



Unidad de  
**Atención  
Ciudadana**

**VUD**  
UNIDAD DE SERVICIOS Y  
ATENCIÓN CIUDADANA



**CESAC**  
CENTRO DE SERVICIOS Y  
ATENCIÓN CIUDADANA

# LA **MARCA**



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO





### MARCA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA



#### Significado de la marca

La marca está compuesta por un logotipo con dos elementos en un recuadro, así como el texto “Unidad de Atención Ciudadana”.

La figura de la mano uniendo el dedo índice con el pulgar es una señal universal que significa BIEN y refleja satisfacción.

Esta figura que forma parte del logotipo, plasma el interés del Gobierno de la Ciudad de México, respecto a la satisfacción de los ciudadanos en su gestión de **trámites y servicios** en las unidades de atención ciudadana.

El segundo elemento está formado por las siglas CDMX que abrevian Ciudad de México.

El texto que acompaña el logotipo dice Unidad de Atención Ciudadana.

Las palabras “Unidad de” se encuentran en gris que es un color sobrio, elegante.

La palabra “Atención” se encuentra en un color negro que permite fijar la seriedad a la marca transmitiendo la parte seria, sobria, legal y responsable de las unidades de atención ciudadana.

La palabra “Ciudadana” se presenta en color magenta que permite mostrar el lado amable y cálido en la atención ciudadana.

La combinación de los colores en la marca permiten dar una identidad de seriedad con calidez en el trato a los ciudadanos, logrando la satisfacción reflejada en la figura de la mano.

# MARCA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

## MAPA DE MARCAS

DELEGACIONES



Unidad de  
**Atención**  
**Ciudadana**



ATENCIÓN  
TRÁMITES



ATENCIÓN  
SERVICIOS



## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA

### La marca

La marca que identifica gráficamente a las Unidades de Atención Ciudadana, es una composición del sello de atención ciudadana.

El Sello de Atención Ciudadana:



El identificador gráfico de las Unidades de Atención Ciudadana:



### Retícula métrica al 100%

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

*Ejem.: En X pieza la marca se colocará al 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.

*Ejem.: Rótulo en pared.*



## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA

### Fuente y colores de la marca





## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA

### Variantes estructurales

Toda marca debe tener una variante horizontal y una vertical en su acomodo estructural, a fin de poder utilizarla en cualquier orientación y así adaptarse al espacio en el cual se plantea reproducir.

### Versión horizontal

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



Unidad de  
**Atención**  
**Ciudadana**



UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA

Variantes estructurales

Versión vertical

NOTA: MEDIDAS EN CENTÍMETROS



Unidad de  
**Atención**  
Ciudadana



Unidad de Atención  
**Ciudadana**

## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA

### Paleta de color



### Versión positiva.



### Versión negativa.



### Color alternativo

#### Versión escala de grises.



#### Versión pantalla o esmerilado.



#### Valores de color:

##### Tintas directas:

- MAGENTA=PANTONE MAGENTA CVC
- NEGRO AL 100%
- GRIS=NEGRO AL 30%

##### Cuatricromía:

- MAGENTA=C:0, M:96, Y:10, K:0
- NEGRO= C:0, M:0, Y:0, K:100
- GRIS= C:0, M:0, Y:0, K:30

##### RGB (Medios electrónicos):

- MAGENTA=R:235, G:0, B:139
- NEGRO=R:0, G:0, B:0
- GRIS=R:188, G:189, B:192

##### Index (Hexadecimal, Web Safe):

- MAGENTA=#EB008B
- NEGRO=#231F20
- GRIS=#B3B3B3

## VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL • VUD

### La marca

La marca que identifica gráficamente las Ventanillas Únicas Delegacionales, se compone de un triángulo en color verde invertido que contiene una letra "V" blanca, bajo la cual se inscriben las iniciales VUD.

El nombre completo se puede o no colocar para reforzar el significado de la marca.

La marca completa:



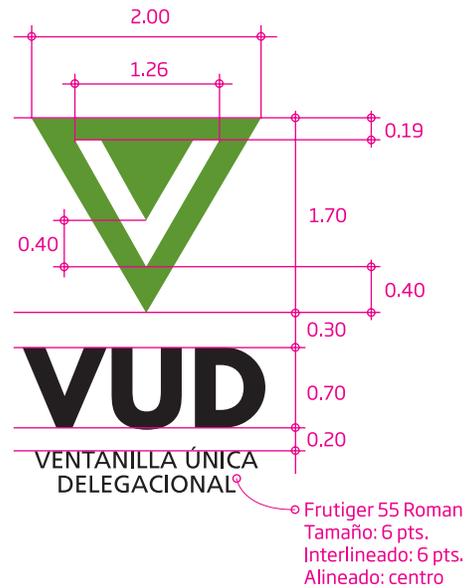
El símbolo:



### Retícula métrica al 100%

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

*Ejem.: En X pieza la marca se colocará al 200%  
Entonces tomamos la medida estándar del 100% x 2.*

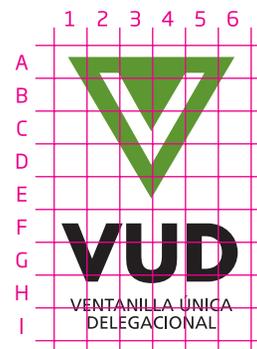


*NOTA: MEDIDAS EN CENTÍMETROS*

### Retícula para construcción manual

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

*Ejem.: Rótulo en pared.*



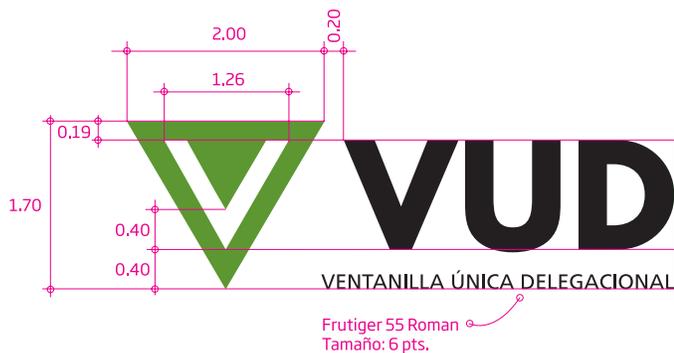
## VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL • VUD

### Variantes estructurales

Toda marca debe tener una variante horizontal y una vertical en su acomodo estructural, a fin de que pueda ser utilizada en cualquier orientación y así adaptarse al espacio físico donde vaya a reproducirse.

### Versión horizontal

*NOTA: MEDIDAS EN CENTÍMETROS*



### Versión vertical

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



## VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL • VUD

### Paleta de color

#### Versión a dos tintas



#### Versión a una tinta



#### Versión en negro



#### Versión calada



#### Versión escala de grises



#### Versión pantalla o esmerilado



#### Valores de color:

##### Tintas directas:

- VERDE=PANTONE 370 CVC
- NEGRO AL 100%
- GRIS=NEGRO AL 30%

##### Cuatricromía:

- VERDE=C:66, M:25, Y:100, K:9
- NEGRO= C:0, M:0, Y:0, K:100
- GRIS= C:0, M:0, Y:0, K:30

##### RGB (Medios electrónicos):

- VERDE=R:100, G:40, B:45
- NEGRO=R:0, G:0, B:0
- GRIS=R:198, G:198, B:197

##### Index (Hexadecimal, Web Safe):

- VERDE=#648C2D
- NEGRO=#1C1C1B
- GRIS=#C6C6C5

## CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA • CESAC

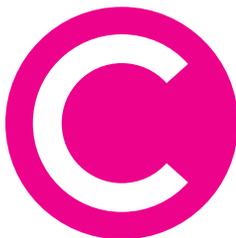
### La marca

La marca que identifica gráficamente los Centros de Servicio y Atención Ciudadana, se compone de un círculo color magenta que contiene una letra "C" blanca, bajo las cuales se inscriben las siglas CESAC. Bajo las siglas se puede o no colocar el nombre completo para reforzar el significado de la marca.

La marca completa:



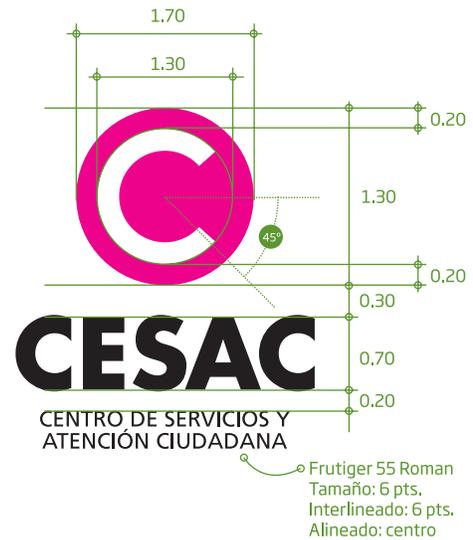
El símbolo:



### Retícula métrica al 100%

Esta referencia métrica se utilizará como medida estándar para establecer los tamaños para la marca.

*Ejem.: En X pieza la marca se colocará al 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.

*Ejem.: Rótulo en pared.*



## CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA • CESAC

### Variantes estructurales

Toda marca debe tener una variante horizontal y una vertical en su acomodo estructural, que permita utilizarla en cualquier orientación y así adaptarse al espacio físico donde vaya a reproducirse.

### Versión horizontal

*NOTA: MEDIDAS EN CENTÍMETROS*



### Versión vertical

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





## CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA • CESAC

### Paleta de color

#### Versión a dos tintas



#### Versión a una tinta



#### Versión en negro



#### Versión calada



### Versión escala de grises



### Versión pantalla o esmerilado



### Valores de color:

#### Tintas directas:

- MAGENTA=PANTONE MAGENTA CVC
- NEGRO AL 100%
- GRIS=NEGRO AL 30%

#### Cuatricromía:

- MAGENTA=C:0, M:96, Y:10, K:0
- NEGRO= C:0, M:0, Y:0, K:100
- GRIS= C:0, M:0, Y:0, K:30

#### RGB (Medios electrónicos):

- MAGENTA=R:235, G:0, B:139
- NEGRO=R:0, G:0, B:0
- GRIS=R:188, G:189, B:192

#### Index (Hexadecimal, Web Safe):

- MAGENTA=#EB008B
- NEGRO=#231F20
- GRIS=#B3B3B3





ACCION E IDENTIFICACION GRAFICA  
UNIDADES DE ATENCION CIUDADANA - TIPOGRAFIAS

### Tipografía Institucional

Esta tipografía profesional se utilizará en los impresos, y en los documentos editoriales que se generen y que requieran una familia tipográfica completa. Posee versatilidad y ligaduras.

## KEPLER MM

**Kepler MM Roman Regular**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

**Kepler MM Roman Semibold**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

**Kepler MM Roman Bold**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

**Kepler MM Italic**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

UNIDADES DE ATENCION CIUDADANA - TIPOGRAFIAS

### Tipografía señalética

Esta tipografía Sans Serif, de fácil lectura y que fue creada específicamente para señales, se utilizará para la señalización principalmente y como complemento de la fuente institucional en los impresos.

## FRUTIGER

**Kepler MM**  
ABCDEFGHIJKL  
abcdefghijkl  
0123456789

**Kepler**  
ABCD  
abcd  
01

**Frutiger 47 Light Condensed**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

**Frutiger 57 Condensed**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

**Frutiger 67 Bold Condensed**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

**Frutiger 77 Black Condensed**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

**Kepler**  
ABCDEFGHIJKL  
abcdefghijkl  
0123456789

## GOTHAM

**Gotham Book Regular**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

**Gotham Medium**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

## ARIAL

**Arial Regular**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

Fr  
AB  
ab  
01

**Arial Italic**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

**Arial Bold**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

**Arial Bold Italic**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

## VERDANA

**Verdana Regular**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

**Verdana Italic**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

**Verdana Bold**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

**Verdana Bold Italic**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

# LAS TIPOGRAFÍAS



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO







## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA-CDMX • TIPOGRAFÍAS

## Tipografía de logotipo

La tipografía institucional de este Gobierno, se utilizará en el logotipo.

**GOTHAM****Gotham Book Regular**

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnpqrstuvwxyz  
 0123456789

**Gotham Regular**

**ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ**  
**abcdefghijklmnopqrstuvwxyz**  
**0123456789**

**Gotham Rounded Book**

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnpqrstuvwxyz  
 0123456789

**Gotham Rounded Light**

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnpqrstuvwxyz  
 0123456789

**Gotham Rounded Light Italic**

*ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ*  
*abcdefghijklmnopqrstuvwxyz*  
*0123456789*

**Gotham Rounded Medium**

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnpqrstuvwxyz  
 0123456789

**Gotham Rounded Medium Italic**

*ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ*  
*abcdefghijklmnopqrstuvwxyz*  
*0123456789*

**Gotham Rounded Bold**

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnpqrstuvwxyz  
 0123456789

**Gotham Rounded Bold Italic**

*ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ*  
*abcdefghijklmnopqrstuvwxyz*  
*0123456789*

**Gotham Bold Regular**

**ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ**  
**abcdefghijklmnopqrstuvwxyz**  
**0123456789**



## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • TIPOGRAFÍAS

### Tipografía señalética

Esta tipografía Sans Serif, de fácil lectura y que fue creada específicamente para señales, se utilizará para la señalización principalmente y como complemento de la fuente institucional en los impresos.

# FRUTIGER

### Frutiger 45 Light

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

### Frutiger 55 Roman

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

### Frutiger 65 Bold

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

### Frutiger 75 Black

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789



## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • TIPOGRAFÍAS

## Tipografía complementaria

La tipografía que se utilizará para los textos comunes y la formulación de documentos escritos que vayan a ser impresos como solicitudes, impresos, etc, será Arial.

## ARIAL

*Arial Regular*

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz  
 0123456789

*Arial Italic*

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz  
 0123456789

**Arial Bold**

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz  
 0123456789

***Arial Bold Italic***

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz  
 0123456789

## Tipografía web

La tipografía que se utilizará para los documentos de transmisión electrónica.

## VERDANA

*Verdana Regular*

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz  
 0123456789

*Verdana Italic*

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz  
 0123456789

**Verdana Bold**

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz  
 0123456789

***Verdana Bold Italic***

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz  
 0123456789







# LOS IMPRESOS



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO







## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

### Tarjetas de presentación, selección de color

**NOTA 1:** Para la impresión de las tarjetas de presentación, referirse a los archivos fuente proporcionados por la CGMA.

**Especificaciones:**

**Medida** - 9x5 cms.

**Tintas** - Selección de color

**Material** - Cuché 300 g

**Acabados** - Plastificado mate

#### ANVERSO



#### REVERSO



1. LOGOTIPO GDF Y MARCA CDMX
2. MARCA DELEGACIÓN
3. NOMBRE Y APELLIDOS
4. PUESTO - UNIDAD DE ASIGNACION
5. DIRECCIÓN (CALLE, NÚMERO, COLONIA, DELEGACIÓN, C.P. Y CIUDAD)
6. CORREO ELECTRÓNICO, TEL/FAX (SI DISPONIBLE)
7. PÁGINA WEB DE LA DELEGACIÓN DONDE SE UBICA

8. MARCA UNAC CON SELLO DE TRÁMITES Y SERVICIOS
9. MARCA UNAC, VUD o CESAC



**NOTA 2:** Para evaluaciones se tomará en cuenta que la tarjeta contenga todos los elementos señalados en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.

*TINTA DIRECTA*

*MAGENTA: PANTONE MAGENTA CVC*

*VERDE: PANTONE 370 C*

*CUATRICROMÍA:*

*MAGENTA: C: 0, M: 96, Y: 10, K: 0*

*VERDE: C: 66, M: 25, Y: 100, K: 9*



## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

### Hoja membretada, selección de color

**NOTA 1:** Para la impresión de la hoja membretada, referirse a los archivos fuente proporcionados por la CGMA.

*TINTA DIRECTA*  
*MAGENTA: PANTONE MAGENTA CVC*

**Especificaciones:**

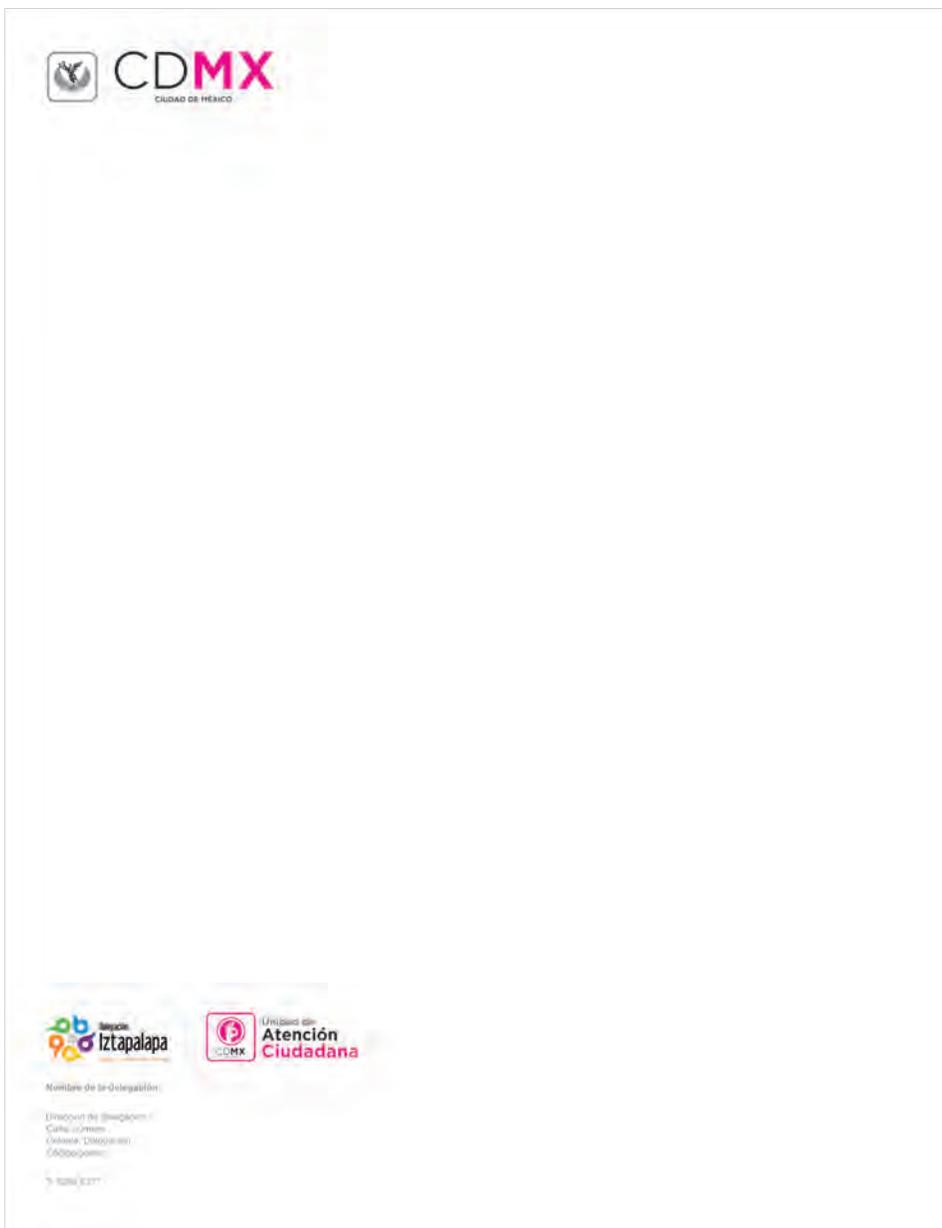
**Medida** - 21.59x27.94 cms.

**Tintas** - Selección de color

**Material** - Bond Blanco 80 k

**CUATRICROMÍA:**

**MAGENTA: C: 0, M: 96, Y: 10, K: 0**



**NOTA 2:** Para evaluaciones se tomará en cuenta que la hoja membretada contenga todos los elementos señalados en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.

## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

### Hoja membretada, CESAC

**NOTA 1:** Para la impresión de la hoja membretada, referirse a los archivos fuente proporcionados por la CGMA.

TINTA DIRECTA  
MAGENTA: PANTONE MAGENTA CVC

Especificaciones:  
Medida - 21.59x27.94 cms.  
Tintas - Selección de color  
Material - Bond Blanco 80 k

CUATRICROMÍA:  
MAGENTA: C: 0, M: 96, Y: 10, K: 0



**NOTA 2:** Para evaluaciones se tomará en cuenta que la hoja membretada contenga todos los elementos señalados en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.



## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

### Hoja membretada, VUD

**NOTA 1:** Para la impresión de la hoja membretada, referirse a los archivos fuente proporcionados por la CGMA.

TINTA DIRECTA  
VERDE: PANTONE 370 C

Especificaciones:

Medida - 21.59x27.94 cms.

Tintas - Selección de color

Material - Bond Blanco 80 k

CUATRICROMÍA:

VERDE: C: 66, M: 25, Y: 100, K: 9



**NOTA 2:** Para evaluaciones se tomará en cuenta que la hoja membretada contenga todos los elementos señalados en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.



## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

### Folletería CESAC

MUESTRA (frente)

TINTA DIRECTA

MAGENTA: PANTONE MAGENTA CVC

CUATRICROMÍA:

MAGENTA: C: 0, M: 96, Y: 10, K: 0

Especificaciones:

Medida - 21.5x28 cms. (hoja carta)

Tintas - Selección de color

Material - Cuché 175 g

Acabados - Plecado y doblado.

**NOTA:** Para evaluaciones se tomará en cuenta que el folleto contenga todos los elementos señalados en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.



## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

### Folletería CESAC

MUESTRA (vuelta)

TINTA DIRECTA  
MAGENTA: PANTONE MAGENTA CVC

CUATRICROMÍA:  
MAGENTA: C: 0, M: 96, Y: 10, K: 0

Especificaciones:

Medida - 21.5x28 cms. (hoja carta)

Tintas - Selección de color

Material - Cuché 175 g

Acabados - Plecado y doblado.

**NOTA:** Para evaluaciones se tomará en cuenta que el folleto contenga todos los elementos señalados en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.

**DESCRIPCIÓN:**  
Descripción del servicio a promover apoyado con infografías que refuerzen visualmente la explicación proporcionada.

Ejemplo:

¿En qué consiste?  
Texto de apoyo

¿A quién está dirigido?  
Texto de apoyo

¿Dónde se realiza?  
Texto de apoyo

Descripción del servicio a promover apoyado con infografías que refuerzen visualmente la explicación proporcionada.



**REQUISITOS:**

Proporcionar una pequeña explicación de los requisitos necesarios para la solicitud del servicio.

- 1 Requisito
- 2 Requisito
- 3 Requisito
- 4 Requisito
- 5 Requisito
- 6 Requisito
- 7 Requisito
- 8 Requisito



## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

### Folletería VUD

MUESTRA (frente)

TINTA DIRECTA  
VERDE: PANTONE 370 C

CUATRICROMÍA:  
VERDE: C: 66, M: 25, Y: 100, K: 9

Especificaciones:

Medida - 21.5x28 cms. (hoja carta)

Tintas - Selección de color

Material - Cuché 175 g

Acabados - Plecado y doblado.

**NOTA:** Para evaluaciones se tomará en cuenta que el folleto contenga todos los elementos señalados en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.

**VUD**  
VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL

Unidad de Atención Ciudadana

**Trámite o Servicio más solicitado**

**Trámite o Servicio más solicitado**

Para más información sobre servicios, consulta el Catálogo Único de Trámites y Servicios: [tramitesyservicios.df.gob.mx](http://tramitesyservicios.df.gob.mx)

Si tienes alguna duda, llama a:  
**Poner los datos de la Contraloría Interna**

Dirección  
Teléfono

**VUD**  
VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL

CDMX CIDAD DE MÉXICO | Delegación Iztapalapa | Unidad de Atención Ciudadana



## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

### Folletería VUD

MUESTRA (vuelta)

TINTA DIRECTA  
VERDE: PANTONE 370 C

CUATRICROMÍA:  
VERDE: C: 66, M: 25, Y: 100, K: 9

Especificaciones:

Medida - 21.5x28 cms. (hoja carta)

Tintas - Selección de color

Material - Cuché 175 g

Acabados - Plecado y doblado.

**NOTA:** Para evaluaciones se tomará en cuenta que el folleto contenga todos los elementos señalados en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.





## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

### Cartel Derechos y Obligaciones

TINTA DIRECTA  
MAGENTA: PANTONE MAGENTA CVC

CUATRICROMÍA:  
MAGENTA: C: 0, M: 96, Y: 10, K: 0

Especificaciones:  
Medida - 90x60 cm  
Tintas - Selección de color  
Material - Cuché 225 g

#### NOTA 1:

Para evaluaciones se tomará en cuenta que el cartel contenga todos los elementos señalados en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.

#### NOTA 2:

Se prohíbe tener en esta área, carteles y posters ajenos a los correspondientes a las Unidades de Atención Ciudadana.

## TUS DERECHOS

**Como ciudadano tienes derecho a:**

- Ser atendido en instalaciones seguras, accesibles, limpias y cómodas.
- Recibir toda la información que requieras, de forma clara, sencilla y amable, durante todo el proceso.
- Ser tratado con respeto, dignidad y amabilidad.
- Recibir atención prioritaria si eres adulto mayor, persona con discapacidad, mujer embarazada o persona en compañía de un niño o niña menor de 5 años.
- Negarte a dar dinero o regalos a cambio de la realización de los trámites.
- Tener un espacio para manifestar tus quejas y sugerencias.



**Unidad de Atención Ciudadana**



## TUS OBLIGACIONES



- Utilizar en forma correcta y responsable los espacios de atención ciudadana.
- 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.
- No maltratar de ninguna forma los bienes muebles e inmuebles de las áreas de atención ciudadana.



**QUEJAS Y SUGERENCIAS**  
**5533 5533**

• DENUNCIA  
ALGÚN ACTO DE  
CORRUPCIÓN POR PARTE  
DE UN SERVIDOR PÚBLICO



[www.anticorruccion.gob.mx](http://www.anticorruccion.gob.mx)



• Aplicación  
Móvil



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO





## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

## Cartel CESAC

TINTA DIRECTA  
MAGENTA: PANTONE MAGENTA CVC

CUATRICROMÍA:  
MAGENTA: C: 0, M: 96, Y: 10, K: 0

Especificaciones:

Medida - 90x60 cm

Tintas - Selección de color

Material - Cuché 225 g

**NOTA 1:**

Para evaluaciones se tomará en cuenta que el cartel contenga todos los elementos señalados en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.

**NOTA 2:**

Se prohíbe tener en esta área, carteles y posters ajenos a los correspondientes a las Unidades de Atención Ciudadana.



CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

# ¿Cuáles son las funciones del CESAC

CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

**Orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos**

relacionados con las solicitudes de servicios públicos que ingrese la ciudadanía en las materias que se indican a continuación:

- AGUA Y SERVICIOS HIDRÁULICOS
- SERVICIOS URBANOS

 **CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO

 Delegación Iztapalapa

 Unidad de Atención Ciudadana



## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

## Cartel VUD

TINTA DIRECTA  
VERDE: PANTONE 370 C

CUATRICROMÍA:  
VERDE: C: 66, M: 25, Y: 100, K: 9

## Especificaciones:

Medida - 90x60 cm

Tintas - Selección de color

Material - Cuché 225 g

**NOTA 1:**

Para evaluaciones se tomará en cuenta que el cartel contenga todos los elementos señalados en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.

**NOTA 2:**

Se prohíbe tener en esta área, carteles y posters ajenos a los correspondientes a las Unidades de Atención Ciudadana.

VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL

¿Cuáles son las  
**funciones de la**  
**VUD?**  
VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL

**Orientar, informar, recibir,  
integrar, registrar, gestionar  
y entregar documentos**

que se relacionen con solicitudes, avisos y manifestaciones que presente la ciudadanía con respecto a las siguientes materias:

- AGUA Y SERVICIOS HIDRÁULICOS
- MERCADOS PÚBLICOS
- CONSTRUCCIONES Y OBRAS
- PROTECCIÓN CIVIL
- ESPECTÁCULOS PÚBLICOS
- SERVICIOS LEGALES Y
- ESTABLECIMIENTOS MERCANTILES
- ARCHIVO DE NOTARÍAS
- INDUSTRIA
- USO DE SUELO



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO



Delegación  
**Iztapalapa**



Unidad de  
**Atención  
Ciudadana**



## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

### Cartel Atención Prioritaria

TINTA DIRECTA  
MAGENTA: PANTONE MAGENTA CVC

CUATRICROMÍA:  
MAGENTA: C: 0, M: 96, Y: 10, K: 0

Especificaciones:  
Medida - 90x60 cm  
Tintas - Selección de color  
Material - Cuché 225 g

#### NOTA 1:

Para evaluaciones se tomará en cuenta que el cartel contenga todos los elementos señalados en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.

#### NOTA 2:

Se prohíbe tener en esta área, carteles y posters ajenos a los correspondientes a las Unidades de Atención Ciudadana.




**Serán atendidas de forma inmediata las personas en situación de vulnerabilidad:**

- 

**Discapacidad**
- 

**Adultos mayores de 60 años**
- 

**Personas que acudan con niños menores de 5 años**
- 

**Mujeres embarazadas**

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



**QUEJAS Y SUGERENCIAS**  
**5533 5533**

DENUNCIA ALGÚN ACTO DE CORRUPCIÓN POR PARTE DE UN SERVIDOR PÚBLICO  
  
www.anticorruptcion.df.gob.mx



Aplicación Móvil







## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

### Carteles CESAC

Las Unidades de Atención Ciudadana deberán contar con la totalidad (3) de carteles señalados en este manual según corresponda a CESAC o VUD.

**Especificaciones:**

**Medida** - 90x60 cm

**Tintas** - Selección de color

**Material** - Cuché 225 g

**NOTA:** Para evaluaciones se tomará en cuenta que cada cartel contenga todos los elementos señalados en este manual, de lo contrario no obtendrán los puntos para este apartado. Asimismo, se prohíbe que en las Unidades de Atención Ciudadana haya carteles y posters ajenos a los señalados anteriormente, excepto campañas sociales del Gobierno de la Ciudad de México.

**TUS DERECHOS**

Como ciudadano tienes derecho a:

- Ser atendido en instalaciones seguras, accesibles, limpias y cómodas.
- Recibir toda la información que requieras, de forma clara, sencilla y amable, durante todo el proceso.
- Ser tratado con respeto, dignidad y amabilidad.
- Recibir atención prioritaria si eres adulto mayor, persona con discapacidad, mujer embarazada o persona en compañía de un niño o niña menor de 5 años.
- Negarte a dar dinero o regalos a cambio de la realización de los trámites.
- Tener un espacio para manifestar tus quejas y sugerencias.

**TUS OBLIGACIONES**

- Utilizar en forma correcta y responsable los espacios de atención ciudadana.
- 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.
- No maltratar de ninguna forma los bienes muebles e inmuebles de las áreas de atención ciudadana.

QUEJAS Y SUGERENCIAS **5533 5533**

CDMX Ciudad de México, Iztapalapa

CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

**¿Cuáles son las funciones del CESAC?**

**ORIENTAR, INFORMAR, RECIBIR, INTEGRAR, REGISTRAR, GESTIONAR Y ENTREGAR DOCUMENTOS**

relacionados con las solicitudes de servicios públicos que ingrese la ciudadanía en las materias que se indican a continuación:

- AGUA Y SERVICIOS HIDRÁULICOS
- SERVICIOS URBANOS

CDMX Ciudad de México, Iztapalapa, Unidad de Atención Ciudadana

EN ESTA Unidad de Atención Ciudadana

**Serán atendidas de forma inmediata las personas en situación de vulnerabilidad:**

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

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

QUEJAS Y SUGERENCIAS **5533 5533**

CDMX Ciudad de México, Iztapalapa



## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

### Carteles VUD

Las Unidades de Atención Ciudadana deberán contar con la totalidad (3) de posters señalados en este manual según corresponda a CESAC o VUD.

**Especificaciones:**

**Medida** - 90x60 cm

**Tintas** - Selección de color

**Material** - Cuché 225 g

**NOTA:** Para evaluaciones se tomará en cuenta que cada cartel contenga todos los elementos señalados en este manual, de lo contrario no obtendrán los puntos para este apartado. Asimismo, se prohíbe que en las Unidades de Atención Ciudadana haya carteles/posters ajenos a los señalados anteriormente, excepto campañas sociales del Gobierno del Distrito Federal.

**TUS DERECHOS**

Como ciudadano tienes derecho a:

- Ser atendido en instalaciones seguras, accesibles, limpias y cómodas.
- Recibir toda la información que requieras, de forma clara, sencilla y amable, durante todo el proceso.
- Ser tratado con respeto, dignidad y amabilidad.
- Recibir atención prioritaria si eres adulto mayor, persona con discapacidad, mujer embarazada o persona en compañía de un niño o niña menor de 5 años.
- Negarte a dar dinero o regalos a cambio de la realización de los trámites.
- Tener un espacio para manifestar tus quejas y sugerencias.

**TUS OBLIGACIONES**

- Utilizar en forma correcta y responsable los espacios de atención ciudadana.
- 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.
- No maltratar de ninguna forma los bienes muebles e inmuebles de las áreas de atención ciudadana.

QUEJAS Y SUGERENCIAS  
**5533 5533**

CDMX CIUDAD DE MÉXICO

Iztapalapa

VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL

¿Cuáles son las funciones de la **VUD?**

VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL

**Orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos**

que se relacionen con solicitudes, avisos y manifestaciones que presente la ciudadanía con respecto a las siguientes materias:

- AGUA Y SERVICIOS HIDRÁULICOS
- CONSTRUCCIONES Y OBRAS
- ESPECTÁCULOS PÚBLICOS
- ESTABLECIMIENTOS MERCANTILES
- INDUSTRIA
- MERCADOS PÚBLICOS
- PROTECCIÓN CIVIL
- SERVICIOS LEGALES Y ARCHIVO DE NOTARIAS
- USO DE SUELO

CDMX CIUDAD DE MÉXICO

Iztapalapa

Unidad de Atención Ciudadana

**EN ESTA** Unidad de Atención Ciudadana

Serán atendidas de forma **inmediata** las personas en situación de vulnerabilidad:

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

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

QUEJAS Y SUGERENCIAS  
**5533 5533**

CDMX CIUDAD DE MÉXICO

Iztapalapa

## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

## Banners tipo stand-up

Cuando las características físicas de las Unidades de Atención Ciudadana, o el presupuesto no permitan la colocación de un programa de señales completo, se podrá hacer uso de los banners tipo *stand-up* como publicidad y con funciones señaléticas.

## Especificaciones:

**Medida** - 60x160 cms.

**Tintas** - 4x0

**Material** - Lona

**Acabados** - Selección de color, bastilla y ojillos en las cuatro esquinas

**Base**: Estándar X para banners

*TINTA DIRECTA*

*MAGENTA: PANTONE MAGENTA CVC*

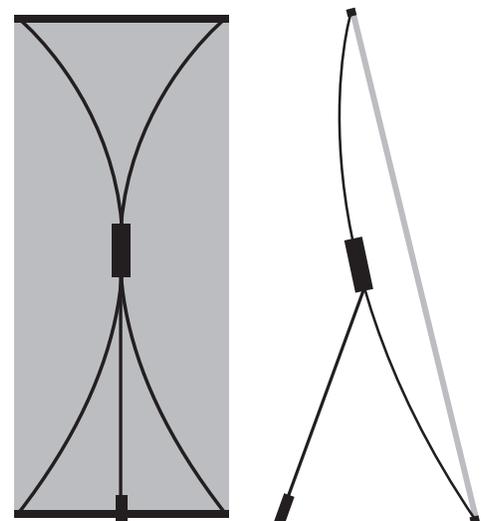
*VERDE: PANTONE 370 C*

*CUATRICROMÍA:*

*MAGENTA: C: 0, M: 96, Y: 10, K: 0*

*VERDE: C: 66, M: 25, Y: 100, K: 9*

**NOTA:** Para evaluaciones se tomará en cuenta que el stand-up contenga todos los elementos señalados en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.



## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

### Banners tipo stand-up

#### Versión 2

#### Especificaciones:

**Medida** - 60x160 cms.

**Tintas** - 4x0

**Material** - Lona

**Acabados** - Selección de color, bastilla y ojillos en las cuatro esquinas

**Base:** Estándar X para banners

*TINTA DIRECTA*

*MAGENTA: PANTONE MAGENTA CVC*

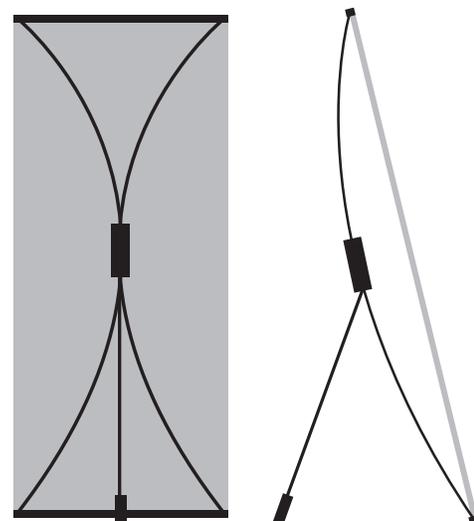
*VERDE: PANTONE 370 C*

*CUATRICROMÍA:*

*MAGENTA: C: 0, M: 96, Y: 10, K: 0*

*VERDE: C: 66, M: 25, Y: 100, K: 9*

**NOTA:** Para evaluaciones se tomará en cuenta que el stand-up contenga todos los elementos señalados en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.





## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

### Gafete CESAC

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.

*TINTA DIRECTA*

*MAGENTA: PANTONE MAGENTA CVC*

*CUATRICROMÍA:*

*MAGENTA: C: 0, M: 96, Y: 10, K: 0*

**Especificaciones:**

**Medida** - 10x11 cms.

**Tintas** - 4x4

**Material** - Opalina o Bond 90k

**Acabados** - Selección de color y enmicado

**Broche:** Cocodrilo negro o cordón negro

**NOTA 1:** Para evaluaciones se tomará en cuenta que el gafete contenga todos los elementos señalados en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.



**NOTA 2:** Sólo procede la impresión de gafetes de identificación para el personal de atención ciudadana previamente registrado y validado en el padrón que se encuentra bajo resguardo de la Coordinación General de Modernización Administrativa.



## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA-CDMX • IMPRESOS

### Gafete VUD

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.

TINTA DIRECTA

VERDE: PANTONE 370 C

CUATRICROMÍA:

VERDE: C: 66, M: 25, Y: 100, K: 9

Especificaciones:

Medida - 10x11 cms.

Tintas - 4x4

Material - Opalina o Bond 90k

Acabados - Selección de color y enmicado

Broche: Cocodrilo negro o cordón negro

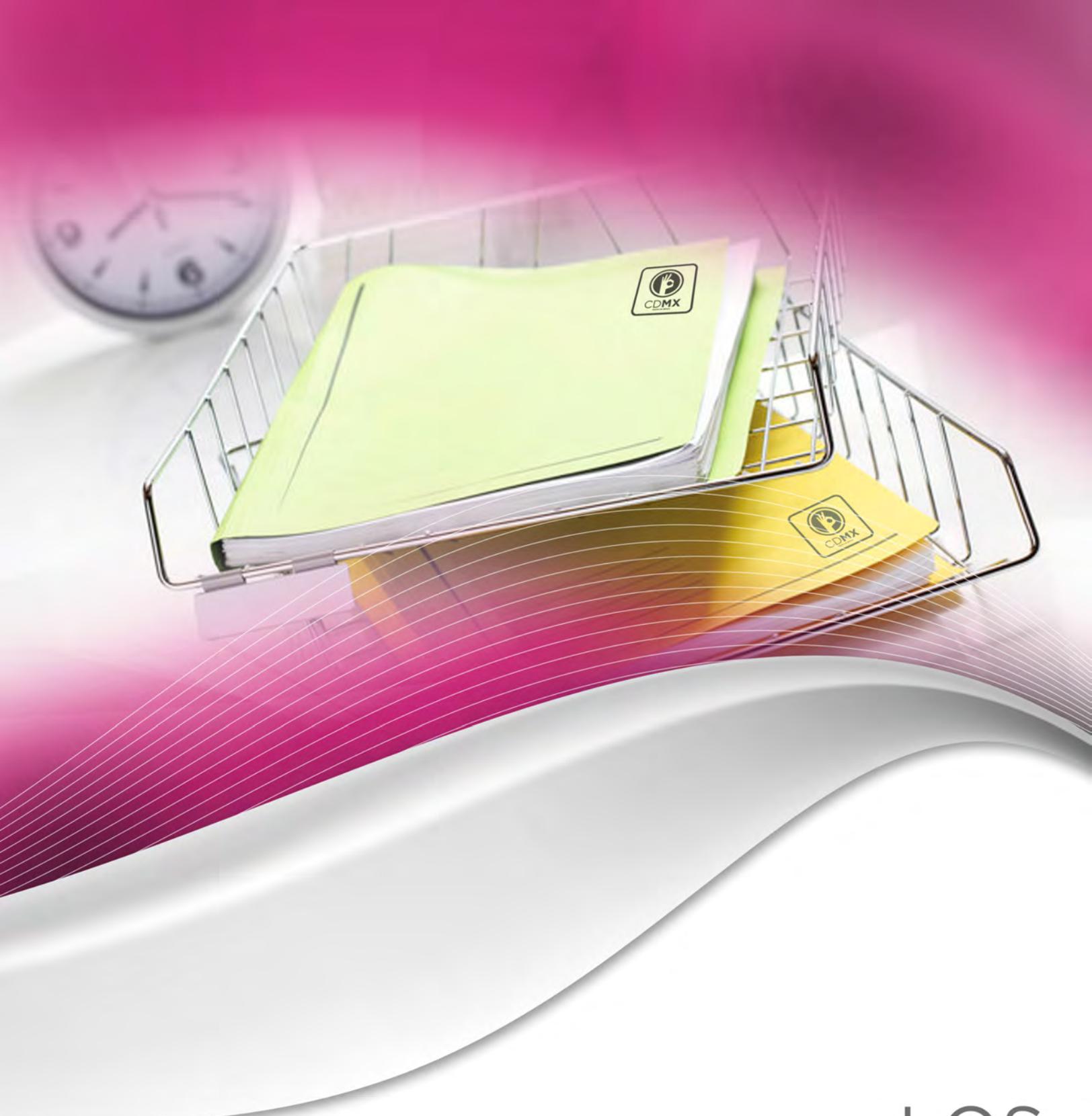
**NOTA 1:** Para evaluaciones se tomará en cuenta que el gafete contenga todos los elementos señalados en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.



**NOTA 2:** Sólo procede la impresión de gafetes de identificación para el personal de atención ciudadana previamente registrado y validado en el padrón que se encuentra bajo resguardo de la Coordinación General de Modernización Administrativa.







# LOS SELLOS



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO





## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

Cada Delegación decidirá respecto al número de sellos a utilizar según los trámites o servicios que ofrezca, sin embargo será importante que los logotipos UNAC, CESAC y VUD sean visibles y se presenten de tamaño razonable como se muestra en los ejemplos a continuación:

### Sello de recibido

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





# EL UNIFORME



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO





## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

## Uniforme formal CESAC

En los casos especiales donde el código de vestimenta para personal en funciones de atención al público requiera una vestimenta formal, se sugiere:

Vestimenta formal compuesta por una camisa/blusa manga corta o larga que pueda o no estar acompañada de una pañoleta/mascada para el personal femenino y corbata para el personal masculino.

## Especificaciones:

- Camisa/blusa blanca de algodón/nylon - 2 hilos
- Pañoleta o mascada en color magenta.

**NOTA 1:** Para evaluaciones se tomará en cuenta que el uniforme esté completo de acuerdo a lo señalado en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.



**OPERADOR  
CESAC**

## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

### Uniforme casual CESAC

Para personal en funciones de atención al público en las Unidades de Atención Ciudadana, se sugiere:

Vestimenta casual que genere un ambiente de confianza y empatía con la gente, pero con las marcas visibles y claras para no perder la institucionalidad.

#### Especificaciones:

- Polera blanca de algodón/nylon - 2 hilos
- Polera magenta de algodón/nylon - 1 hilo

**NOTA 1:** Para evaluaciones se tomará en cuenta que el uniforme esté completo de acuerdo a lo señalado en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.



## OPERADOR CESAC

Se sugiere este atuendo en caso de que existan eventos relacionados con la Atención a la Ciudadanía.

## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

## Uniforme formal VUD

En los casos especiales donde el código de vestimenta para personal en funciones de atención al público requiera una vestimenta formal, se sugiere:

Vestimenta formal compuesta por una camisa/blusa manga corta o larga que pueda o no estar acompañada de una pañoleta/mascada para el personal femenino y corbata para el personal masculino.

## Especificaciones:

- Camisa/blusa blanca de algodón/nylon - 2 hilos
- Pañoleta o mascada en color magenta.

**NOTA 1:** Para evaluaciones se tomará en cuenta que el uniforme esté completo de acuerdo a lo señalado en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.



OPERADOR  
VUD

## UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA • IMPRESOS

### Uniforme casual VUD

Para personal en funciones de atención al público en las Unidades de Atención Ciudadana, se sugiere:

Vestimenta casual que genere un ambiente de confianza y empatía con la gente, pero con las marcas visibles y claras para no perder la institucionalidad.

#### Especificaciones:

- Polera blanca de algodón/nylon - 2 hilos
- Polera verde de algodón/nylon - 1 hilo

**NOTA 1:** Para evaluaciones se tomará en cuenta que el uniforme esté completo de acuerdo a lo señalado en este manual, de lo contrario no obtendrá puntos para este apartado.



## OPERADOR VUD

Se sugiere este atuendo en caso de que existan eventos relacionados con la Atención a la Ciudadanía.

## MEDIDAS DE LOGOTIPOS PARA UNIFORMES

**NOTA:** El tamaño de logotipos mencionado es el mínimo a utilizar y puede aumentarse en caso de ser requerido para una óptima legibilidad.

En caso de utilizar este tamaño, se eliminará el texto “Ciudad de México” por cuestiones de bordado, exceptuando en la parte trasera de la prenda y sólo en caso de que la palabra en comento sea legible, alineada entre la D y la M del CDMX tal cual se muestra en la imagen.

Estas versiones de logotipos únicamente deben emplearse para bordados.

