




CESAC
CENTRO DE SERVICIOS Y
ATENCIÓN CIUDADANA


VUD
VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL

MANUAL DE
IDENTIDAD GRÁFICA
**UNIDAD DE ATENCIÓN
CIUDADANA**



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



Sección I:	
MANUAL DE IDENTIDAD GRÁFICA	5
Introducción	
Objetivo	9
Glosario	9
Sección II:	
IDENTIFICACIÓN GRÁFICA	
LAS MARCAS	11
Marca Unidad de Atención Ciudadana de la Ciudad de México	13
Mapa de marcas	14
• La marca	15
• Retícula métrica al 100%	15
• Retícula para construcción manual	15
• Fuente y colores de la marca	16
• Variantes estructurales	17
• Paleta de color	19
Ventanilla Única Delegacional - VUD	
• La marca	20
• Retícula métrica al 100%	20
• Retícula para construcción manual	20
• Variantes estructurales	21
• Paleta de color	22
Centro de Servicios y Atención Ciudadana CESAC	
• La marca	23
• Retícula métrica al 100%	23
• Retícula para construcción manual	23
• Variantes estructurales	24
• Paleta de color	25

LAS TIPOGRAFÍAS	27
Tipografía logotipo	29
Tipografía señalética	30
Tipografía complementaria y web	31
LOS IMPRESOS	33
Tarjetas de presentación	35
Hoja membretada	36
Folletería	39
Carteles	43
Banners / <i>Stand-Up</i>	49
Papeleta de sugerencias	51
Gafetes	52
LOS SELLOS	57
UNIFORME	61
Uniformes CESAC	62
Uniformes VUD	65
Sección III:	
SEÑALIZACIÓN	69
Objetivos	70
Señalización	71
Señales CESAC	74
Señales VUD	79
Señalización de entrada	84
Señales módulos de informes	90
Señales módulos de atención	94
Señales tipo bandera	96

LA SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD Y SANIDAD	99
Señalización de seguridad	101
Señalización de sanidad	102
Señalización braille	103
Señalización de protección civil	104
Sección IV:	
ESPACIOS FÍSICOS	105
Introducción	107
Prototipo arquitectónico de la Unidad de Atención Ciudadana	107
Elementos mínimos obligatorios	108
Guía para acondicionamiento de espacios físicos	109
Planeación de los espacios	110
Sección V:	
ATENCIÓN CIUDADANA CON ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y ATENCIÓN PRIORITARIA	111
Presentación	113
Infraestructura para la accesibilidad universal	114

Sección VI:

APARTADOS PARA TRÁMITES Y SERVICIOS EN LOS SITIOS DE INTERNET DE LAS DELEGACIONES	139
--	------------

INTRODUCCIÓN

LINEAMIENTOS WEB	141
Acceso	142
Menú de navegación	143
Página principal del sitio	144
Apartado de trámites y servicios	147
Cédula de trámites	157
Trámites en línea	163
Cédula de trámites externos	165
Cédulas de servicios	166
Servicios en línea	172
Índice por temas	174
Índice por orden alfabético	176
Índice de trámites y servicios en línea	178
Lista completa de trámites y servicios	180
Lineamientos web , usabilidad	182

Sección VII:

LINEAMIENTOS DE USO DEL DOCUMENTO	183
--	------------

DIRECTORIO	184
-------------------	------------



INTRODUCCIÓN



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



La atención ciudadana es una de las tareas fundamentales que todo gobierno debe prever, planear, promover, proveer y fomentar como una acción cotidiana de gobierno.

Esta tarea permite a los ciudadanos cumplir obligaciones y acceder a derechos. Para ello, es necesario un marco integral que responda a la necesidad de dar a la ciudadanía una atención accesible, pronta, cálida, confiable y de calidad, en la realización de trámites y servicios.

Este marco denominado Modelo Integral de Atención Ciudadana publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 13 de octubre de 2014 se compone de elementos que tienen como objetivo una atención de calidad e incide en los mecanismos de entrega de la atención ciudadana considerando protocolos para lograr imagen, atención, procesos y gestión homólogos.

La atención de calidad logra la satisfacción ciudadana, lo cual incide en una imagen positiva del gobierno y una mejora en la gestión.

Para efectos de la normatividad que en esta materia es responsabilidad de la Coordinación General de Modernización Administrativa, la unidad de atención ciudadana es el área diseñada para atender en forma directa y continua a los ciudadanos que demandan información a través de la Ventanilla Única Delegacional (VUD) que atiende trámites y los Centros de Servicio de Atención Ciudadana (CESAC) que atienden servicios y dan asesorías, mediante distintos canales: presencial, telefónico o digital.

La atención ciudadana presencial es aquella donde el ciudadano acude a un espacio físico a solicitar un trámite o servicio; la atención telefónica se realiza mediante la entrega de información o servicios vía telefónica y la digital se realiza mediante la requisición de formularios o solicitudes de servicios vía electrónica, en sitios web o correos electrónicos, apps, redes sociales y kioscos digitales.

Es necesario atender con calidad la gestión de trámites y servicios que en la Administración Pública del Distrito Federal se realiza, observando siempre y en todo momento los lineamientos establecidos en el Modelo Integral de Atención Ciudadana, dentro de los cuales se especifica el cumplimiento obligatorio de lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica de las Unidades de Atención Ciudadana con fines de homologación en la imagen como uno de los ejes rectores para lograr la meta.

Considerando la experiencia en anteriores administraciones y las áreas de oportunidad que hemos detectado, el presente manual tiene como fin diseñar la imagen de las Unidades de Atención Ciudadana observando lo dispuesto en el Manual de Identidad Gráfica del Gobierno emitido por la Dirección General de Comunicación Social, con la finalidad de ofrecer una identidad mediante una imagen homogénea que sea fácilmente reconocida por la ciudadanía, considerando que en la Ciudad de México existen más de 800 áreas de atención ciudadana que atienden alrededor de 14 millones de trámites y servicios anualmente.

En este manual se definen las normas que se deben seguir para imprimir la marca y el logotipo en los diferentes soportes internos y externos de las Unidades de Atención Ciudadana; describe los signos gráficos así como todas sus posibles variaciones: color, forma, tamaño, etcétera. Asimismo, explica su forma, oportunidad y lugar de utilización mediante la inclusión de ejemplos gráficos. Se muestran también las normas prohibitivas de sus aplicaciones. De igual forma, se incluyen los colores y las tipografías institucionales.

Lo dispuesto en este manual será observado de forma obligatoria por todas las delegaciones del Gobierno de la Ciudad de México que cuenten con Unidades de Atención Ciudadana, así como en los diferentes medios de difusión que se empleen para dar a conocer a los ciudadanos los trámites y servicios que se gestionan.

El presente Manual de Identidad Gráfica es la expresión de la personalidad de las Unidades de Atención Ciudadana; las define visualmente y las diferencia de las demás oficinas delegacionales, permitiendo que puedan transmitir al público su carácter, su esencia y valores fundamentales como son agilidad, simplificación, orden, transparencia, equidad, accesibilidad, calidez y calidad, principalmente.

Nuestra meta es hacer más sencillo a los ciudadanos la gestión de trámites y servicios ante las delegaciones en las Unidades de Atención Ciudadana, para lograr responder correctamente a sus expectativas entregando una atención ciudadana de calidad, transparente, ágil y accesible.



Objetivo

A fin de generar espacios identificables y correctamente señalizados que favorezcan la interacción con la ciudadanía, reduciendo tiempos de espera, así como combatir la corrupción y fomentar la transparencia y manejo de información clara, permitiendo que el usuario reciba la atención de calidad que se merece, mediante este manual se homologa la identidad gráfica de las Unidades de Atención Ciudadana, proveyendo herramientas para el desarrollo e implementación de la misma, así como de las Ventanillas Únicas Delegacionales (VUD) y los Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC).

Glosario

Para los efectos del presente manual se entenderá por:

Identidad gráfica: Parte visual de la identidad institucional; la cara que se da al público y por la cual un organismo público es reconocido y diferenciado. La esencia de la identidad gráfica es la marca.

Marca: Elemento gráfico/fonético con el cual marcamos lo que nos es propio. La clasificamos en simple o mixta. La marca simple se compone únicamente de un nombre fonético, un logotipo y su paleta de color, mientras la marca mixta involucra un logotipo más un símbolo o icono además de su nombre fonético y su paleta de color.

Logotipo: Elemento gráfico conformado por figuras y/o letras organizadas en una palabra; que sirve para denominar algo. Debe cumplir con dos requisitos básicos: originalidad y legibilidad.

Señalización: Colocación de señales visuales, táctiles o auditivas que permitan a un individuo la ubicación de un área u objeto específico en un espacio determinado. En el campo visual, se utilizan pictogramas y/o rótulos con flechas direccionales, así como mapas o directorios. En el campo táctil se puede utilizar documentos escritos en sistema braille y en el auditivo señales sonoras intermitentes.

