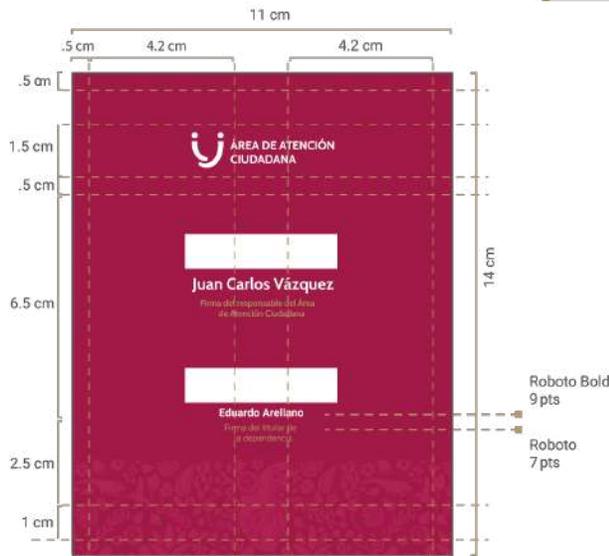
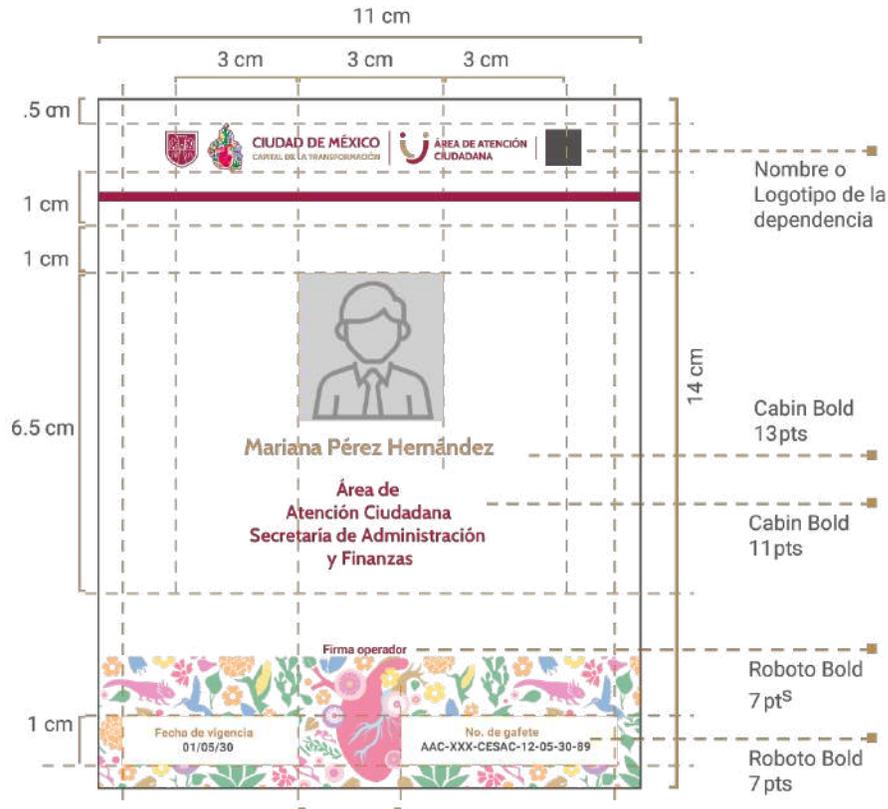


## GAFETE

El gafete se elaborará respetando obligatoriamente las características del ejemplo.

El uso del gafete es personal e intransferible, debe mantenerse en buen estado y siempre a la vista de la ciudadanía. No debe 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 o cordón

## SELLO

### 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

# UNIFORMES



## CAMISA

### FRENTE

La camisa llevará siempre el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México del lado izquierdo y de la dependencia correspondiente 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 correspondiente a la altura de los omóplatos.



## POLO

### FRENTE

Las playeras polo llevarán siempre el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México del lado izquierdo y de la dependencia correspondiente 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 correspondiente a la altura de los omóplatos.



## CHALECO

### FRENTE

El chaleco llevará siempre el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México del lado izquierdo y de la dependencia correspondiente 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 correspondiente a la altura de los omóplatos.



## GORRA

Las gorras se elaborarán en color blanco.

Las gorras llevarán siempre el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México de lado, el logo del área correspondiente al frente y el de la dependencia correspondiente al otro costado.





# RÓTULOS



## SEÑALIZACIÓN

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

Para exteriores se utilizaría la siguiente señalización:



Para interiores:



— — — — — ■  
Será la encargada de canalizar de manera eficiente y eficaz a las personas ciudadanas a los diferentes módulos del área.





# RECEPCIÓN


**CIUDAD DE MÉXICO**  
 CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN


**CESAC**  
 CENTRO DE SERVICIOS  
 Y ATENCIÓN CIUDADANA

Alcaldía  
 Verusilano Canzana

Será la encargada de canalizar de manera eficiente y eficaz a las personas ciudadanas a los diferentes módulos del área.



# INFORMES


**CIUDAD DE MÉXICO**  
 CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN


**CESAC**  
 CENTRO DE SERVICIOS  
 Y ATENCIÓN CIUDADANA

Alcaldía  
 Verusilano Canzana



# MÓDULO 1


**CIUDAD DE MÉXICO**  
 CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN


**CESAC**  
 CENTRO DE SERVICIOS  
 Y ATENCIÓN CIUDADANA

Alcaldía  
 Verusilano Canzana



# MÓDULO DE ATENCIÓN PRIORITARIA




**CIUDAD DE MÉXICO**  
 CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN


**CESAC**  
 CENTRO DE SERVICIOS  
 Y ATENCIÓN CIUDADANA

Alcaldía  
 Verusilano Canzana

Para la Ventanilla Única de Trámites, se emplearán las siguientes señalizaciones:



Será la encargada de canalizar de manera eficiente y eficaz a las personas ciudadanas a los diferentes módulos del área.



Son los módulos en los cuales se brindará información y asesoría sobre los Trámites que se realizan en el área.



Se recibirá la documentación para formar el expediente y turnar al área correspondiente para su gestión.



Se puede consultar el estatus de los trámites, ya que éstos mantienen comunicación con las áreas encargadas de realizarlo.



Son los módulos que entregan la documentación que respalda el resultado de la gestión.



## INSTALACIÓN

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

### A. DE TECHO- Doble vista



B. DE BANDERA - Doble vista

C. DE PARED - Vista sencilla



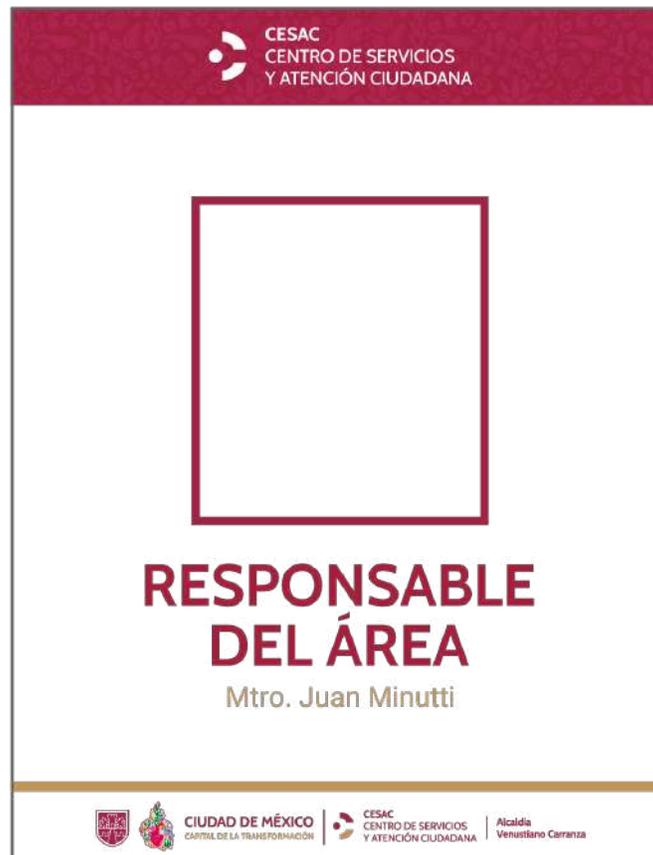
## PERSONIFICADORES

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



## CARTEL RESPONSABLE DEL ÁREA

El tamaño deberá ser doble carta, 43.18 cm x 27.94 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.



ÁREA DE ATENCIÓN  
CIUDADANA

### DIRECTORIO

**Mtro. Juan Minutti**  
Responsable

### OPERADORES

**ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

MÓDULO 1	MÓDULO 2	MÓDULO 3
<b>Lic. Mayte Soriano</b> Enlace	<b>Lic. Mayte Soriano</b> Enlace	<b>Lic. Mayte Soriano</b> Enlace

---

  **CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN |  **ÁREA DE ATENCIÓN**  
CIUDADANA | **SECRETARÍA DE**  
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

## BANNER STAND UP

El tamaño deberá ser de 60 x 160 cm

El banner se utilizará cuando las características físicas del Área de Atención Ciudadana no permitan la colocación completa de carteles o un programa de señales completo.



El tamaño deberá ser de 60 X 160 cm

Tintas: 4x0

Material: lona

Acabados: bastilla y ojillos en las 4 esquinas

Base: estandar X para banners

## CARTEL ATENCIÓN PRIORITARIA

El tamaño deberá ser de 60 x 90 cm

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



The sign is a vertical rectangle with a dark red header and footer. The header contains the 'ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA' logo and name. The main body is white with a central text block and four icons. The footer contains contact information and logos for the City of Mexico and the Area of Citizen Attention.

**ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

En esta **Área de Atención Ciudadana** serán **atendidas de forma inmediata** las personas en situación de vulnerabilidad:

-   
Discapacidad
-   
Adultos mayores a 60 años
-   
Personas que acudan con niños menores de 5 años
-   
Mujeres embarazadas

Agradecemos a todos **nuestros usuarios** su comprensión y colaboración.

 Dudas y comentarios  
Llama a Locatel al \*0311

 CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

 ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA

## CARTELES

El tamaño deberá ser de 60 x 90 cm

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

La información contenida en el cartel de trámites gratuitos, es solo un ejemplo de referencia y los datos para impresión deberán ser los de cada dependencia o alcaldía.



RECEPCIÓN

TUS DERECHOS	TUS OBLIGACIONES
<p><b>Como ciudadano tienes derecho a:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>» Ser atendido en instalaciones seguras, accesibles, limpias y cómodas</li><li>» Recibir toda la información que requieras, de forma clara, sencilla y amable, durante todo el proceso</li><li>» Ser tratado con respeto, dignidad y amabilidad</li><li>» Tener un buzón para manifestar tus dudas y comentarios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>» Utilizar de forma correcta y responsable los espacios de atención ciudadana</li><li>» Ejercer tus derechos con respeto, sin perturbar el orden y la tranquilidad, ni afectar la continuidad en el desarrollo de las actividades de las áreas de atención ciudadana</li><li>» No maltratar de ninguna forma los bienes muebles e inmuebles de las áreas de atención ciudadana</li></ul>

Dudas y comentarios  
Llama a LOCATEL \*0311

 **CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

 **ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA**



**Todos los trámites  
que se realizan en el  
Área de Atención Ciudadana**

**SON GRATUITOS**

Cualquier acto de corrupción denuncia en el  
Órgano Interno de Control  
55-5627-9700  
Ext. 56001 y 56002  
[anticorrupcion.cdmx.gob](http://anticorrupcion.cdmx.gob)

 **CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

 **ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

## ENTRADA

Ejemplo de señalización de entrada



## MÓDULO

Ejemplo de señalización de módulo



## VEHÍCULOS

Los vehículos llevarán en ambas puertas delanteras el logotipo del Gobierno de la Ciudad de México y el logo del área correspondiente en versión corta.



# SEÑALÉTICA



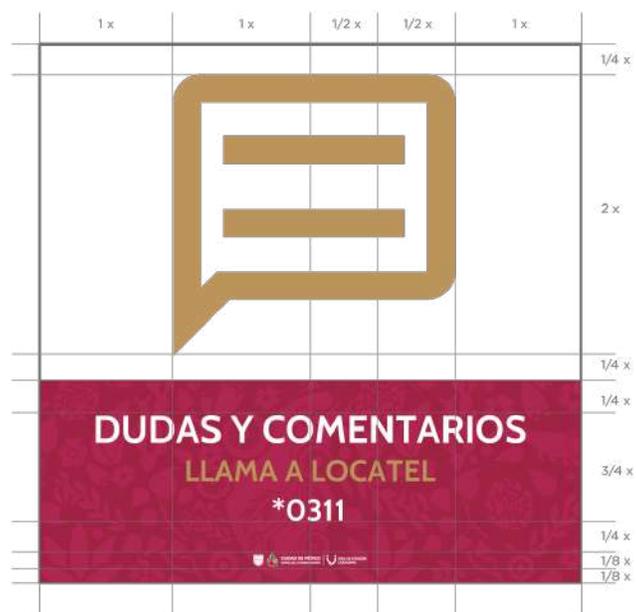
## SEÑALES SIMPLES

### CON DOS O MÁS ÍCONOS

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



### CON DOS NIVELES DE INFORMACIÓN



Además, esta señal puede emplearse como cartel.

## 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.



# SEÑALES DE PROTECCIÓN CIVIL

## SEÑALES DE PROTECCIÓN CIVIL\*

El objetivo es especificar y homologar las señales y avisos que en materia de protección civil, permitan a la población identificar y comprender los mensajes de información, precaución, prohibición y obligación.

La “Ley de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil de la Ciudad de México” que es aplicable en el territorio de la Ciudad de México y sus disposiciones son de orden público e interés general y aplica en todos los inmuebles, establecimientos y espacios de los sectores público, social y privado, en los que, conforme a las leyes, reglamentos y normatividad aplicables en materia de prevención de riesgos, deba implementarse un sistema de señalización sobre protección civil.

Asimismo, hacemos una cordial invitación a todos, para que en conjunto manejemos un mismo manual de identidad gráfica con las Señalizaciones de Protección Civil, con base en la Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011, señales y avisos para protección civil, las cuales constan de: un conjunto de elementos en los que se combina una forma geométrica, un mismo color de seguridad, un mismo color de contraste y un mismo símbolo, con el propósito de que la población identifique los mensajes de información, precaución, prohibición y obligación. Las señales de protección civil se clasifican de acuerdo al tipo de mensaje que proporcionan, conforme a lo siguiente:

- Señales informativas: Son aquellas que facilitan a la población la identificación de condiciones seguras. (La flecha direccional podrá omitirse cuando la señal se encuentre en la proximidad del elemento señalizado)
- Señales informativas de emergencia: Son las que indican a la población la localización de equipos e instalaciones para su uso en una emergencia. (En estas señales se permite opcionalmente: adicionar la silueta de una flama contigua y la silueta de una flecha direccional, y en su caso omitir esta última cuando la señal se encuentre en la proximidad del elemento señalizado)
- Señales de precaución: Son las que advierten a la población sobre la existencia y naturaleza de un riesgo
- Señales prohibitivas o restrictivas: Son las que prohíben y limitan una acción susceptible de provocar un riesgo
- Señales de obligación: Son las que imponen al observador la ejecución de una acción determinada a partir del lugar en donde se encuentra la señal y en el momento de visualizarla

## ESPECIFICACIONES

Las señales deben ser de fácil comprensión para el observador y para que cumplan su propósito se debe evitar su uso excesivo.

Los símbolos que establece la norma oficial NOM-003-SEGOB-2011 para las señales de protección civil deben cumplir con las características y contenido de imagen que especifica el punto 5 clasificación, permitiendo en su caso utilizar el aviso que ahí se indica. Los símbolos deben ser de trazo relleno para evitar confusiones en su diseño.

Cuando las necesidades particulares del sitio o instalación a señalar lo ameriten, se permite el uso de letreros luminosos, foto-luminiscentes o de características específicas, que permitan mejorar su visibilidad bajo condiciones adversas de iluminación, adicionados en todo caso con el símbolo y en su caso aviso que corresponda, de los definidos en el punto 5 clasificación.

## DISPOSICIÓN DE COLORES

Su aplicación en las señales será conforme Colores de Seguridad y su significado es el siguiente:

**ROJO.** Alto. Prohibición. Identificar equipo contra incendio

**AMARILLO.** Precaución. Riesgo

**VERDE.** Condición Segura. Primeros Auxilios

**AZUL.** Obligación

## RESPECTO A SU UBICACIÓN

Las señales se colocarán de acuerdo a un análisis de las condiciones y características del sitio o instalación a señalar, considerando lo siguiente:

- Las señales informativas se deben colocar en el lugar donde se necesiten, permitiendo que el observador tenga tiempo suficiente para captar y comprender el mensaje
- Las señales de precaución se deben colocar donde exista un riesgo, para advertir de su presencia al observador y le permita con tiempo suficiente captar y comprender el mensaje sin exponer su salud e integridad física
- Las señales prohibitivas o restrictivas se deben colocar en el punto donde exista la limitante, con el propósito de evitar la ejecución de un acto inseguro
- Las señales de obligación se deben colocar en el lugar donde sea exigible realizar la acción que la misma señal indica

Ejemplos

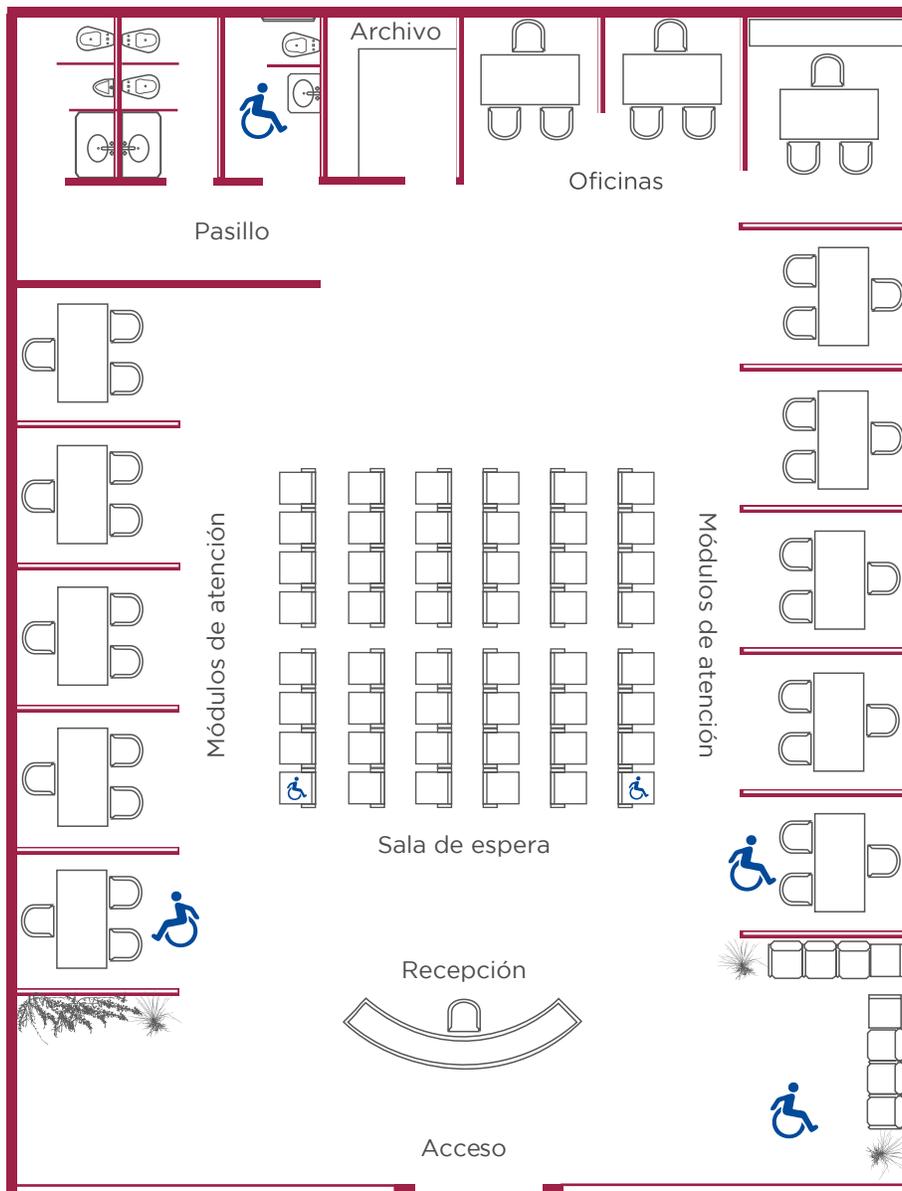


\*Ley de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil de la Ciudad de México.  
Ley General de Protección Civil Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011, Señales y avisos para protección civil.  
- Colores, formas y símbolos a utilizar.  
Programa Nacional de Protección Civil 2022-2024  
Reglamento de la Ley General de Protección Civil. Nuevo Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2014.  
Texto Vigente. Última reforma publicada DOF 09-12-2015



# ESPACIOS FÍSICOS

## PROTOTIPO GENÉRICO DE ESPACIO FÍSICO PARA ÁREAS DE ATENCIÓN CIUDADANA



## 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 personas con discapacidad y en situación de vulnerabilidad, con protocolo de atención desde el módulo de informes en recepción (Personas Mayores a 60 años, Mujeres Embarazadas y Personas con niños menores de 5 años)
10. Cartel informativo sobre la atención prioritaria
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 con discapacidad y situación de vulnerabilidad (Personas Mayores a 60 años, 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 podotáctil para personas con discapacidad visual

### PLANEACIÓN DE LOS ESPACIOS

Para determinar las dimensiones de los espacios físicos que debe tener un Área de Atención Ciudadana, considerar 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 la ciudadanía
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 Administración Pública de las Ciudad de México 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 de Normas Técnicas de Accesibilidad del 2024, el cual puede ser consultado en:

<https://www.seduvi.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/668/1c0/792/6681c07924a47242555998.pdf>

## INFRAESTRUCTURA

Muchas personas con discapacidad y 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 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 con discapacidad y en situación de vulnerabilidad puedan desplazarse con facilidad son:

- 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

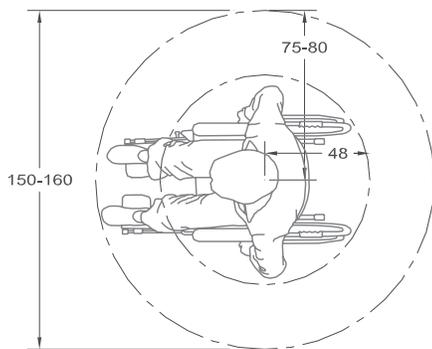


Figura 1

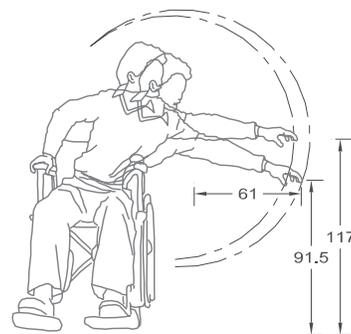


Figura 2

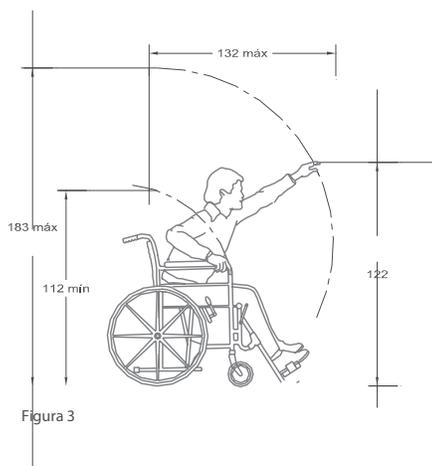


Figura 3

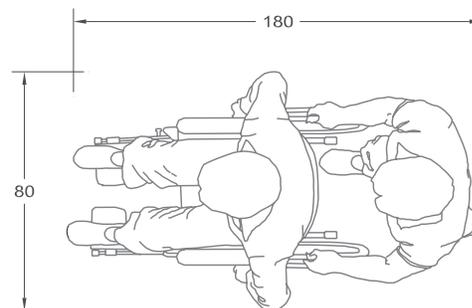


Figura 4

## PERSONA CON BASTÓN BLANCO

- Cambio de textura en piso que sirva como referencia física (elemento guía) para la persona con discapacidad visual
- Detectar el elemento soportante, con bastón, antes de que la persona toque el elemento
- Los elementos que sobresalen no deberán obstruir la circulación mínima de 120 cm

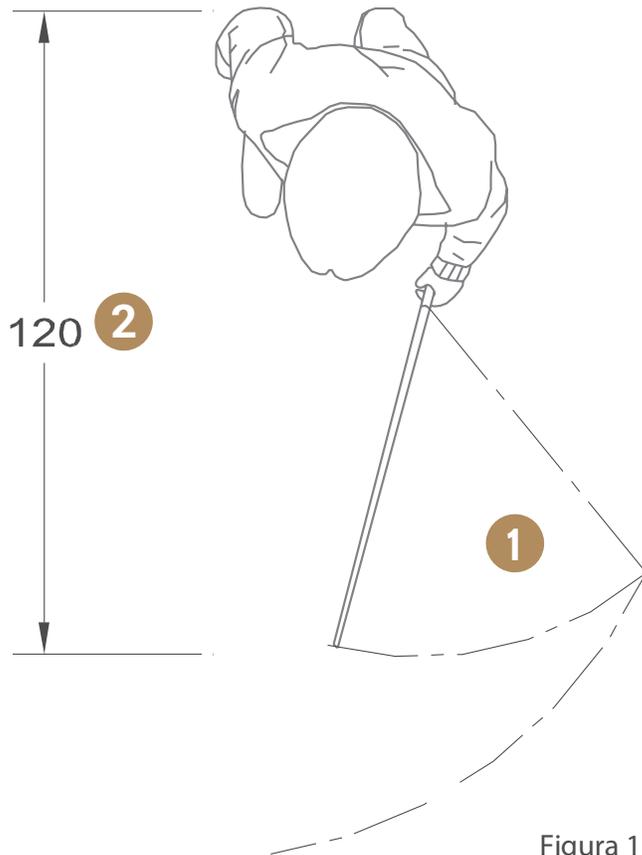


Figura 1

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

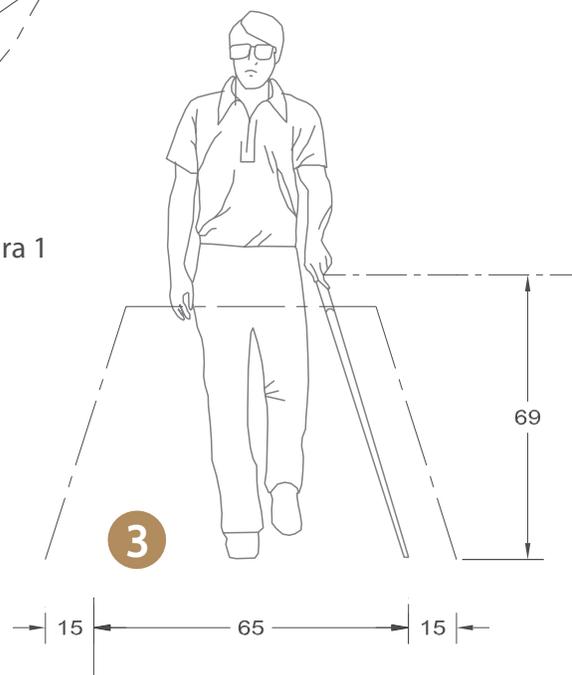


Figura 2

## PERSONA CON MULETAS

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

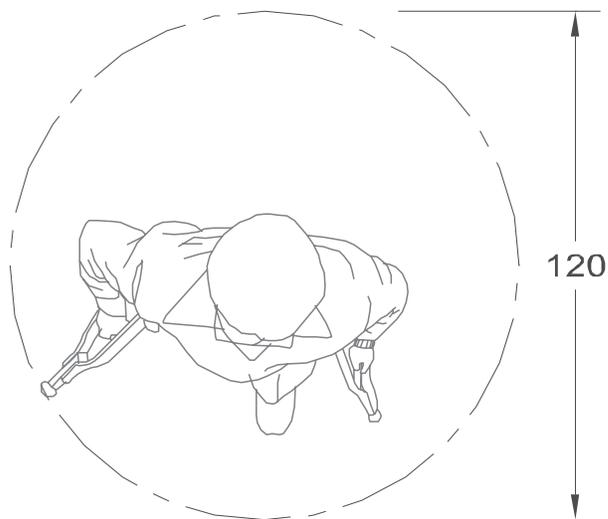


Figura a

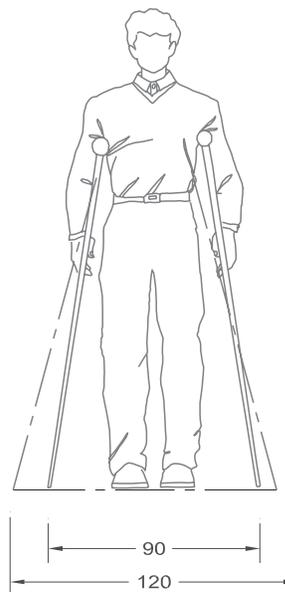
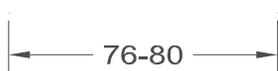
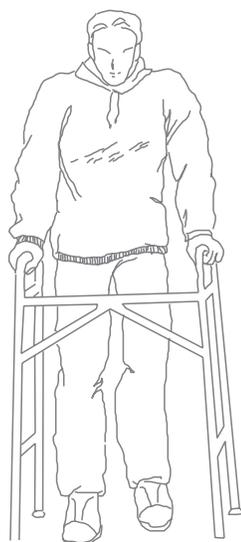


Figura b

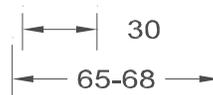
### PERSONA CON PERRO GUÍA



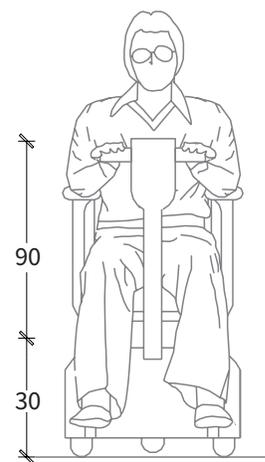
### PERSONA CON ANDADERA



### PERSONA CON BASTÓN



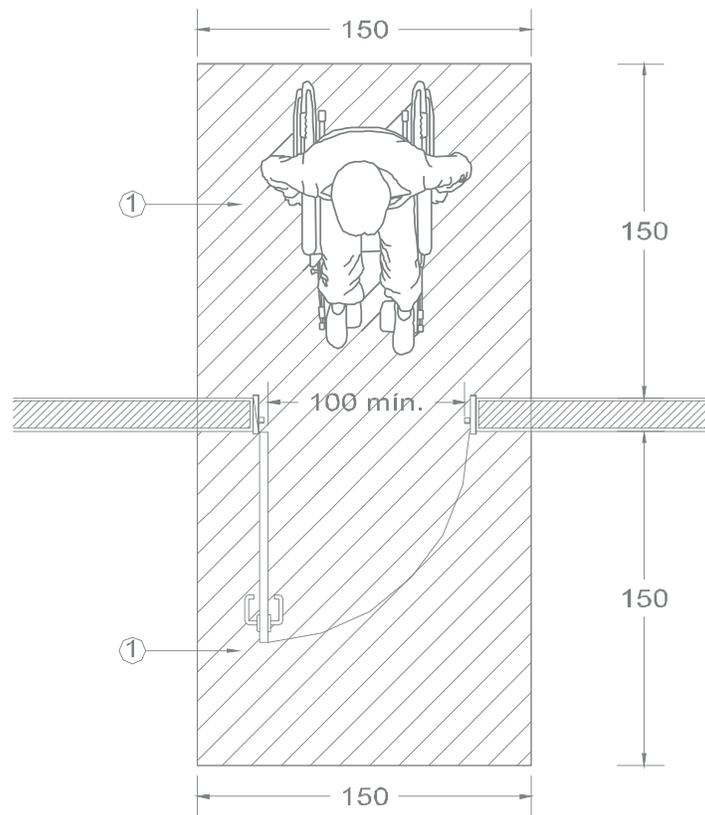
### PERSONA CON SILLA DE RUEDAS MOTORIZADA



## 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 110 cm del lado de la manija
- El abatimiento de las puertas no deberá invadir la circulación perpendicular

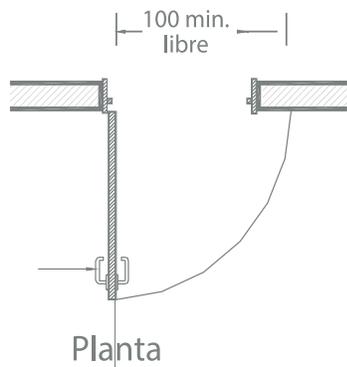


## PUERTAS

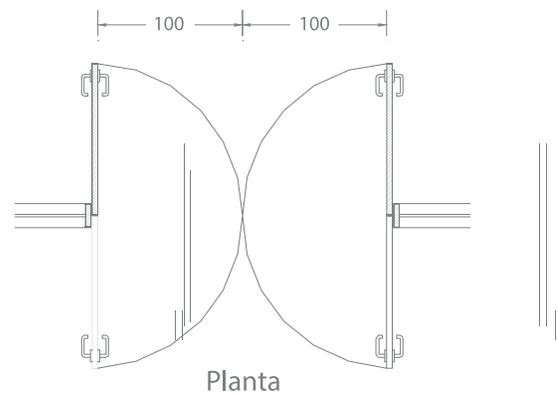
### Especificaciones

- 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 110 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

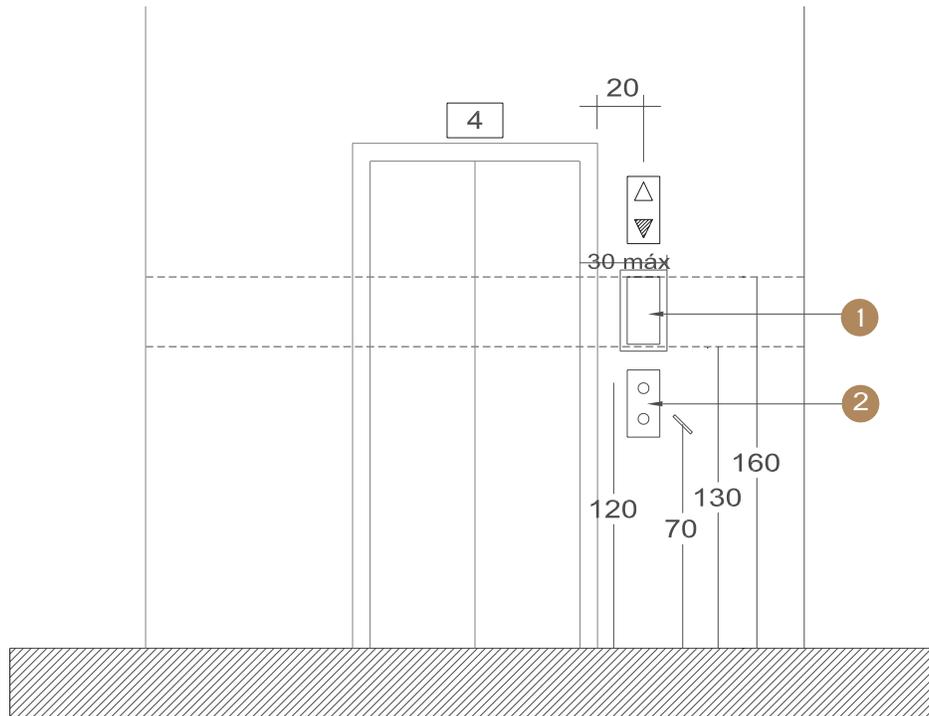


Doble abatimiento



## ELEVADORES

- Señalizar ruta accesible desde la entrada hasta el elevador
- Señalización en sistema braille y alto relieve, preferentemente del lado derecho, a una altura entre 80 a 110 cm



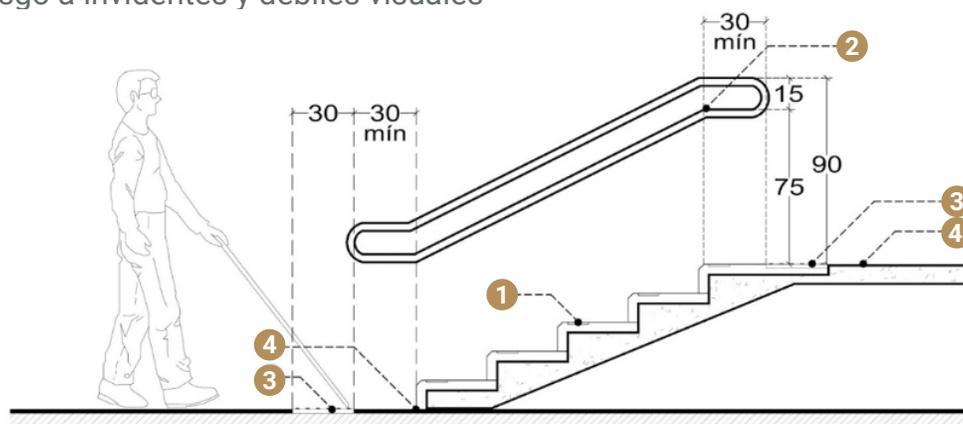
1. Señalización tacto-visual
2. Botones de control

## 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 personas mayores a 60 años. 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
- Cambio de textura a una distancia de 40 cm al principio y al final de la escalera para señalización a personas con discapacidad visual
- Barandal en 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 piso
- Peralte de color contrastante con la huella
- Piso o tira antiderrapante en color contrastante, puede ser una loseta
- Protección para personas con discapacidad visual
- Cambio de textura en piso o borde de 5 cm de altura para indicación de riesgo a invidentes y débiles visuales



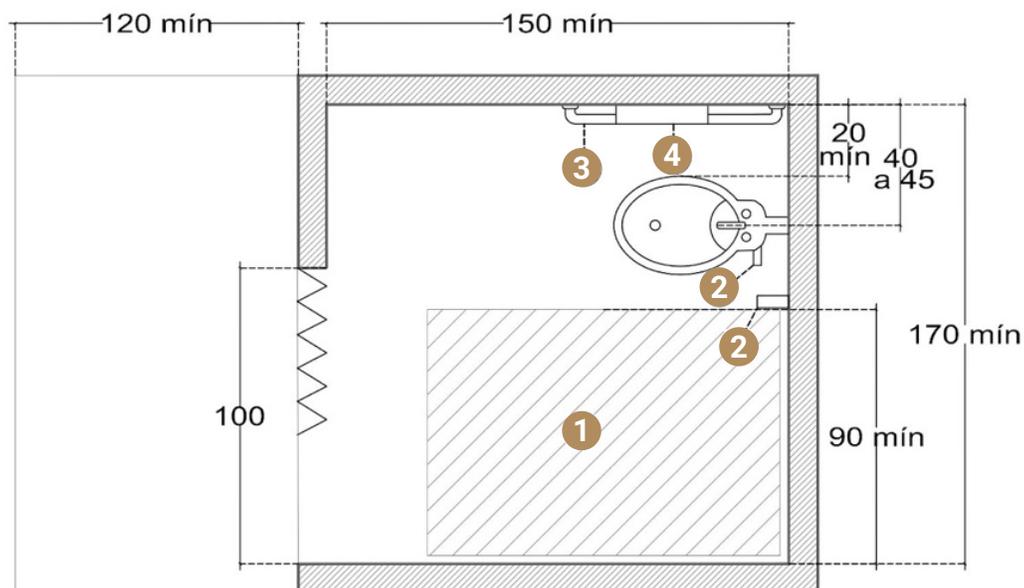
1. Piso o tira antiderrapante
2. Pasamanos: extensión horizontal
3. Pavimento táctil
4. Área de aproximación

## SANITARIOS

### Sanitarios generales

#### Especificaciones

- 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 80 cm
- La puerta del cubículo debe cerrar por sí misma, de forma que cuando no se use no obstruya la circulación



1. Área de aproximación
2. Palanca de desagüe de excusado
3. Barra de apoyo
4. Porta papel con salida frontal o lateral

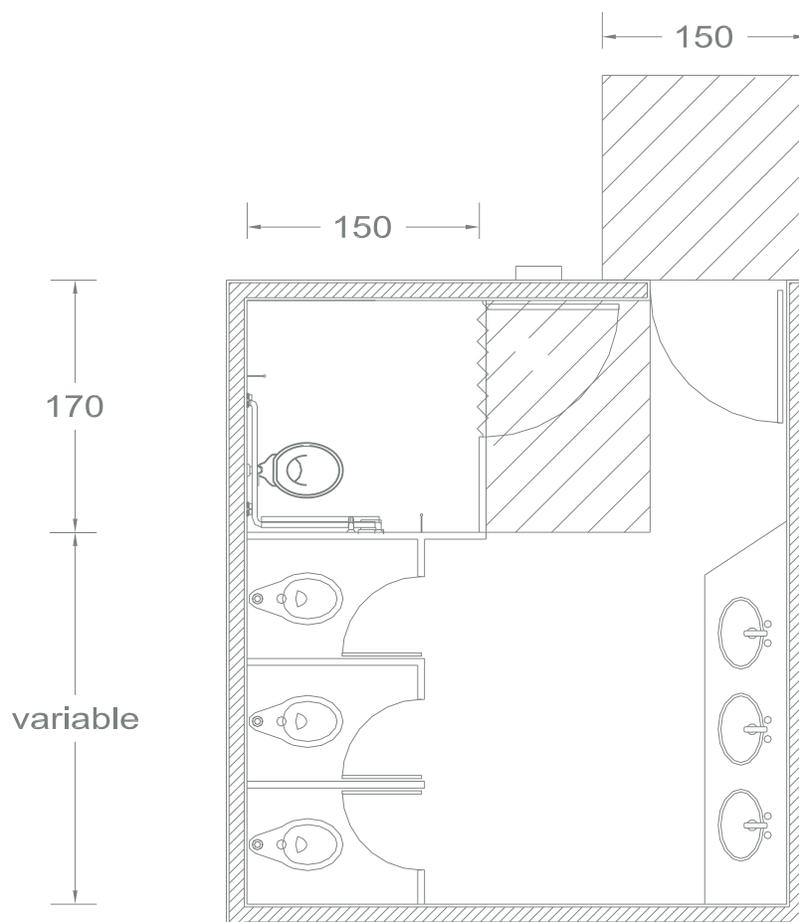


Figura 18

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)

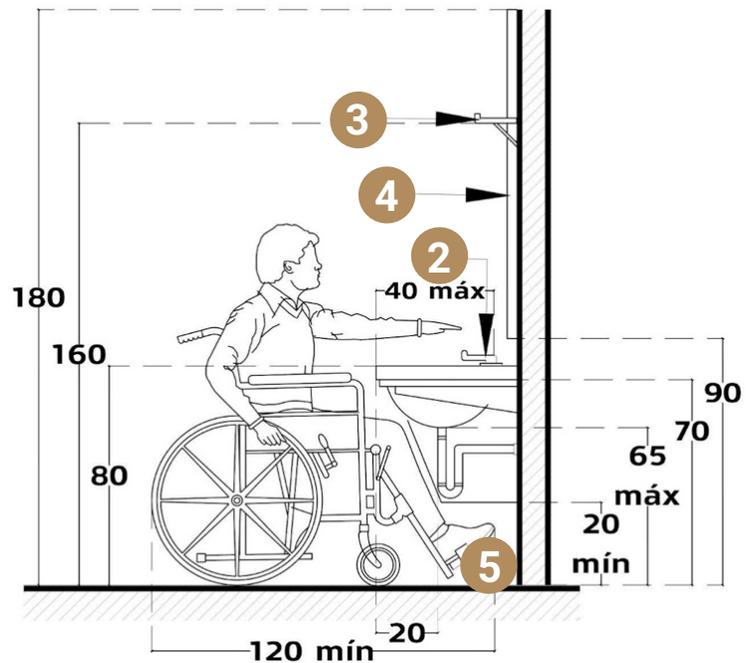
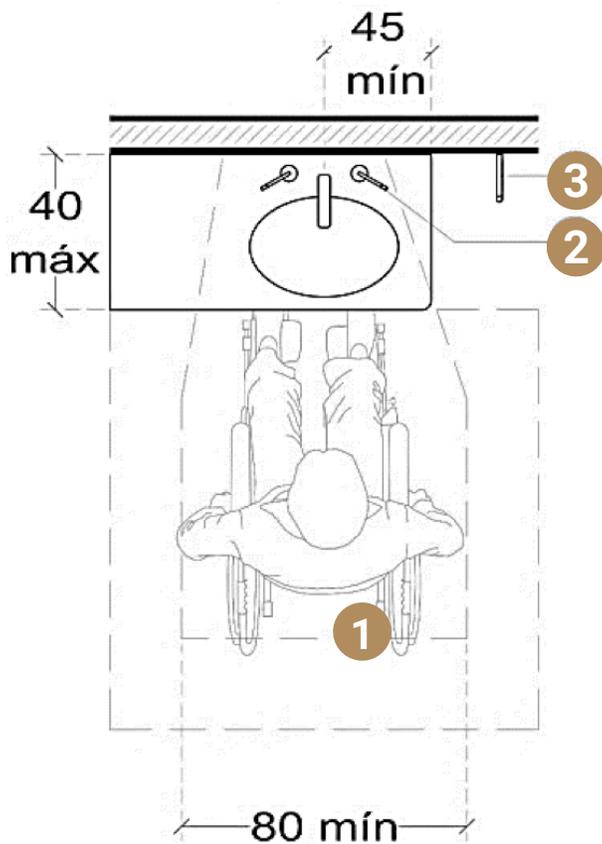
Mueble	Altura
Apagadores y contactos	80 a 90 cm
Manerales de regadera	100 cm
Jabonera	100 cm (cerca del maneral)

## 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



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

## RAMPAS

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

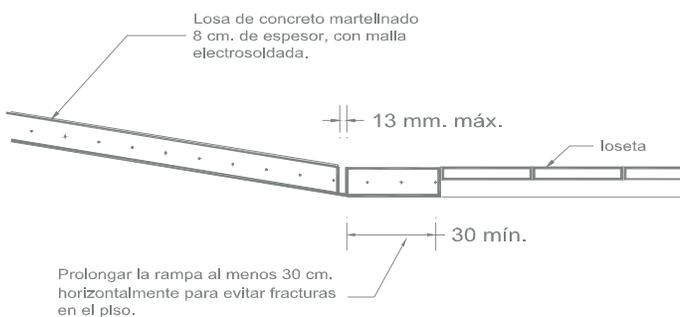
Los edificios y espacios abiertos de uso público deberán contar con rampas para la comunicación entre los diferentes niveles de acceso al público y estar debidamente señalizados. Todos los edificios de uso público deberán proporcionar alternativas de comunicación vertical (elevadores y/o rampas a las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



Nota. los materiales pueden variar

Figura 21

### 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

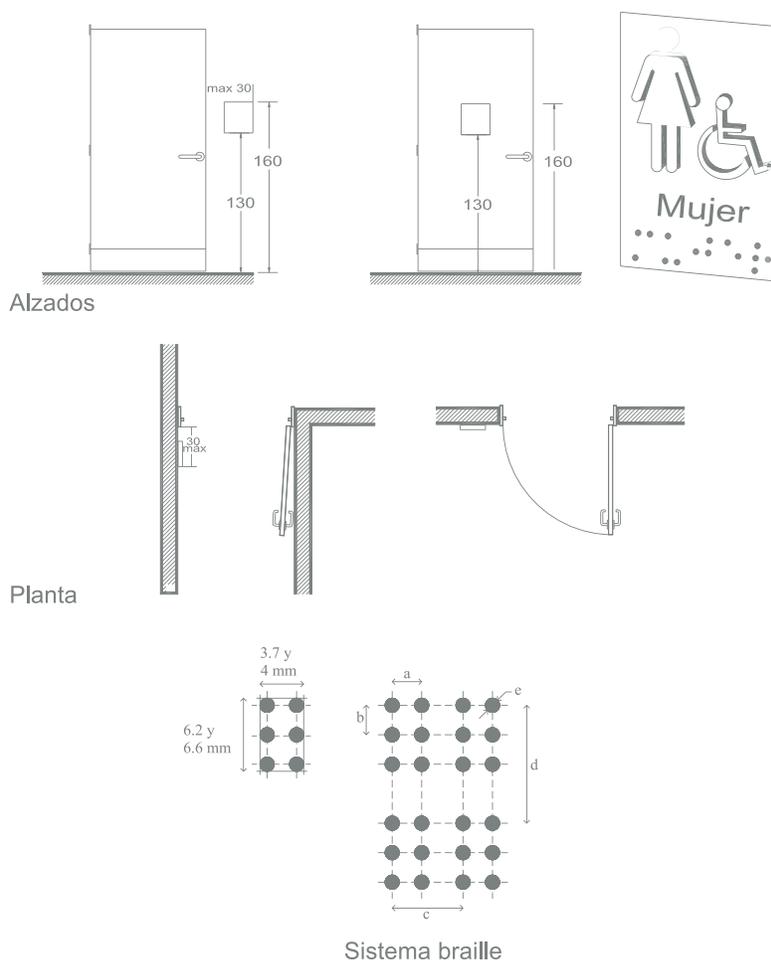
Longitud  $y = 250$  cm

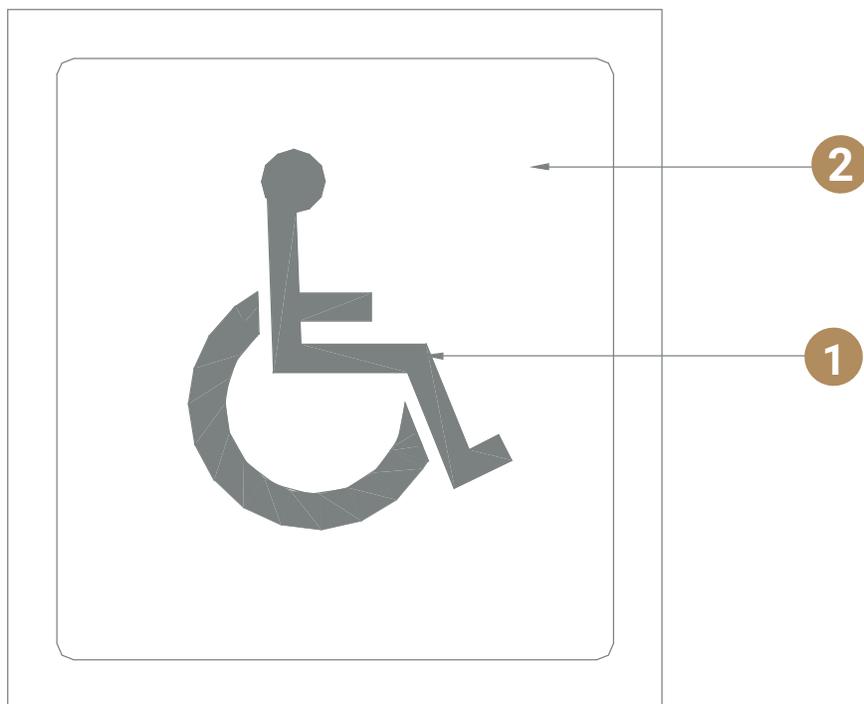
Pendiente  $z = x/y = 20/250 = 0.08$

Es decir, la pendiente es del 8%

## 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





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.

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

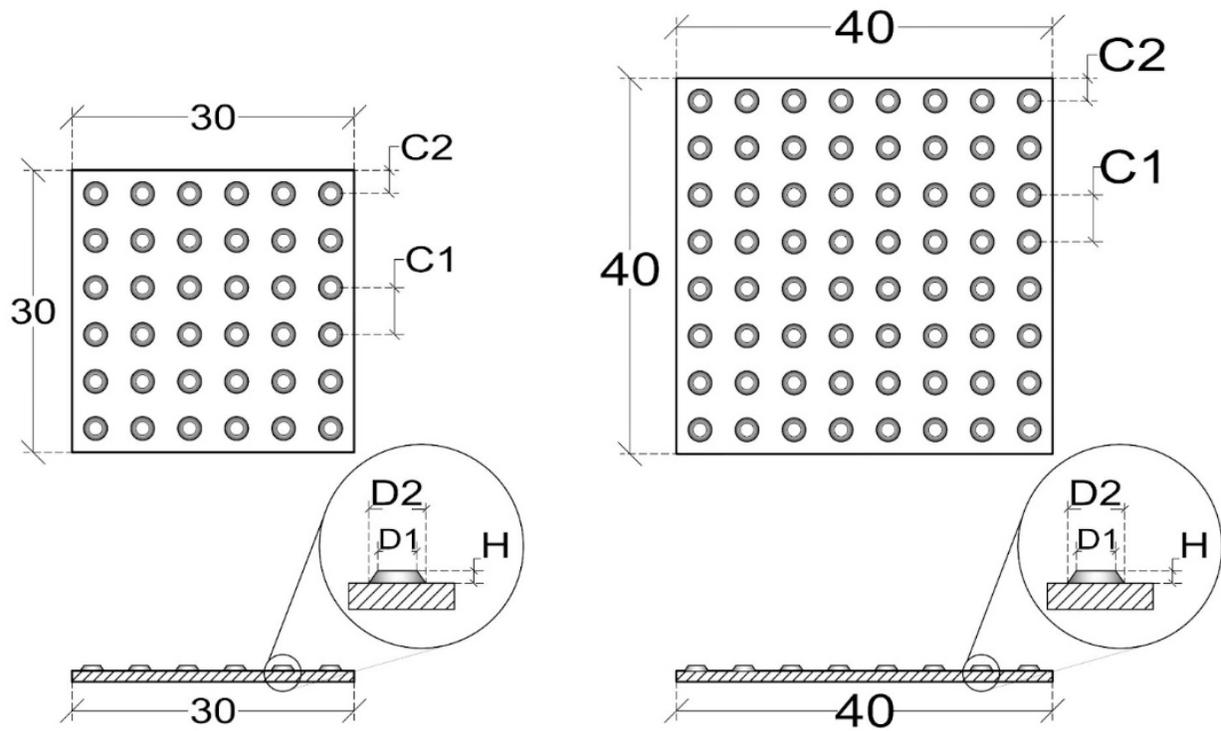
## GUÍA TÁCTIL

Los pavimentos táctiles deben ser de color contrastante, pueden estar integrados al acabado de 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%
- Para desniveles menores a 60 cm una franja de entre 30 y 40 cm
- Para desniveles mayores a 60 cm una franja de entre 40 y 60 cm
- 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, a 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 (módulos 30 x 30 cm y 40 x 40 cm)

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

# 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 Contacto Ciudadano 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 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.  
Teléfono: 55 5484 0400  
Extensiones: 13110 y 13141  
E-mail: [antonia.gonzalez@cdmx.gob.mx](mailto:antonia.gonzalez@cdmx.gob.mx)

## DIRECTORIO

**Clara Brugada Molina**

Jefa de Gobierno de la Ciudad de México

**Ángel Augusto Tamariz Sánchez**

Titular de la Agencia Digital de Innovación Pública

**César Adolfo Mancera Ortiz**

Dirección General de Contacto Ciudadano

**Alejandro González Fuentes**

Director de Estrategias y Mejora para la Atención Ciudadana

**Antonia de Jesús González Granados**

Jefa de Unidad Departamental de Registro y Validación de Áreas de Atención Ciudadana



ÁREA DE ATENCIÓN  
CIUDADANA



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN