

GUÍA DE MITIGACIÓN Y PREVENCIÓN DE COVID-19 EN LAS ÁREAS DE ATENCIÓN CIUDADANA



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



ÁREA DE ATENCIÓN
CIUDADANA

ÍNDICE

Introducción	3
1. Reactivación con los criterios de la nueva normalidad	4
1.1 Semáforo epidemiológico para la reactivación	4
1.2 Organización laboral e innovación en las AAC	5
a) Esquema laboral para la mitigación del Covid-19	
b) Nuevo protocolo para la atención al público presencial	
c) Aforo y flujo en las AAC	
d) Medidas de higiene y salud	
2. Señalética para las AAC	8
2.1 Informativa	8
2.2 Señalética para aforo y flujo	14
3. Elementos para la identidad gráfica de señalética y carteles	16
3.1 Tipografía	16
3.2 Paleta de colores	16
4. Documentos de consulta	17
5. Criterios de uso	18

INTRODUCCIÓN

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

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

La reanudación de actividades en las Áreas de Atención Ciudadana se guiará con el **PLAN GRADUAL HACIA LA NUEVA NORMALIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO**, publicado en Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 354 Bis del 29 de mayo de 2020.

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

1. Reactivación con los criterios de la Nueva Normalidad

1.1 Semáforo Epidemiológico para la reactivación

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

ROJO	NARANJA	AMARILLO	VERDE
Entes Públicos			
<ul style="list-style-type: none"> Atención digital por medio del SUAC, en el caso de servicios de reparación y mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Atención con cita en las AAC, en el caso de trámites vinculados a actividades económicas operando Atención digital, en el caso de servicios utilizando el SUAC 	<ul style="list-style-type: none"> Atención con cita en las AAC, en el caso de trámites vinculados a sectores Atención digital, en el caso de servicios, utilizando el SUAC 	<ul style="list-style-type: none"> Atención en las AAC, en el caso de trámites vinculados a sectores Atención en las AAC, en el caso de servicios
Alcaldías			
<ul style="list-style-type: none"> Atención digital por medio del SUAC, en el caso de servicios de reparación y mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Atención con cita en Ventanilla Única de Trámites vinculados a actividades económicas operando Atención digital en CESAC, utilizando el SUAC 	<ul style="list-style-type: none"> Atención con cita en Ventanilla Única de Trámites Atención digital en CESAC, y atención con cita, solo para servicios que requieran la presencia del promovente 	<ul style="list-style-type: none"> Atención en Ventanilla Única de Trámites Atención en CESAC, y digital por el SUAC

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

1.2 Organización laboral e Innovación en las AAC

Semáforo Epidemiológico naranja y amarillo

a) Esquema laboral para la mitigación del Covid-19

Se recomienda que en las AAC se establezca algún esquema de trabajo que disminuya el hacinamiento en los espacios de atención ciudadana.

b) Nuevo protocolo para la atención al público de manera presencial

La atención presencial en las AAC, sólo se llevará a cabo mediante cita agendada previamente por los medios que determine cada área. El control de citas garantiza la sana distancia. Es importante mencionar que no se permitirá acceder si no se cuenta con cita ni fuera de los horarios establecidos.

Proceso:

1. El usuario solicitará una cita, indicando el trámite o servicio a realizar
2. El usuario asistirá a realizar su trámite o servicio con el folio de su cita
3. El personal del área de atención validará el folio de la cita y permitirá el acceso al ciudadano, cuidando en todo momento los protocolos de sana distancia

c) Aforo y flujo en las AAC

Los RAAC en coordinación con los responsables de cada AAC acordarán e implementarán las reglas de aforo y flujo de acuerdo con el espacio del AAC.

Aspectos para considerar:

1. Asegurar un aforo mínimo adecuado para cumplir las medidas de sana distancia
2. Asegurar un flujo continuo de ciudadanos (en lo posible, por cada egreso permitir un ingreso), con el objeto de evitar la aglomeración de personas al exterior de las oficinas, sin superar la capacidad máxima determinada
 - La disponibilidad se calcula con base en los límites de capacidad y espacio de sana distancia recomendado para cada área de atención ciudadana
 - No se permite el acceso a personas que no tengan una cita agendada previamente
 - Se prioriza la atención a adultos mayores, personas en situación de discapacidad y mujeres embarazadas
 - Sólo se puede acceder usando el cubrebocas de forma correcta en todo momento dentro de las instalaciones
 - Se debe mantener la sana distancia entre usuarios y servidores públicos
 - Número de servidores públicos que brindan el servicio
3. Establecer las señalizaciones específicas de flujos de circulación

d) Medidas de higiene y salud espacios AAC

1. Trabajo de limpieza exhaustiva previo a la apertura del AAC
2. Las AAC que cuenten con sistema de ventilación y/o de sistema de aire acondicionado deberán atender las recomendaciones establecidas en **Lineamientos de protección a la salud que deberán cumplir las oficinas de la administración pública de la ciudad de México, en el marco del plan gradual hacia la nueva normalidad**
3. Implementar un filtro sanitario a la entrada del AAC para:
 - Regular la entrada de los ciudadanos, asegurar el aforo mínimo adecuado
 - Tomar temperatura y supervisar el correcto uso del cubrebocas
 - Dar información sobre las medidas que se tienen en la AAC para la mitigación del Covid-19

4. En caso de que el personal a cargo del filtro sanitario detecte temperaturas mayores a 37.5° o síntomas visibles relacionados a Covid-19, deberá recomendar al trabajador o ciudadano que se resguarde en su domicilio y llame al servicio telefónico Locatel (55 5658 1111) o a través del servicio SMS con la palabra **covid19** al **51515**
5. El personal del filtro sanitario deberá cumplir con la sana distancia y utilizar correctamente cubrebocas y careta
6. Colocar dispensadores de gel antibacterial
7. Utilización de caretas y cubrebocas para todo el personal que tiene contacto directo con los ciudadanos
8. En caso de realizar filas, señalar los lugares en los cuales deberá colocarse el ciudadano para respetar la sana distancia
9. Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria
 - Estos deben incluir el uso de soluciones químicas que se encuentren certificadas para eliminar el SARS-CoV-2
 - Garantizar el abasto de insumos para lavado y desinfección del establecimiento
 - Ductos de ventilación deberán ser incluidos en los procesos de limpieza general
 - Realizar limpieza continua y específica en superficies y áreas de uso común
 - Incrementar la frecuencia en la limpieza de sanitarios
10. Obligatorio estornudo de etiqueta aún utilizando cubrebocas (cubrirse la nariz y la boca con el codo flexionado o con un pañuelo). Si se tose, cubrir boca y nariz con un pañuelo de preferencia desechable y tirar de inmediato al cesto de basura
11. Aislamiento social obligatorio de 14 días en caso de que una persona sea identificada como caso sospechoso, enferma o positiva confirmada
12. Retirar los materiales que no se puedan limpiar fácilmente, como folletos, trípticos, volantes
13. Recomendar a las personas hablar estrictamente lo necesario para la realización de su trámite o servicio, con el fin de evitar la propagación de gotas de saliva en el ambiente
14. Dar prioridad en la atención a adultos mayores, mujeres embarazadas o lactantes y personas en situación de discapacidad
15. Se debe informar que solo puede entrar la persona interesada, salvo que necesite ayuda o asistencia legal o profesional, en cuyo caso podrá hacerse acompañar hasta de una persona
16. Capacitación a todo el personal de las Áreas de Atención Ciudadana sobre las medidas de higiene y salud que se deben seguir al atender al ciudadano

Personas Servidoras Públicas:

1. Obligatorio utilizar correctamente cubrebocas y careta de protección
2. No asistir al AAC si presenta síntomas de enfermedad respiratoria o asociadas a Covid-19
3. En caso de presentar sintomatología asociada a Covid-19, avisar inmediatamente a su jefe inmediato, procurando el aislamiento domiciliario y hacer uso del servicio telefónico Locatel (55 5658 1111) y/o por medio del sistema SMS enviando un mensaje con la palabra **covid19** al **51515**. Por lo que se deberá hacer del conocimiento de las DGA
4. Mantener comunicación con su jerárquico sobre su estatus y seguimiento
5. No mantener objetos innecesarios en los lugares de trabajo
6. Hablar solo lo necesario con las personas a las que se les otorga la atención
7. No ingerir alimentos en el área de trabajo, ni dentro de las AAC

8. El personal de atención ciudadana deberá, entre cada ciudadano:

- Limpiar y desinfectar el área de trabajo (escritorio)
- Lavar sus manos con agua y jabón o utilizar gel antibacterial, sin embargo, es recomendable el lavado frecuente de manos

9. Optimizar los tiempos de atención con la finalidad de evitar una larga permanencia de personas en el AAC, garantizando el otorgamiento adecuado del servicio

Ciudadanos:

1. Asistir a las AAC únicamente con cita previa (semáforo naranja y amarillo)
2. Uso correcto y obligatorio de cubrebocas para ingresar al AAC
3. Usar gel antibacterial al ingresar y al salir del AAC
4. Esperar su turno, con el objeto de evitar aglomeración de personas
5. Evitar asistir acompañado a las AAC, ya que solo puede ingresar el interesado
6. Evitar asistir acompañado por lactantes y niños menores de 14 años al AAC
7. Respetar las señalizaciones de los espacios de espera
8. Procurar permanecer en silencio mientras espera su turno
9. Hablar solo lo necesario con la persona que le otorga la atención
10. No ingerir alimentos en el área de atención

Semáforo Epidemiológico verde

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

SEÑALÉTICA PARA LAS AAC

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

2.1 Informativa

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



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO



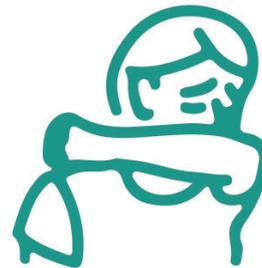
ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA

Nuevo coronavirus Covid-19 MEDIDAS DE PREVENCIÓN

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



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



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





GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



ÁREA DE ATENCIÓN
CIUDADANA

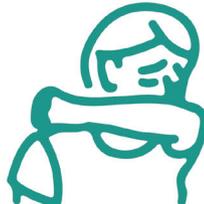
Estornudo de etiqueta

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

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



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



Después lava tus manos con agua y jabón





MEDIDAS BÁSICAS DE HIGIENE Y SALUD



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



6. Evitar asistir acompañado por lactantes y niños menores de 14 años



2. Uso correcto y obligatorio de cubrebocas para ingresar al AAC



7. Respetar las señalizaciones de los espacios de espera



3. Usar gel antibacterial al ingresar y al salir de las AAC



8. Permanecer en silencio mientras espera su turno



4. Esperar su turno, con el objeto de evitar aglomeración de personas



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



5. Evitar asistir acompañado a las AAC, ya que solo puede ingresar el interesado



10. No ingerir alimentos en el área de atención



¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica.
Duración de todo el procedimiento: **40-60 segundos.**

1



Mójese las manos con agua

2



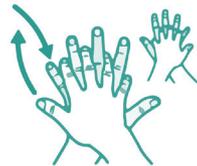
Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos

3



Frótese las palmas de las manos entre sí

4



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

5



Frótese las palmas de la manos entre si, con los dedos entrelazados

6



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

7



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

8



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

9



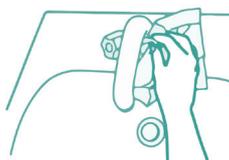
Enjuáguese las manos

10



Séquese con una toalla desechable

11



Utilice la toalla para cerrar el grifo

12



Sus manos son seguras

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



LÁVATE LAS MANOS



USA GEL ANTIBACTERIAL



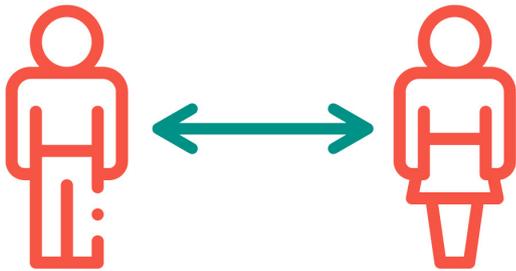
USO OBLIGATORIO DE CUBREBOCAS



ESPERA AQUÍ



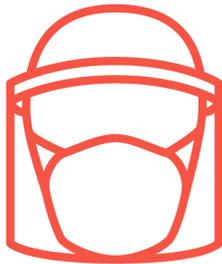
MANTÉN LA SANA DISTANCIA



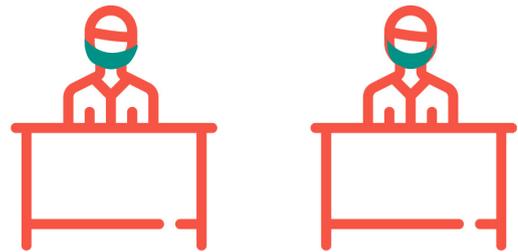
CUPO LIMITADO MANTÉN LA SANA DISTANCIA



USO OBLIGATORIO DE CARETA



MANTÉN LA SANA DISTANCIA

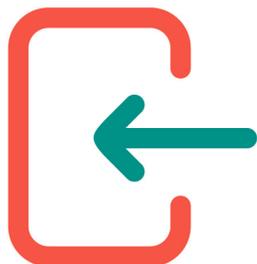


2.2 Señalética para aforo y flujos

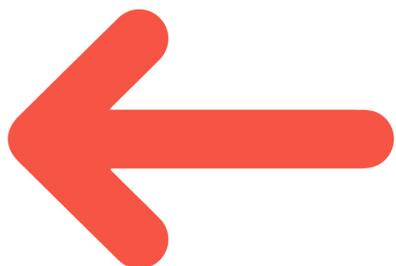
Todas las señalizaciones deberán tener una altura de 30 cm y ajustarse horizontalmente conforme a las dimensiones de los espacios, centrando los elementos.



SOLO ENTRADA



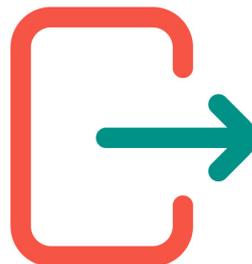
CIRCULACIÓN



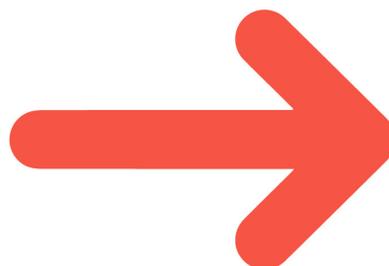
CIRCULACIÓN



SOLO SALIDA



CIRCULACIÓN



CIRCULACIÓN





GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA

DEPOSITA AQUÍ

CUBREBOCAS, PAÑUELOS Y GUANTES



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO COVID-19

CIUDAD INNOVADORA Y DE DERECHOS / NUESTRA CASA



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO COVID-19

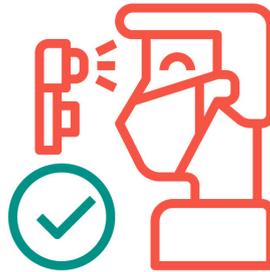
CIUDAD INNOVADORA Y DE DERECHOS / NUESTRA CASA



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA

CONTROL OBLIGATORIO DE TEMPERATURA



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO COVID-19

CIUDAD INNOVADORA Y DE DERECHOS / NUESTRA CASA

ELEMENTOS PARA IDENTIDAD GRÁFICA DE SEÑALÉTICA Y CARTELES

4.1 Tipografía

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

Gotham

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz 0123456789
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz 0123456789
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz 0123456789

Source Sans Pro

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz 0123456789
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz 0123456789
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz 0123456789

4.2 Paleta de colores



PANTONE: 7625C
HEX: f65545
C: 0 **M:** 77 **Y:** 69 **K:** 0
R: 246 **G:** 85 **B:** 69



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



PANTONE: 423C
HEX: 898d8d
C: 47 **M:** 35 **Y:** 36 **K:** 15
R: 137 **G:** 141 **B:** 141

DOCUMENTOS DE CONSULTA

Gobierno de México

Lineamientos Técnicos de Seguridad Sanitaria en el Entorno Laboral <https://www.gob.mx/stps/documentos/lineamientos-tecnicos-de-seguridad-sani-taria-en-el-entorno-laboral>

Lineamiento general para la mitigación y prevención de Covid-19 en espacios públicos cerrados <https://www.gob.mx/salud/documentos/lineamiento-general-espacios-publi-cos-cerrados-en-covid-19>

Guía para la prevención, preparación y la gestión de emergencias. En el contexto del Covid-19 <https://www.gob.mx/cenapred/articulos/guia-para-la-prevencion-preparacion-y-la-gestion-de-emergencias-en-el-contexto-del-covid-19>

Gobierno de la Ciudad de México

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

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

Lineamientos de protección a la salud que deberán cumplir las oficinas de la administración pública de la Ciudad de México, en el marco del Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad <https://covid19.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Documentos%20reanudacion%20de%20actividades/Lineamientos%20por%20industrias/LineamientosGCDMX.pdf>

Lineamientos de protección a la salud que deberán cumplir las oficinas de la administración pública de la Ciudad de México, en el marco del Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad https://medidassanitarias.covid19.cdmx.gob.mx/dHome/medidas_sanitarias/LINEAMIENTOSGCDMX.pdf

CRITERIOS DE USO

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

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

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

Contacto

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

Dirección General de Contacto Ciudadano

Cecilio Robelo 3, segundo piso, colonia del Parque, 15960, alcaldía Venustiano Carranza, Ciudad de México.

Teléfonos: 55 5484 0400,

Extensiones: 13110, 13215, 13120, 13108.

antonia.gonzalez@cdmx.gob.mx



ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



ÁREA DE ATENCIÓN
CIUDADANA