



Intendencia de  
**Atención**  
al Contribuyente

# Manual de Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional en las Aduanas y delegaciones

# Manual de Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional en las Aduanas y delegaciones



---

**SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA**

# Objetivos Estratégicos y Eje Transversal

Plan Estratégico Institucional 2018-2023



1. Aumentar la recaudación de manera sostenida



2. Reducir las brechas de cumplimiento tributario



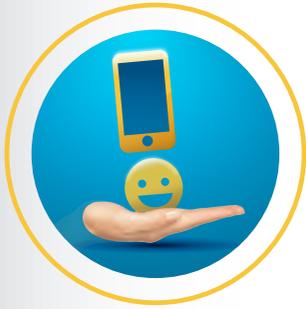
3. Incrementar la eficiencia del servicio aduanero



4. Fortalecer las capacidades de gestión institucional

## Gestión Integral de Riesgos

Modelo integral de gestión de riesgos de cumplimiento



## Intendencia de Atención al Contribuyente

**La Intendencia de Atención al Contribuyente**, es la dependencia encargada de velar porque en la atención a los contribuyentes y público en general, se preste un servicio eficaz y eficiente, para fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

Con la implementación del Manual de la Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional, en las aduanas y delegaciones, se abona al alcance de los resultados siguientes:



### **Objetivo Estratégico 2** **Reducir las brechas de cumplimiento**

#### **Resultado Esperado 2.1**

Mejoras en la Atención al Contribuyente, presencial y no presencial, brindando herramientas de simplificación del cumplimiento.

#### **Mediano y Largo plazo**

- Implementación de facilidades para la atención, considerando la pertinencia étnica y capacidades diferenciadas en los Puntos de Atención.



### **Objetivo Estratégico 4** **Fortalecer las capacidades de gestión institucional**

#### **Resultado Esperado 4.4**

Contar con la adecuada infraestructura para el desarrollo de los procesos rediseñados.

#### **Corto y Mediano plazo**

- Elaboración de proyectos ejecutivos de infraestructura física e implementación de los mismo para mejorar las condiciones de trabajo de los empleados de la SAT.

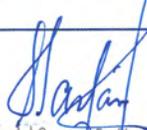
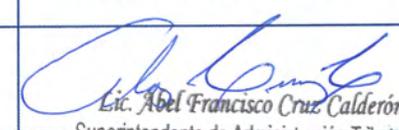
#### **Resultado Esperado 4.5**

Implementar mejoras en las condiciones laborales del personal de SAT.

#### **Corto y Mediano plazo**

- Fortalecimiento de las condiciones laborales del personal

# INTENDENCIA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

<b>MACROPROCESO / PROCESO:</b>		<b>Asistencia al Contribuyente / Evaluación de la calidad del servicio</b>	
<b>Nombre del Documento</b>		<b>Identificación</b>	<b>MA-SAT-ASC-ECS-02</b>
<b>Manual de Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional en las Aduanas y delegaciones.</b>		<b>Versión</b>	<b>I</b>
		<b>No. Folios</b>	<b>149</b>
		<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>02 DIC 2019</b>
	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>Nombre</b>	<b>Lcda. Sofía Del Carmen Farfán Jerez</b>	<b>Lic. Salvador López García</b>	<b>Lic. Abel Francisco Cruz Calderón</b>
<b>Puesto que ocupa</b>	<b>Jefe del Departamento de Calidad del Servicio</b>	<b>Intendente de Atención al Contribuyente</b>	<b>Superintendente de Administración Tributaria</b>
<b>Firma</b>			

Lcda. Sofía del Carmen Farfán Jerez de Rodríguez  
Jefe de Departamento de Atención al Contribuyente  
Departamento de Calidad del Servicio  
Intendencia de Atención al Contribuyente



Lic. Salvador López García  
Intendente de Atención al Contribuyente  
Intendencia de Atención al Contribuyente



Lic. Abel Francisco Cruz Calderón  
Superintendente de Administración Tributaria



<b>Nombre de la dependencia que elabora el documento</b>	
<b>Manual de Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional en las Aduanas y delegaciones.</b>	<b>MA-SAT-ASC-ECS-02</b>
	<b>Versión I</b>
	<b>Fecha de Aprobación</b> 02 DIC 2019

### **Objetivo**

Estandarizar la imagen institucional en las aduanas y delegaciones del país, a través de la aplicación de los lineamientos contenidos en el presente Manual, la cual sea percibida por el contribuyente y usuario del sistema aduanero.

### **Alcance**

El presente manual tiene aplicación en todas las aduanas y delegaciones, a nivel nacional, tanto nuevas como en la modernización de las existentes.



<b>Nombre de la dependencia que elabora el documento</b>	
<b>Manual de Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional en las Aduanas y delegaciones.</b>	<b>MA-SAT-ASC-ECS-02</b>
	<b>Versión I</b>
	<b>Fecha de Aprobación 02 DIC 2019</b>

### **Marco Legal y Documentos Relacionados (Si aplica)**

1. Artículo 30 Quáter numerales 1, 2, 3, 4 y 9 del Acuerdo de Directorio número 007-2007 Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria.
2. Artículo 25 Quinquies, numeral 1, 4, 11, 12, 15 y 17 de la Resolución número 467-2007, del Superintendente de Administración Tributaria, Resolución que detalla las figuras organizativas de segundo y tercer nivel de las Dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria.
3. Lo regulado por la Coordinador Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED).
4. Procedimientos relacionados vigentes, de la Gerencia de Seguridad Institucional.
5. Artículo 79 literal d) y o) y Título IV del Acuerdo de Directorio número 2-2008, Reglamento de Trabajo y Gestión del Recurso Humano de la Superintendencia de Administración Tributaria.
6. Manual de Imagen y Normas Gráficas DG-SAT-CO-01, versión vigente.
7. Manual para la Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional en los Puntos de Atención de la SAT – Oficinas, Agencias Tributarias y Delegaciones MA-SAT-ASC-ECS-01, versión vigente.
8. Manual Centroamericano de Dispositivos Uniformes para el Control del Tránsito, Anexo del Acuerdo Centroamericano sobre Señales Viales Uniformes, 2014.

# Índice

<b>Introducción</b>	<b>5</b>		
<b>Imagen Área Administrativa y Operativa Aduanas SAT</b>	<b>7</b>		
Tipografía para rotulación	8		
<b>Rotulación Exterior</b>	<b>9</b>		
Rótulo Identificador de Aduana	11		
Diseño Rótulo Identificador de Aduana	12		
Rótulo sobre estructura tubular rectangular anclada al suelo	13		
Rótulo sobre estructura tipo puente	14		
Materiales a utilizar para los rótulos	15		
Rótulo Normas de Ingreso	16		
Rótulo para Edificio Administrativo	18		
Rótulo Administración Aduanera	19		
Rótulo de Servicios	19		
Rótulo Direccional de Servicios y Áreas	20		
Rótulo de Ubicación	21		
Rótulo Mupie	22		
Cajas para Publicidad y Comunicación Exterior	23		
Rótulos y Elementos Exteriores Adicionales	24		
<b>Rotulación Interior</b>	<b>25</b>		
Rótulo Solo Personal Autorizado SAT	26		
Rótulo Usos Obligatorios	26		
Rótulo Varios	27		
Archivo			
Centro de Datos Informática			
Comedor			
Bodega			
Administración			
Clínica Médica			
Rótulos y Elementos Interiores Adicionales	28		
<b>Ventanillas de Atención</b>	<b>29</b>		
Rótulos Ventanillas Fuera de Servicio	31		
Rótulos Ventanillas de Servicios Aduaneros	32		
Elementos y mobiliario Ventanillas de Atención	33		
Backs institucionales en Ventanillas de atención	34		
Rótulo Primeras Placas	37		
<b>Rótulación Terminales Aéreas</b>	<b>38</b>		
Rótulos Scanners	39		
Rótulos Varios	39		
Rotulación Ventanería	40		
Separadores de Fila	41		
<b>Presentación de Colaboradores</b>	<b>42</b>		
<b>Kiosco de Autoservicio</b>	<b>45</b>		
Kiosco de Autoservicio para Espacios Grandes	47		
Kiosco de Autoservicio para Espacios Pequeños	49		
Rótulo Kiosco de Autoservicio	54		
Rótulo Utiliza nuestro Kiosco	54		
<b>Módulos de Confirmación y Selectivo</b>	<b>55</b>		
Distribución de elementos en Módulos	57		
Pintura e imagen exterior	58		
Mobiliario y equipo	59		
Instalación de Rótulos LED y Numeración de Módulos	62		
Rótulo Módulos de Confirmación y Selectivo	63		
Rótulos Led	64		
Rótulos para numeración de Módulos de Confirmación y Selectivo	65		
Rótulo de Indicaciones	66		
Rótulo Prohibiciones	67		
Rótulo Prohibido el Paso	68		
Rótulo Velocidad Máxima	69		
Bordillos de Seguridad	70		
Talanqueras	70		
<b>Área de Verificación Inmediata</b>	<b>71</b>		
Rótulo para Edificio de Verificación Inmediata	73		
Rótulo Área de Verificación Inmediata para paredes	74		
Rótulos para Andenes	75		
Prohibiciones para ventanillas	76		
Rótulo Baños y Duchas Direccionales	77		
Señalética en Andenes de Verificación	78		
Estacionamientos	81		
Áreas de Verificación	82		
Señal de Precaución	83		
<b>Rotulación Vial y Asfáltica</b>	<b>84</b>		
Materiales a utilizar	86		
Rótulos Varios	87		
Rótulos de 2 Postes Anclados	88		
Rótulos Colgantes	89		
Rótulos Áreas Múltiples	90		
Rótulos tipo Bandera	91		
Rótulos Varios tipo Bandera	92		
Rótulos Múltiple tipo Bandera	93		
Rótulo Estacionamiento Exclusivo SAT	94		
Rótulo Estacionamiento de Motocicletas	95		
Rotulación Externa en Carretera	96		
Rótulos Viales Varios	98		
Rotulación Asfáltica Estacionamientos	99		
Rotulación Asfáltica Paso Peatonal	101		
Reductores de velocidad	102		
<b>Oficinas Tipo Contenedor</b>	<b>103</b>		
<b>Garitas de Control</b>	<b>107</b>		
<b>Complejo Habitacional</b>	<b>109</b>		
Habitaciones	111		
Paleta de colores para habitaciones	112		
Áreas Comunes	115		
Rótulos Áreas comunes y Pasillos	117		
Porta comunicados Reglas de habitación	118		
<b>Comedores</b>	<b>119</b>		
Mesas Modulares y Sillas	122		
Refrigeradores y Microondas	123		
Estufas y Lavatrastos	124		
Mobiliario para Almacenamiento de Víveres y Garrafones	125		
Basurero	128		
<b>Área de Lavandería</b>	<b>129</b>		
Equipo de Lavandería	130		
Porta comunicados Lavandería	130		
<b>Monitoreo en Aduanas y delegaciones</b>	<b>131</b>		
Cámaras de Servicio	132		
Rótulo Cámaras	132		
Cámaras Internas	133		
Cámaras Externas	134		
<b>Seguridad Industrial</b>	<b>135</b>		
<b>Accesos a Aduanas y delegaciones</b>	<b>141</b>		
<b>Glosario</b>	<b>145</b>		
<b>Lista de Anexos</b>	<b>147</b>		
<b>Lista de Control de Cambios</b>	<b>148</b>		
<b>Lista de Distribución</b>	<b>149</b>		

# Manual de Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional en las Aduanas y delegaciones

A continuación se presentan los lineamientos para la aplicación de los elementos que permitan posicionar una imagen institucional estandarizada en las Aduanas y delegaciones, al momento de la visita de Contribuyentes y Usuarios del servicio aduanero.

### **Objetivo del Manual**

Estandarizar la imagen institucional en las Aduanas y delegaciones del país, a través de la aplicación de los lineamientos contenidos en el presente Manual, la cual sea percibida por el Contribuyente y Usuario del sistema aduanero.

### **Alcance del Manual**

El presente manual tiene aplicación en todas las Aduanas y delegaciones, a nivel nacional, tanto nuevas como en la modernización de las existentes.

### **Responsabilidades**

El Departamento de Calidad del Servicio, de la Intendencia de Atención al Contribuyente será el responsable de administrar el Manual de Estandarización de Imagen y Diseño, divulgarlo y verificar su aplicación.

# Imagen Área Administrativa y Operativa de las Aduanas y Delegaciones

En esta sección se indica la aplicación de la imagen institucional en edificios administrativos, áreas internas de atención al Contribuyente y Usuario del servicio aduanero y áreas externas como fachadas e identificador de las Aduanas y delegaciones en las entradas principales.

Incluye las áreas operativas y administrativas en donde se ejercen los controles a personas, mercancías y medios de transporte.

# Tipografía para Rotulación

La tipografía a utilizar en las rotulación es de la familia Gotham.

La tipografía principal es **Gotham Bold** definiendo esta para rotulación de una línea. Para rótulos con más de una línea de texto se aplicará **Gotham Bold** para títulos y para los textos o mensajes secundarios se utiliza **Gotham Regular**.

Los rótulos deberán escribirse con mayúsculas la primera letra de cada palabra para facilitar su lectura.

## Gotham Bold

**ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ**  
**abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz**  
**1234567890 /()¿?\_ -:;,.,áéíóú**

## Gotham Regular

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz  
1234567890 /()¿?\_ -:;,.,áéíóú

# Rótulación Exterior

Aplicación del Isologotipo en rótulo identificador de las Aduanas y delegaciones, cenefas y otros rótulos externos.



## Rótulo Identificador de Aduana

Deberán instalarse en la entrada y salida para identificar el nombre de las Aduanas y delegaciones.

Los rótulos podrán ser instalados sobre estructuras tipo puente para abarcar los carriles de acceso a las Aduanas y Delegaciones, en caso no sea factible el uso de este tipo de estructura, se sugiere utilizar una estructura tubular rectangular anclada al suelo.

### **Panel adicional "BIENVENIDOS A GUATEMALA"**

Únicamente se utilizará cuando la entrada o salida comunique con un país vecino. El panel contendrá la frase **"BIENVENIDOS A GUATEMALA"** con el fin principal de comunicar el ingreso al país.

## Diseño Rótulo Identificador de Aduana

Se indican las diferentes aplicaciones para identificar la Aduana dependiendo de la cantidad de información o nombre de la misma.

### Diseño A - 1 Línea de texto



### Diseño B - Áreas independientes

Se aplican cuando un área o sección se encuentre ubicada en un edificio independiente al edificio u oficinas administrativas.

**Ejemplo:** Sección Vehículos  
Aduana Puerto Barrios.



# Rotulación Exterior

## Rótulo Sobre Estructura Tubular Rectangular Anclada al Suelo

Este tipo de estructura se utilizará cuando no exista el espacio disponible para una estructura tipo Puente.

**Tamaño:** 6 mts ancho x 1.00 mt de alto, lámina de acero galvanizada calibre 16, con orillas planchadas de 2 cm como refuerzo.

**Tamaño rótulo "BIENVENIDOS A GUATEMALA":** 4.50 mts ancho x 0.50 mts de alto, lámina de acero galvanizada calibre 16, con orillas planchadas de 2 cm como refuerzo.

La altura de instalación de los rótulos estarán a los 1.60 mts sobre el nivel del suelo.

**NOTA:** Estructura de referencia; para cada caso particular, se deberá solicitar a **Gerencia de Infraestructura**, el diseño a la medida y especificaciones técnicas.

## Rótulo Identificador de Aduana



# Rótulo Identificador de Aduana

## Rotulación Exterior

### Rótulo Sobre Estructura Tipo Puente

La estructura metálica tipo puente abarcará los carriles, tanto de ingreso como de egreso.

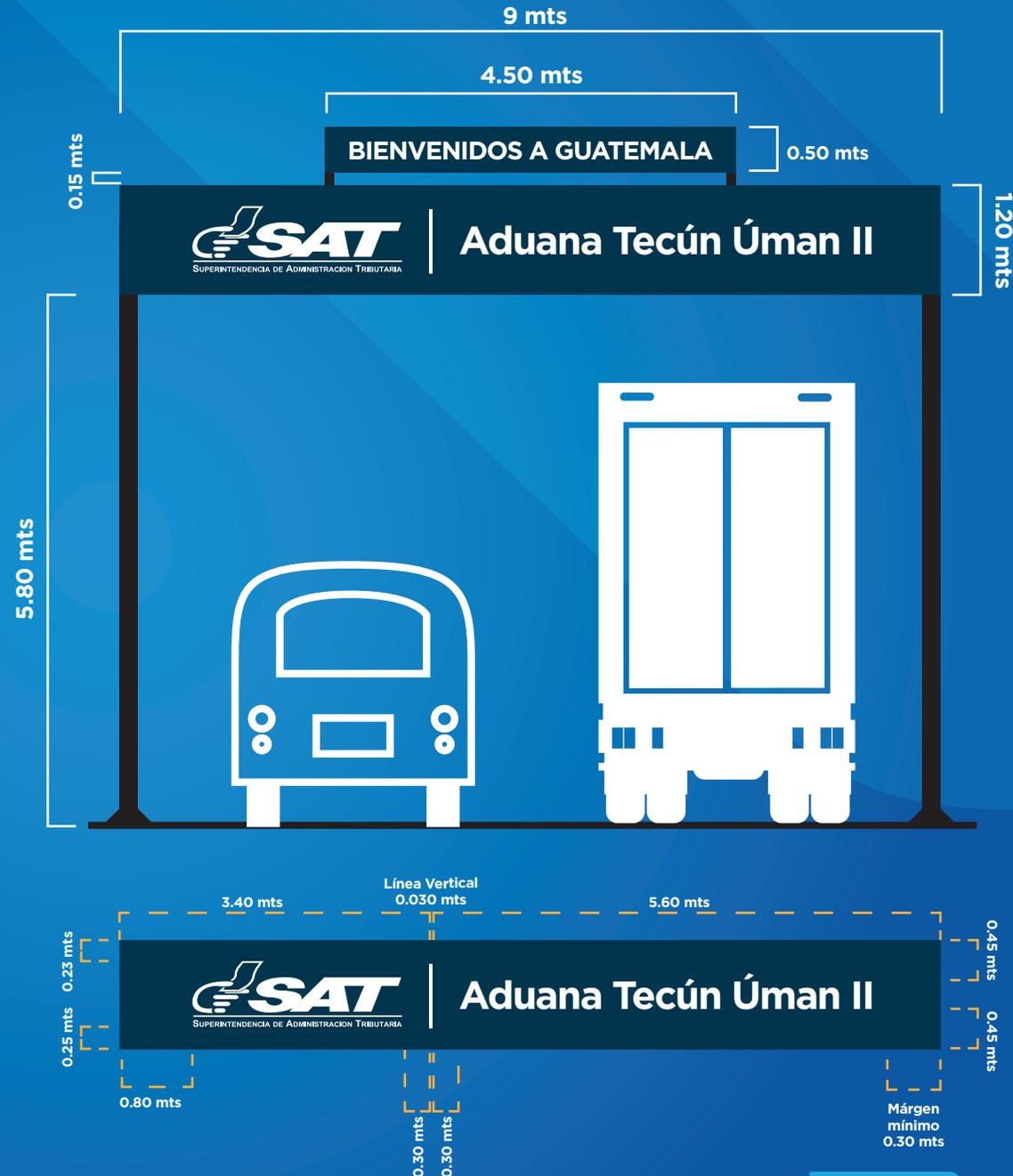
**Tamaño:** 9 mts ancho x 1.20 mts de alto, lámina de acero galvanizada calibre 16, con orillas planchadas de 2 cm como refuerzo.

**Tamaño rótulo "BIENVENIDOS A GUATEMALA":** 4.50 mts ancho x 0.50 mts de alto, lámina de acero galvanizada calibre 16, con orillas planchadas de 2 cm como refuerzo.

Las medidas del ancho pueden variar según el ancho de los carriles.

La altura de instalación de los rótulos estará a los 5.80 mts sobre el nivel del suelo para evitar ser dañados por los vehículos de carga o contenedores.

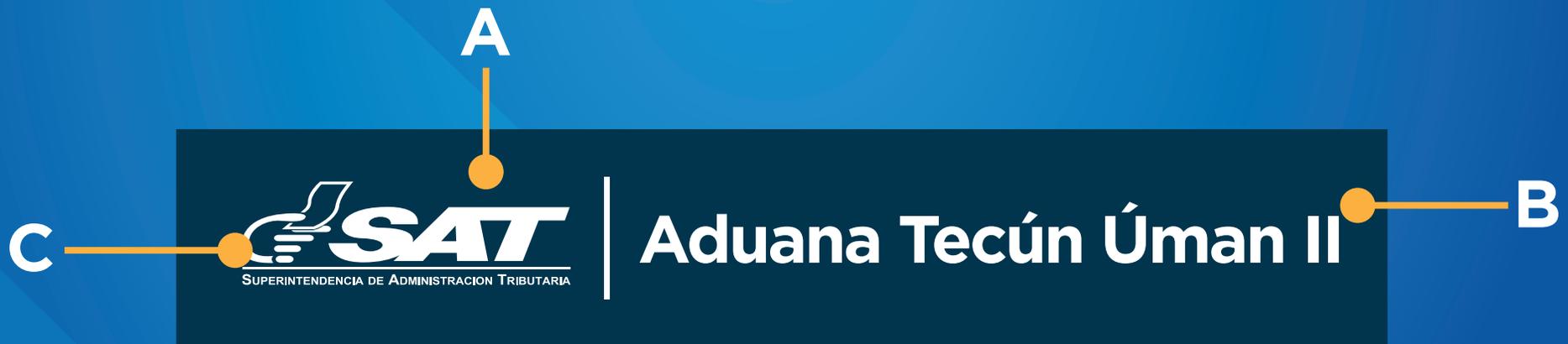
**NOTA:** Estructura de referencia; para cada caso particular, se deberá solicitar a **Gerencia de Infraestructura**, el diseño a la medida y especificaciones técnicas.



## Materiales a Utilizar para los Rótulos

**Para la base:** Lámina de acero galvanizada calibre 16, con orillas planchadas de 2 cm como refuerzo.

- Rotulación:**
- A** Fondo vinil adhesivo color azul institucional SAT.
  - B** Textos vinil adhesivo color blanco reflectivo grado diamante.
  - C** Elementos blancos vinil adhesivo color blanco reflectivo grado diamante.



# Rótulo Normas de Ingreso

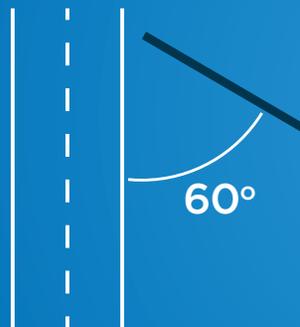
Este rótulo lista las normas y prohibiciones para poder ingresar a las zonas primarias Aduaneras.

Debe instalarse en la parte externa a la entrada de la instalación aduanera para ser visualizada tanto por peatones como vehículos de cualquier tipo.

## Instalación en Entrada a Aduana o delegación:

1.60 mts de altura, sobre estructura metálica tubular cuadrada de 2" x 2" galvanizada.

Se debe instalar a 60 grados con respecto a la carretera o vía principal.



## Instalación sobre pared:

1.20 mts de altura, atornillado a la pared con espaciadores de metal de 25mm.

**Material a utilizar:** Viniles reflectivos grado diamante sobre lámina de acero galvanizada calibre 16, con orillas planchadas 2 cm como refuerzo.

**Tamaño:** 1.20 mts ancho x 1.20 mts alto

**NOTA:** Estructura de referencia; para cada caso particular, se deberá solicitar a **Gerencia de Infraestructura**, el diseño a la medida y especificaciones técnicas.

# Rotulación Exterior



# Rotulación Exterior



## Rótulo para Edificio Administrativo.

Debe instalarse centrado en la parte superior de la entrada a las Aduanas y delegaciones o, en su defecto, utilizar la pared más importante o cercana al ingreso.

**Tamaño:** 5 mts de ancho x 1.20 mts de alto.

**Para la base:** Lámina de acero galvanizada calibre 16, con orillas planchadas de 2 cm como refuerzo, acabado en pintura color azul institucional SAT.



# Rotulación Exterior

## Rótulo Administración Aduanera

Debe instalarse en la pared del edificio administrativo con mayor exposición para garantizar la visibilidad y así ubicar a los Contribuyentes y Usuarios del servicio aduanero.

**Instalación:** atornillado al pared a 1.40 mts de altura

**Material a utilizar:** Acrílico de 5mm con espaciadores de metal de 25mm

**Tamaño:** 1.20 mts ancho x 0.40 mts alto



## Rótulo de Servicios

Este rótulo lista los servicios disponibles para los Contribuyentes y Usuarios del servicio aduanero.

**Nota:** Deberá ubicarse en cada área de atención y se deberá solicitar, a la Intendencia de Aduanas, la aprobación del contenido.

**Instalación:** 1.20 mts de altura

**Material a utilizar:** Acrílico de 5mm con espaciadores de metal de 25mm

**Tamaño:** 0.60 mts ancho x 0.75 mts alto



## Rótulo Direccional de Servicios y Áreas

Este rótulo se usará para guiar a los Contribuyentes y Usuarios del servicio aduanero, para direccionarlos a diversas áreas en las Aduanas y delegaciones.

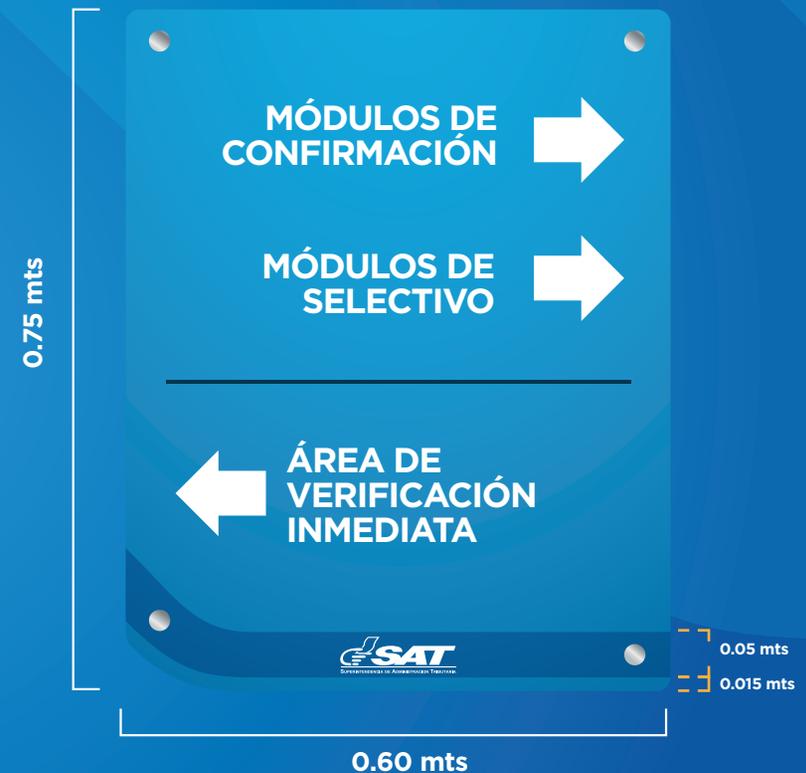
Debe instalarse en la pared más vistosa en la bifurcación para las diferentes direcciones.

**Instalación:** 1.20 mts de altura

**Material a utilizar:** Acrílico de 5mm con espaciadores de metal de 25mm

**Tamaño:** 0.60 mts ancho x 0.75 mts alto

**Nota:** Los nombres de las áreas deben ser aprobados por la Intendencia de Aduanas. Debe implementarse también en áreas en donde se estacione vehículos y se genere flujo de personas.



# Rotulación Exterior

## Rótulo de Ubicación

Éste rótulo es un mapa de la Aduana en el cual indicará la ubicación actual donde se está consultando.

El objetivo es facilitar al usuario su ubicación dentro de la zona primaria aduanera para facilitar su locomoción dentro de ella.

Debe instalarse en la pared más importante o cercana al ingreso del edificio administrativo.

**Instalación:** 1.20 mts de altura

**Material a utilizar:** Acrílico de 5mm con espaciadores de metal de 25mm

**Tamaño:** 0.60 mts ancho x 0.75 mts alto

**Nota:** El plano de las Aduanas y delegaciones deben ser solicitados a la **Gerencia de Infraestructura**, los nombres de las áreas dentro del mapa deben ser aprobados por la Intendencia de Aduanas.



## Rótulo Mupie

Este rótulo se usará para comunicación promocional o información general para los Contribuyentes y Usuarios del servicio aduanero.

Debe instalarse en la pared más importante o cercana al ingreso del edificio administrativo o áreas de mayor afluencia de personas.

**Instalación:** 0.60 mts de altura del suelo

**Material a utilizar:** Caja de aluminio con bastidor de 2.5"  
Impresión sobre lona Backlight tensada  
Iluminación Led Interna

**Tamaño:** 0.80 mts ancho x 1.50 mts alto x 0.10 mts fondo



**NOTA:** Estructura de referencia; para cada caso particular, se deberá solicitar a **Gerencia de Infraestructura**, el diseño a la medida y especificaciones técnicas.

# Rotulación Exterior

## Cajas para Publicidad y Comunicación Exterior

Las cajas para Publicidad y Comunicación para Exterior se instalan en paredes de áreas con flujo de Contribuyentes y Usuarios del servicio aduanero, para colocar dentro de ellas afiches y comunicados.

Se recomienda su uso para áreas expuestas a mucho polvo o viento ya que ayudan a conservar por más tiempo los materiales de comunicación y son más resistentes a la limpieza.

Pueden contener en ellas hasta 3 afiches 18" x 24".

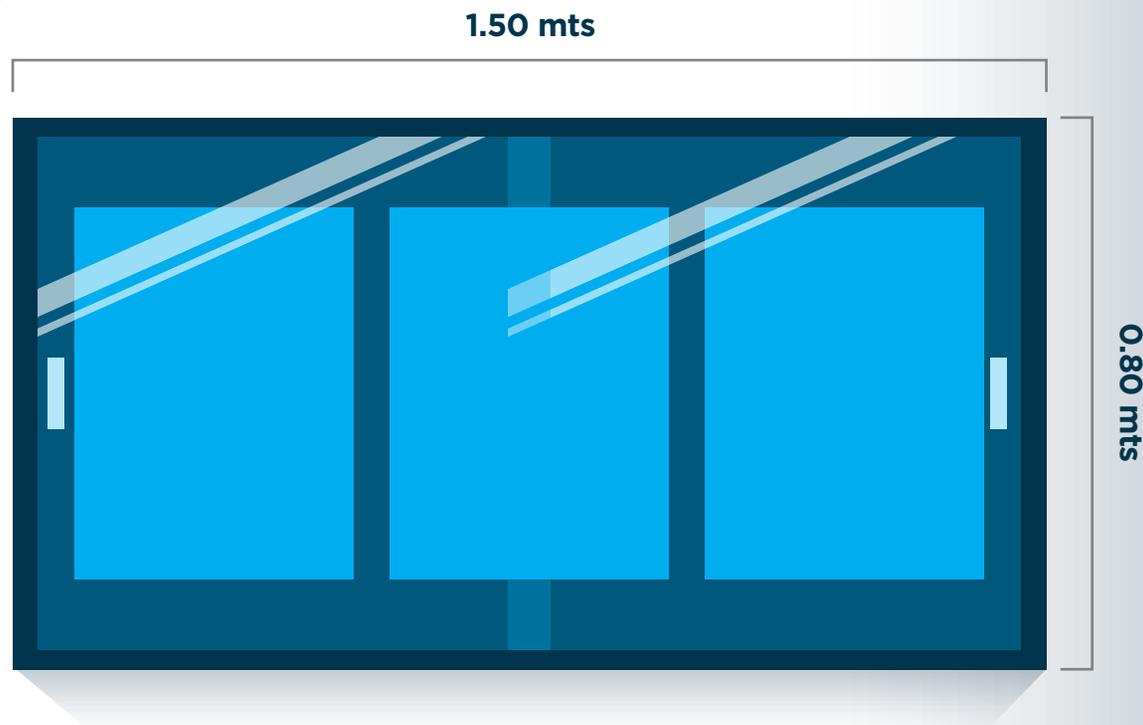
**Instalación:** 1.20 mts de altura

**Material a utilizar:** Caja de metal con acabado en pintura color azul institucional SAT con puertas de vidrio corredizas.

**Tamaño: CAJA** 1.50 mts ancho x 0.80 mts alto x 0.10 mts profundidad

**VIDRIOS** 0.74 mts ancho x 0.76 mts alto y grosor de 8mm con agarradores plásticos adheridos en ambos extremos.

**Elementos adicionales:** Iluminación interna tipo LED  
Deberá tener cerrojo o chapa con llave.



## Rótulos y Elementos Exteriores Adicionales

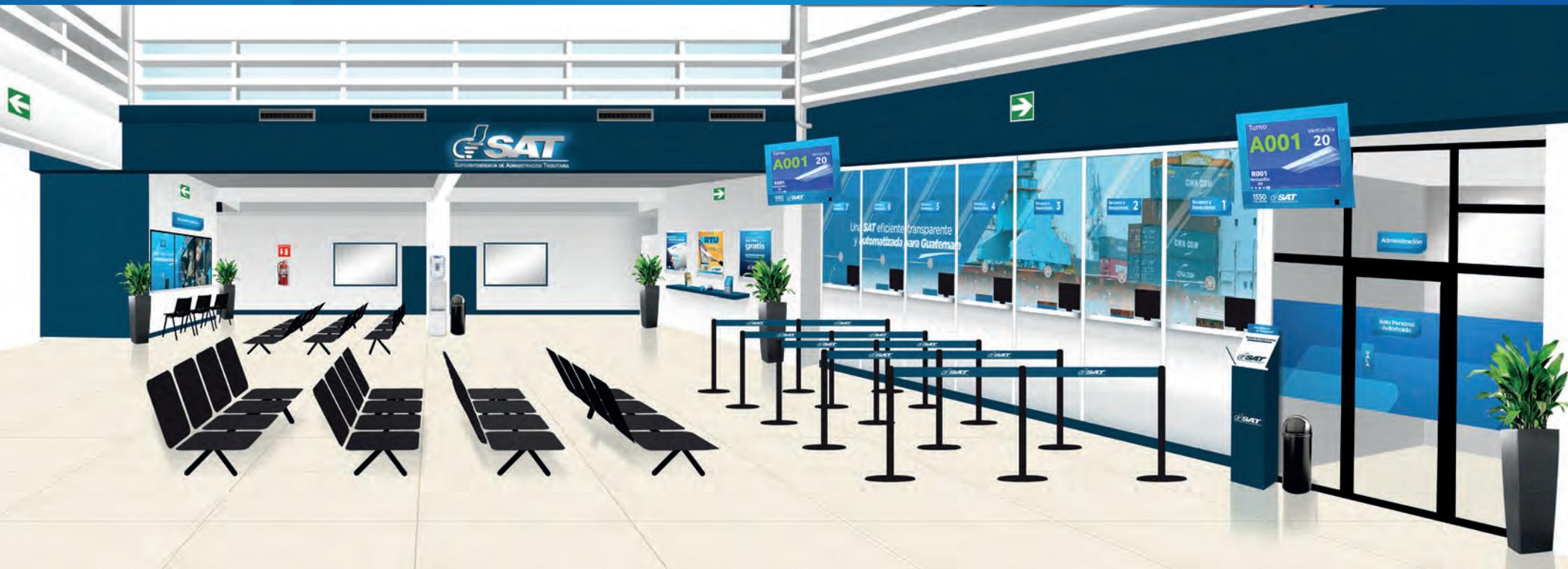
A continuación un listado de rótulos complementarios para la parte exterior del Área Administrativa, los cuales podrán ser consultados en el *"Manual para la Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional en los Puntos de Atención SAT"*

### Uso del Isologotipo y Rotulación Exterior

- Rótulo Tipo T
- Imagen en ventanería
- Horario de Punto de Atención SAT
- Rótulo Prohibiciones
- Rótulos de Hala y Empuja
- Alfombra de Bienvenida
- Rótulos Salientes
- Separadores de fila
- Banners Roll Up o Mupies
- Toldos para áreas de espera externas

# Rótulación Interior

Aplicación del Logotipo SAT 3D, Ventanillas, Kioscos de Autoservicio de Aduanas y Rótulos Varios



## Rótulo Solo Personal Autorizado SAT

Debe utilizarse para oficinas de uso exclusivo para personal SAT o cuando se comparta el mismo espacio físico con otras entidades o empresas para indicar que es una oficina o espacio de uso propiamente para el personal de SAT. Deberá llevar el Isologotipo SAT.

**Instalación:** Pegado con mounting tape sobre la puerta a 1.60 mts de altura

**Material a utilizar:** Acrílico de 3mm

**Tamaño:** 25 cms ancho x 10 cms alto



## Rótulo Usos Obligatorios

Debe utilizarse como recordatorio para el personal de Aduanas, Contribuyentes y Usuarios del servicio aduanero que realiza las gestiones o actividades en áreas de riesgo que requieran el uso de obligatorio de Equipo de Protección Personal (EPP).

**Instalación:** Atornillado sobre pared a 1.60 mts de altura con espaciadores de metal de 12mm.

**Material a utilizar:** Acrílico de 3mm

**Tamaño:** 20 cms ancho x 30 cms alto



# Rotulación Interior

## Rótulos Varios

Debe utilizarse en la puerta de la oficina para el área designada.

**Instalación:** Atornillado sobre pared a 5 cms sobre el marco de la puerta con espaciadores de metal de 12mm.

Si es instalación sobre vidrio deberá adherirse con mounting tape y no usará espaciadores de metal.

**Material a utilizar:** Acrílico de 3mm

**Tamaño:** 25 cms ancho x 10 cms alto

## Rótulo Clínica Médica

Debe utilizarse en la puerta de la oficina designada para el efecto. Este rótulo aplica en dónde se disponga de una clínica médica dentro de la instalación aduanera.

**Márgenes de seguridad:** Los textos deben conservar por lo menos 2 cms de margen de seguridad en los lados laterales del rótulo.

Para la distribución vertical el texto deben centrarse en el área definida por la línea horizontal superior del cintillo y el borde superior del rótulo.



## Rótulos y Elementos Interiores Adicionales

A continuación un listado de rótulos complementarios para la parte interior del Área Administrativa, los cuales podrán ser consultados en el *"Manual para la Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional en los Puntos de Atención SAT"*

### Rótulos y Elementos Interiores

#### Áreas de Publicidad y Comunicación

Espacios de comunicación

#### Buzón de sugerencias

#### Sistema de Gestión de Filas y Equipo de TVs

#### Ambientación y Climatización

Pintura: colores y limpieza

Iluminación

Decoración con Plantas

Audio

Pisos: tipos, colores y tamaños

Aire acondicionado

Aromatización

#### Equipo de Cómputo

#### Diseño de Mobiliario

Para uso del Contribuyente

Lockers para Empleados

Estaciones de trabajo

# Ventanillas de Atención

Rotulación y diseño de las ventanillas de atención al Contribuyente.



## Rótulos Ventanillas Fuera de Servicio

Estos podrán ser de tipo triángulo fabricados en acrílico para extender su durabilidad y podrán ser colocados sobre el escritorio de la ventanilla que no se encuentre activa.

**Material a utilizar:** Acrílico de 3mm

**Tamaño:** 30 cms ancho x 10 cms alto



# Ventanillas de Atención

## Rotulación Interior

### Rótulos Ventanillas de Servicios Aduaneros

El rotulo de las ventanillas de servicio se indentificaran con el nombre del servicio o gestión que se atiende y el número de la ventanilla.

La numeración será correlativa y en orden ascendente, independientemente de que las ventanillas de servicio se encuentren en diferentes edificios o áreas, con el propósito de indentificar la cantidad total de ventanillas en las Aduanas y delegaciones.

**Instalación:** Pegados con mounting tape sobre el vidrio a 1.80 mts de altura empezando en la ventanilla más cercana a la puerta de ingreso.

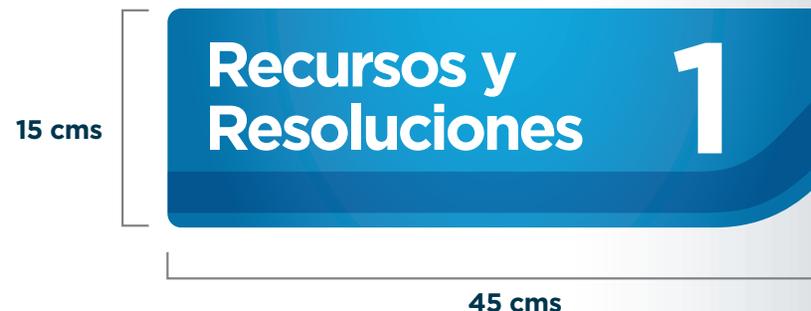
**Material a utilizar:** Acrílico de 3mm

**Tamaño:** 45 cms ancho x 15 cms alto

**Nota:** Deberá solicitarse previamente a la Intendencia de Aduanas, la autorización del nombres de los servicio o gestión que se atienden en las ventanillas de conformidad a la denominación establecida para cada Aduana y delegación.

**Márgenes de seguridad:** Los textos deben conservar por lo menos 2 cms de margen de seguridad en los lados laterales del rótulo.

Para la distribución vertical el texto deben centrarse en el área definida por la línea horizontal superior del cintillo y el borde superior del rótulo.



# Rotulación Interior

# Ventanillas de Atención

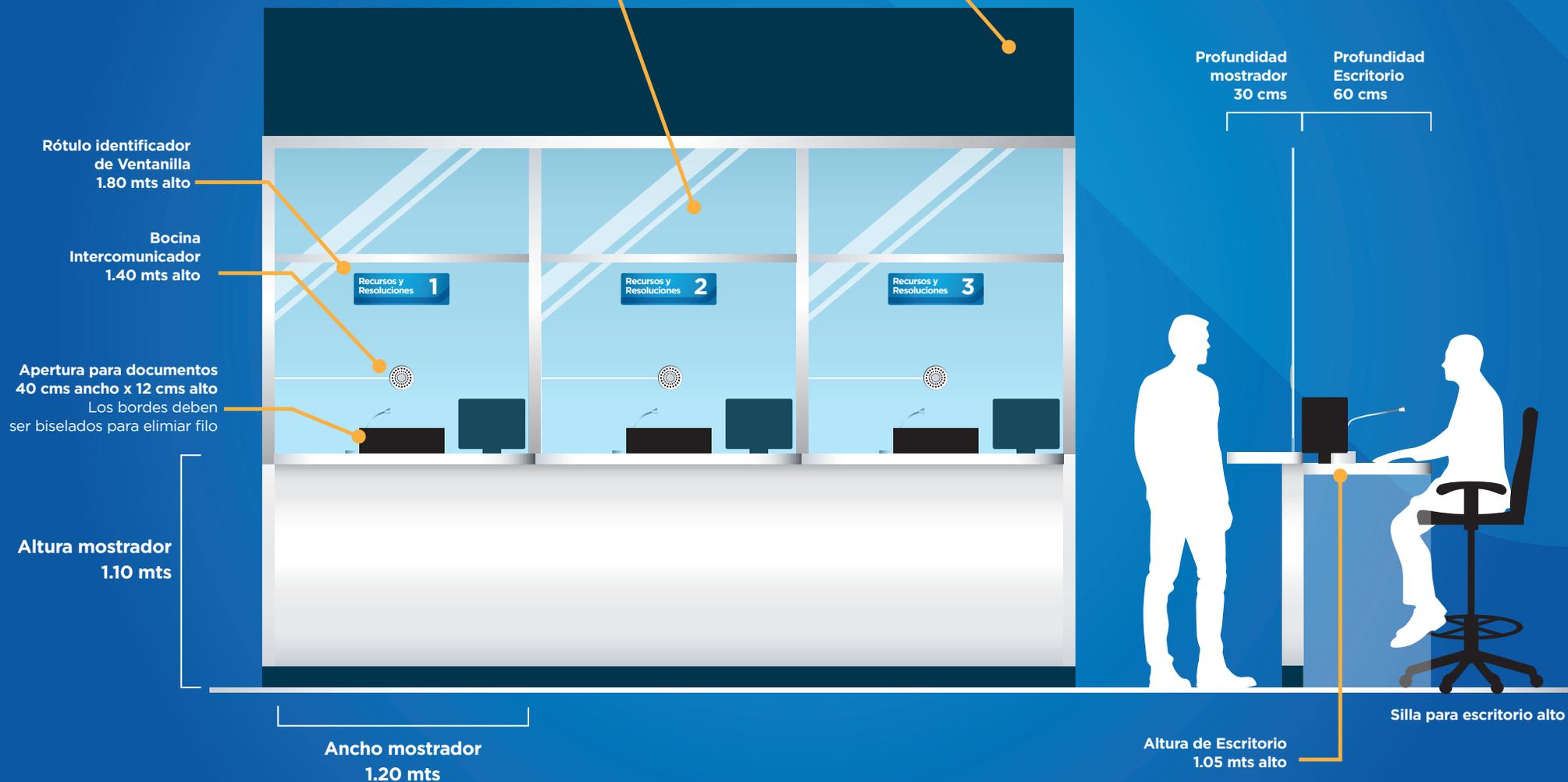
Ventana de vidrio transparente  
divida en dos piezas por seguridad con marco de aluminio.

Pieza superior: 1.20 mts ancho x 0.50 mts alto

Pieza inferior: 1.20 mts ancho x 0.90 mts alto

Grosor: 8 mm

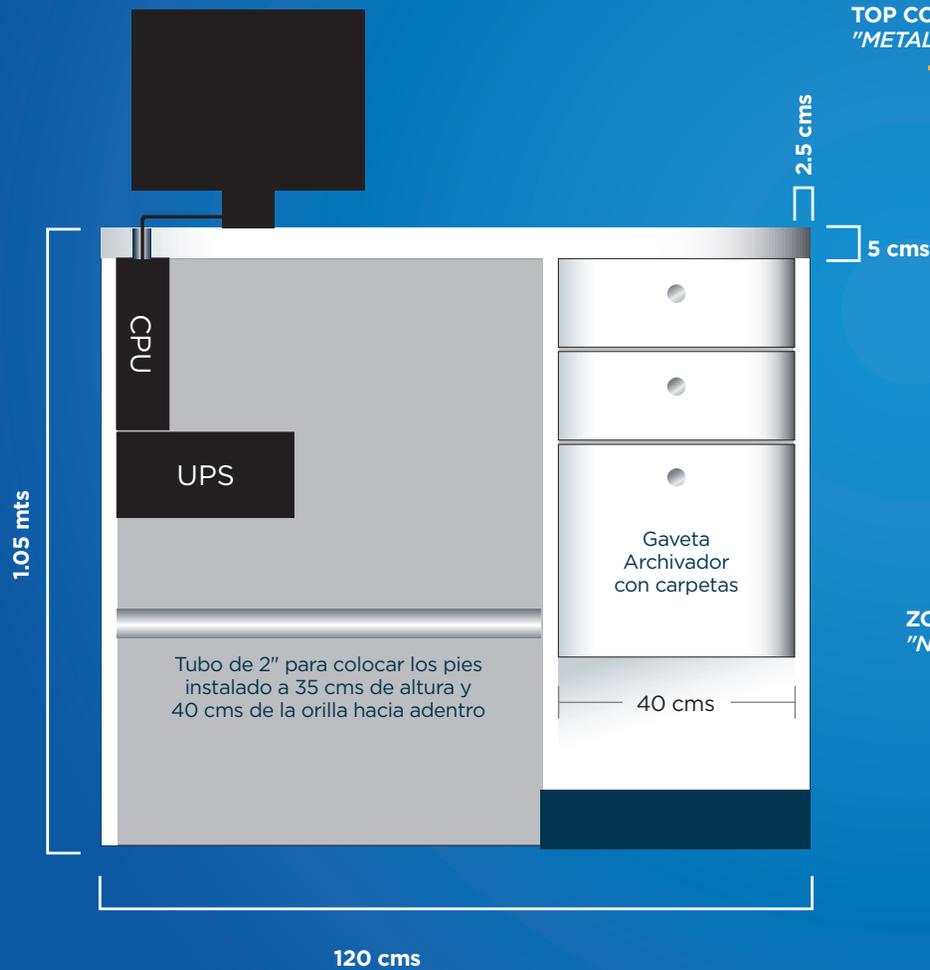
Cenefa o parte superior  
pintada azul Institucional



# Ventanillas de Atención

## Rotulación Interior

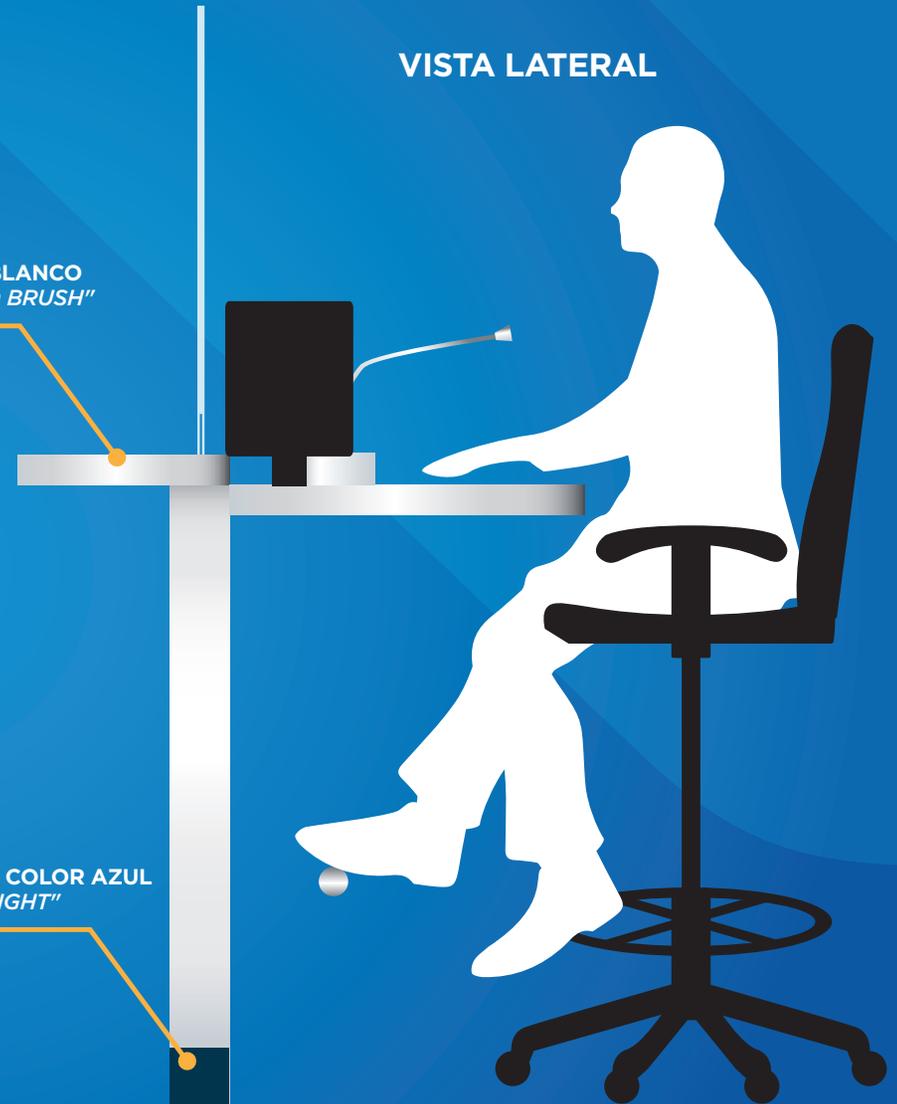
VISTA FRONTAL



VISTA LATERAL

TOP COLOR BLANCO  
"METALIZED BRUSH"

ZOCALO COLOR AZUL  
"NAVY NIGHT"

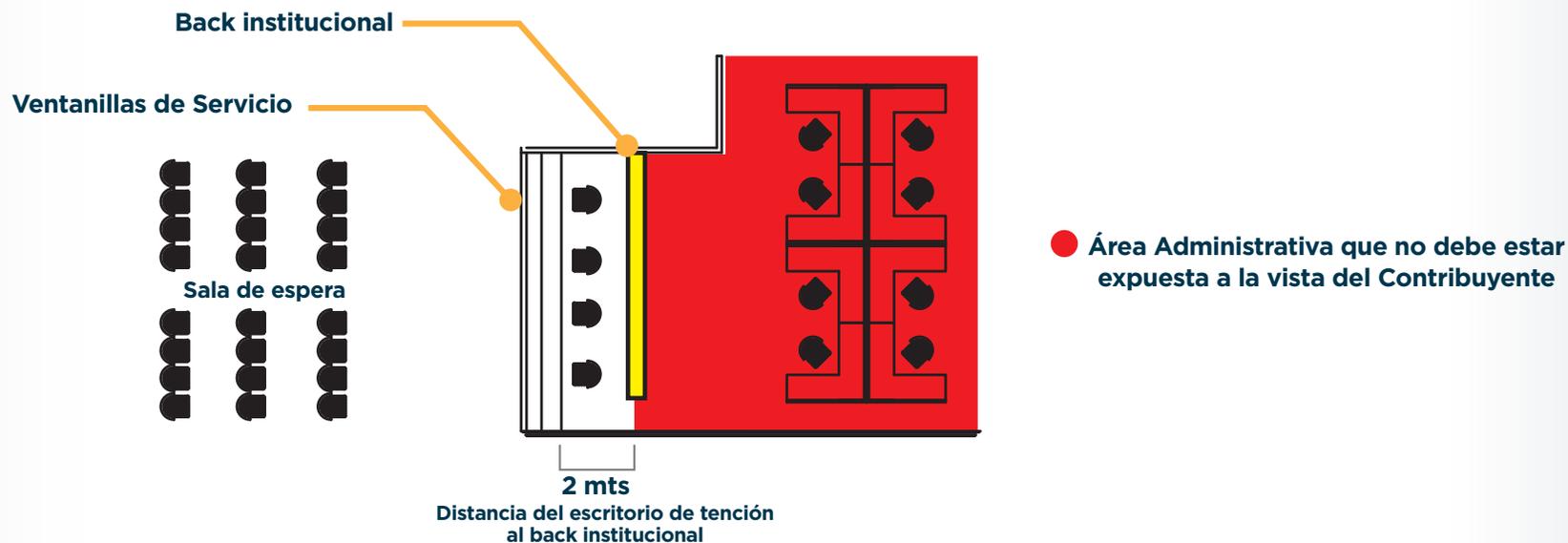


## Backs Institucionales

Deben instalarse en la pared de fondo que divide las Ventanillas de atención del área administrativa. En caso no exista pared, se deberá construir una y así separar las ventanillas de atención de las áreas internas administrativas. Esto para que el Contribuyente perciba una SAT más limpia y ordenada al momento de ser atendidos.

Se utilizará el slogan institucional que se encuentre vigente, complementando con imágenes que fortalezcan el mensaje de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y aduaneras.

Las imágenes a utilizarse para los backs institucionales serán aprobadas por la Intendencia de Aduanas, de acuerdo al mensaje que se desee transmitir y de la imagen país o convenios interinstitucionales vigentes.





## Rótulo Primeras Placas

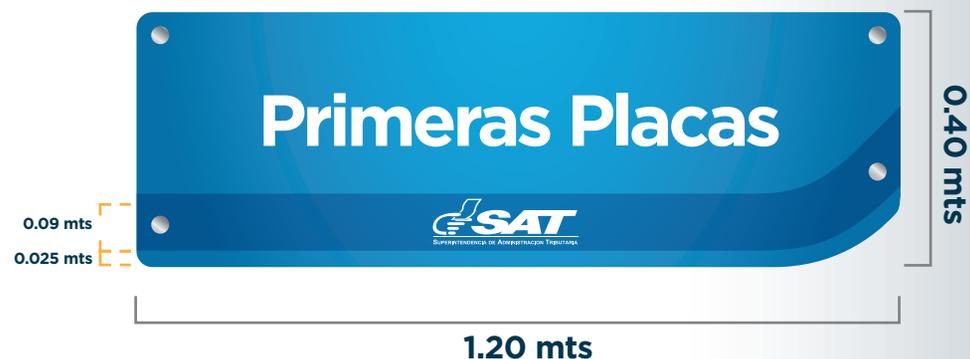
Debe utilizarse en las ventanillas destinadas para atender la gestión de primeras placas en las Aduanas y delegaciones que presten el servicio.

**Instalación:** atornillado sobre pared a 5 cms sobre el marco con espaciadores de metal de 12mm.

**Material a utilizar:** Acrílico de 3mm con espaciadores de metal de 12mm

**Tamaño:** 1.20 mts ancho x 0.40 mts alto

**Nota:** La rotulación de esta área se registrará por lo establecido en el Manual para la Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional en los Puntos de Atención de la SAT - Oficinas, Agencias Tributarias y Delegaciones- versión vigente.



# Rótulación Instalaciones Aduaneras en Terminales Aéreas

Rotulación exclusiva para Aduanas y delegaciones en terminales aéreas dentro de aeropuertos nacionales e internacionales.

# Rótulación Terminales Aéreas

## Rótulo Área de Verificación

Este rótulo es de tipo colgante impreso a ambas caras, debe instalarse en el área donde se realiza la verificación por medio de escaner, tomando en cuenta su visibilidad desde el área donde se encuentra la fila de espera de los contribuyentes y usuarios del servicio aduanero.

**Instalación:** la ubicación del rótulo debe ser establecida por la **Gerencia de Infraestructura**.

**Material a utilizar:** Acrílico de 5mm con espaciador de metal y cuerda de acero inoxidable.

**Tamaño:** 35 cms ancho x 15 cms alto



## Rótulos Varios

Deben ir instalados sobre la puerta de la oficina designada, los textos en los rótulos deben estar autorizados por la Intendencia de Aduanas, de conformidad a la denominación de las áreas establecidas para las Aduanas y delegaciones en terminales aéreas.

**Instalación:** Pegados con mounting tape a 1.60 mts altura

**Material a utilizar:** Acrílico de 3mm

**Tamaño:** 35 cms ancho x 15 cms alto



## Rotulación Ventanería

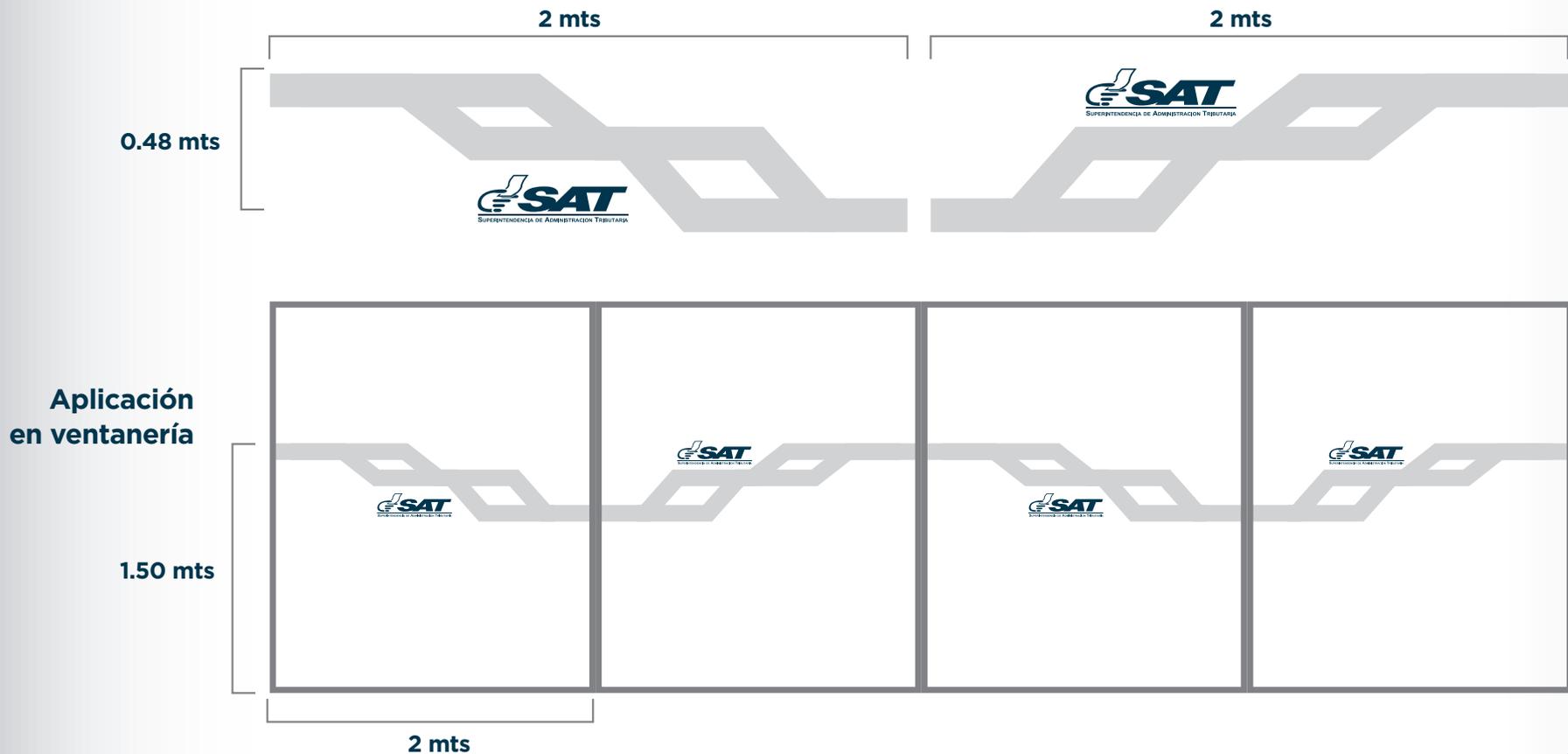
Material para crear división visual el cual debe ser de vidrio con diseño en vinil tipo sand blast como delimitante de áreas administrativas y/o operativas.

**Instalación:** Para cada caso particular se deberá solicitar a Comunicación Social Externa el diseño a la medida.

**Material a utilizar:** Vinil tipo sand blast.

**Tamaño:** 2.5 mts alto x 2 mts ancho.

**Nota:** Estructura de referencia; para cada caso particular, se deberá solicitar a la **Gerencia de Infraestructura** el diseño a la medida y especificaciones técnicas.

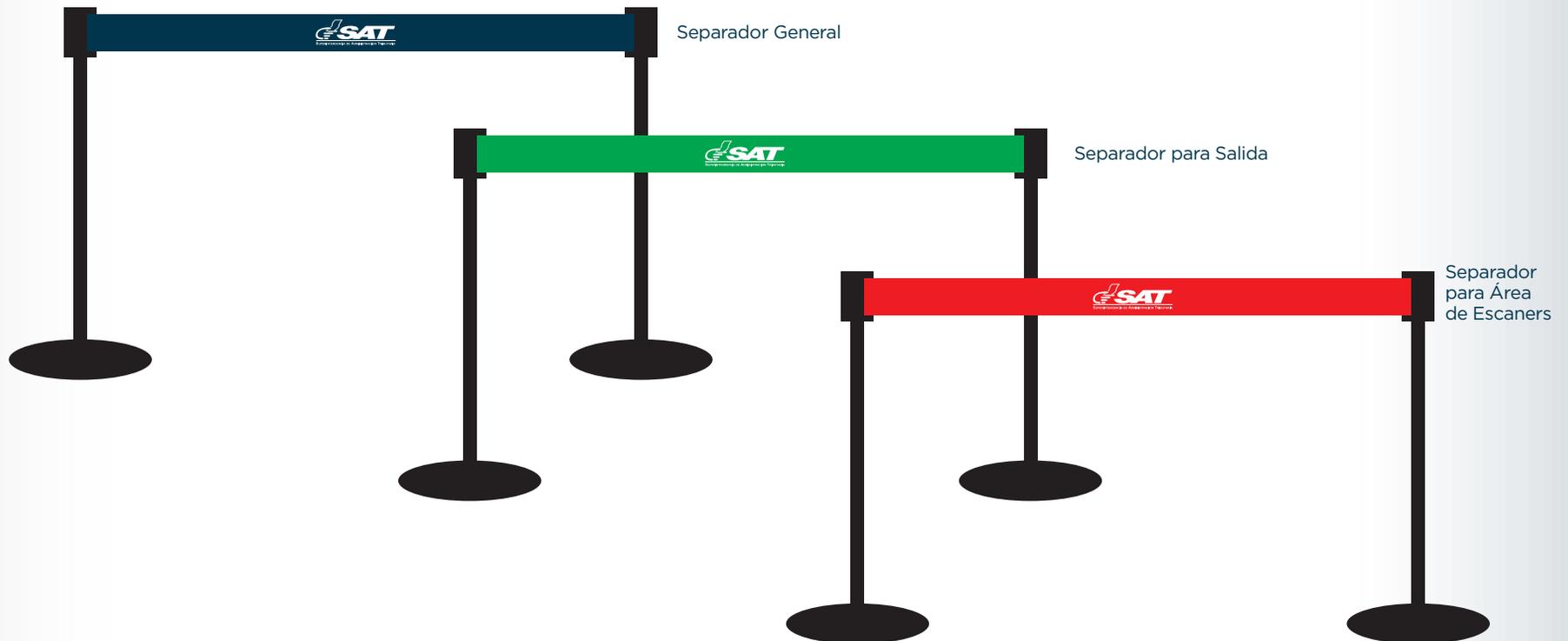


## Separadores de Fila

Se utiliza para ordenar las filas de ingreso a las Aduanas y delegaciones en terminales aéreas, las cuales deben cumplir con normas internacionales.

**Material:** Base de metal y cinta de tela con diseño impreso.

**Tamaño:** cinta de tela; 1.75 mts largo x 0.10 mts ancho; Base de metal: 1 mts alto, 0.37 mts de diametro.



# Presentación de Colaboradores

Estaciones de trabajo y Uniformes\*

## Hombres



## Mujeres



# Kiosco de Autoservicio de Aduanas

Mobiliario y equipo designado para que los Contribuyentes y Usuarios del servicio aduanero realicen gestiones y consultas aduaneras o tributarias.

# Kiosco de Autoservicio

Mobiliario y equipo designado para que los Contribuyentes y Usuarios del servicio aduanero puedan realizar de forma personal diferentes gestiones y consultas aduaneras o tributarias.

Cuenta con equipo de cómputo, sillas, cafetera, área para recarga de celulares, teléfono para realizar consultas e impresora designada para el uso de los Contribuyentes y Usuarios del servicio aduanero.

Según el espacio disponible de las Aduanas y delegaciones, la implementación del Kiosco de Autoservicio de Aduanas deberá estar autorizado por la Intendencia de Aduanas.

Debe estar debidamente señalizada con el rótulo "Kiosco de Autoservicio de Aduanas".

## Kiosco de Autoservicio para Espacios Grandes

Está diseñado modularmente para poder adaptarlo a cualquier espacio disponible cuando éste sea amplio.

El Kiosco cuenta con 7 muebles independientes:

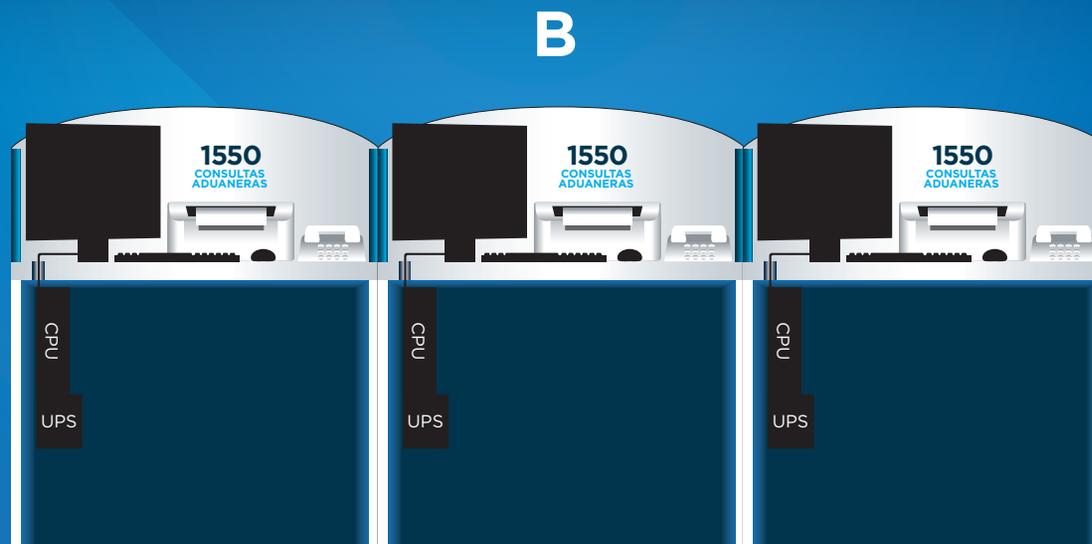
- A - Estación de Bebidas y caja para basurero**
- B - Estaciones de Trabajo**
- C - Estación de Recarga Celular, espacio para insumos con puerta y Teléfono SAT**

# Kiosco de Autoservicio

MELAMINA  
COLOR AZUL  
"NAVY NIGHT"



MELAMINA  
COLOR BLANCO  
"METALIZED BRUSH"



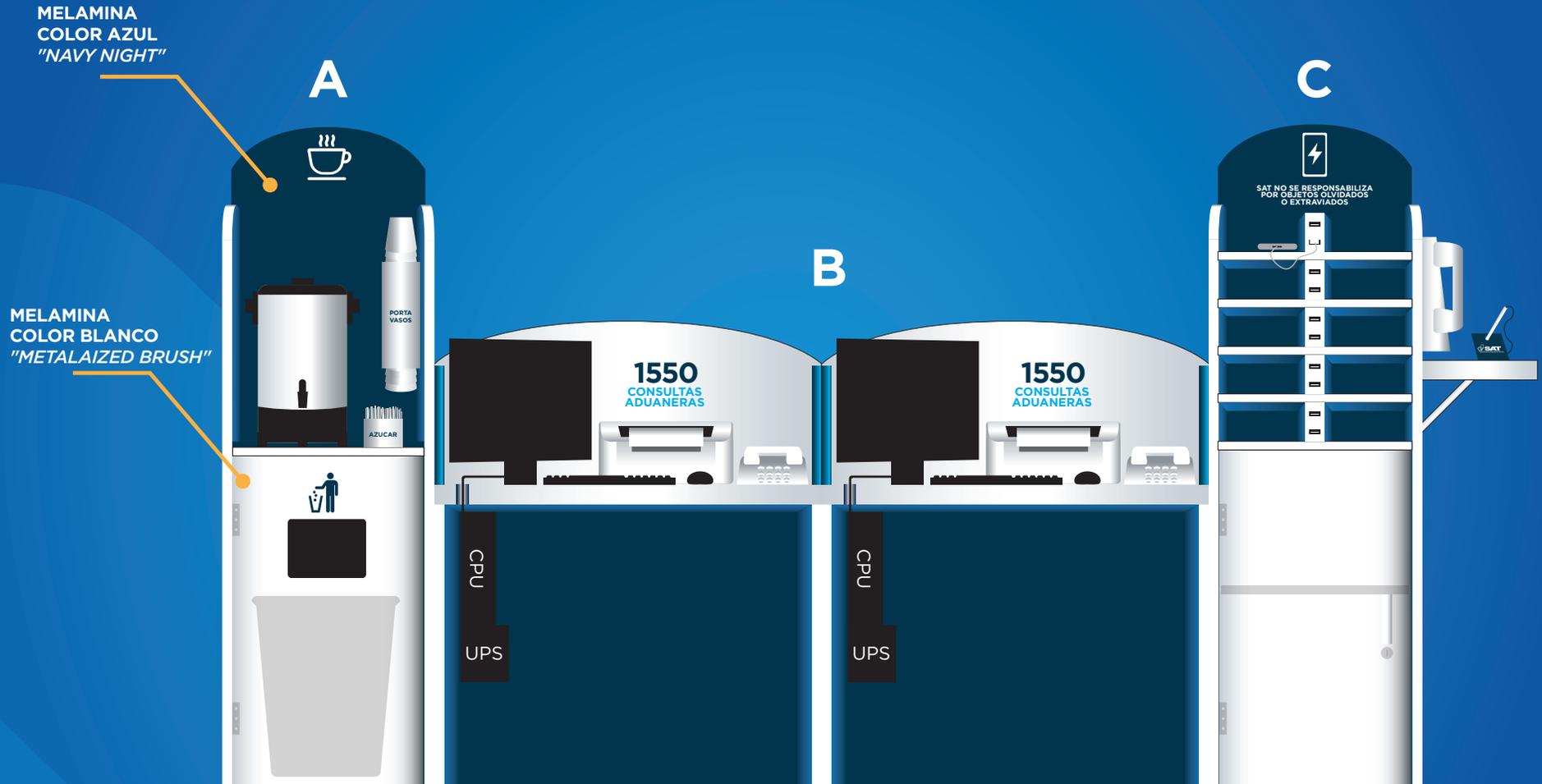
## Kiosco de Autoservicio para Espacios Pequeños

Está diseñado modularmente para poder adaptarlo a cualquier espacio disponible cuando éste sea limitado.

El Kiosco cuenta con 3 muebles independientes:

- A - Estación de Bebidas y caja para basurero**
- B - Estaciones de Trabajo**
- C - Estación de Recarga Celular, espacio para insumos con puerta y Teléfono SAT**

# Kiosco de Autoservicio



**Nota:** De acuerdo al espacio disponible en las Aduanas y delegaciones el Kiosco podrá tener 1 o 2 estaciones B.

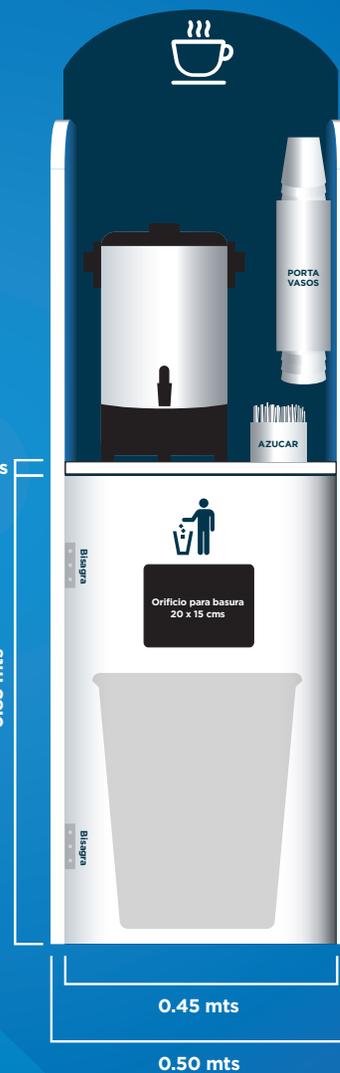
# Kiosco de Autoservicio

## A Estación de Bebidas

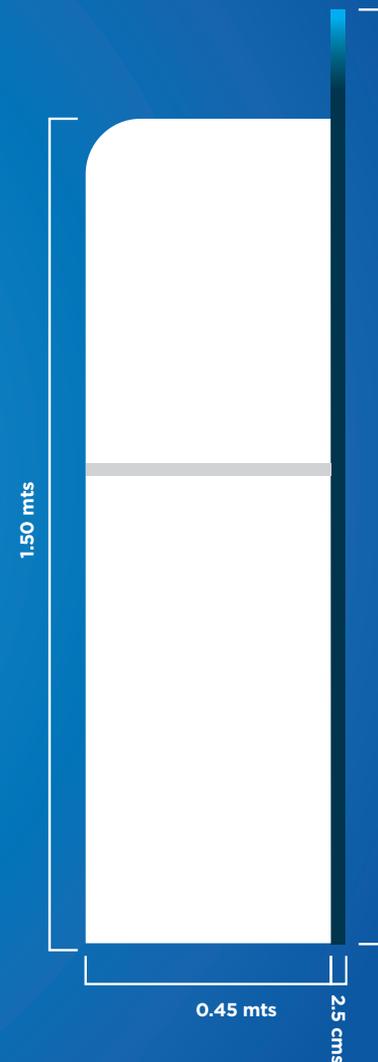


La **Estación de Bebidas** cuenta con una repisa para colocar la cafetera, vasos y recipiente para azúcar, también un compartimiento con puerta para colocar un basurero.

VISTA FRONTAL



VISTA LATERAL

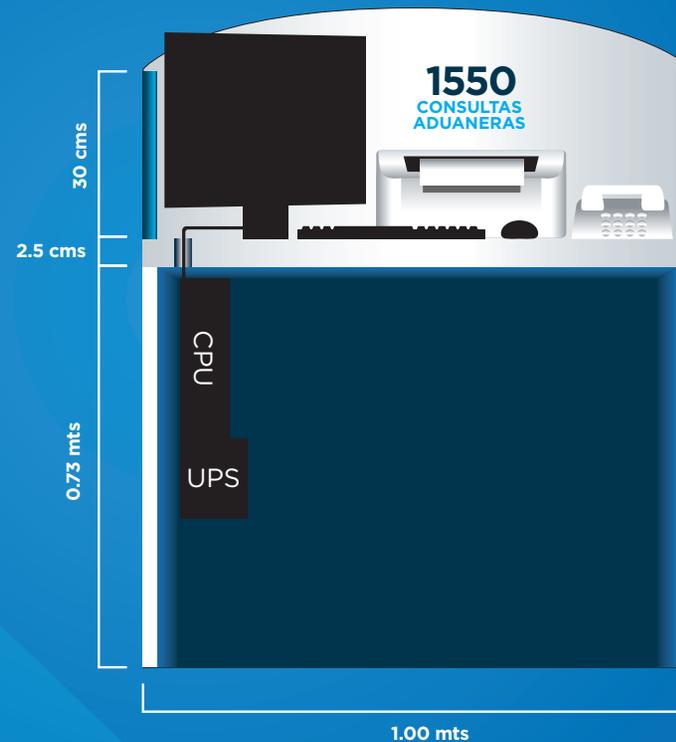


## B Estación de Trabajo

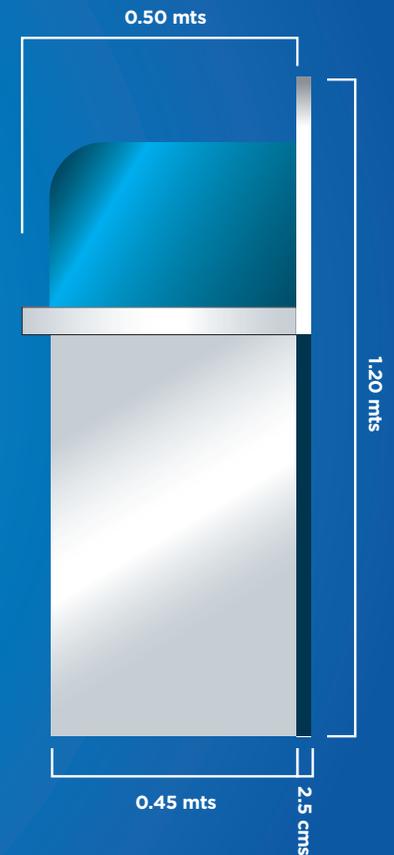


La **Estación de Trabajo** debe equiparse con monitor, CPU, UPS, teclado, mouse, impresora, telefono y silla para que funcione independiente.

VISTA FRONTAL



VISTA LATERAL



# Kiosco de Autoservicio

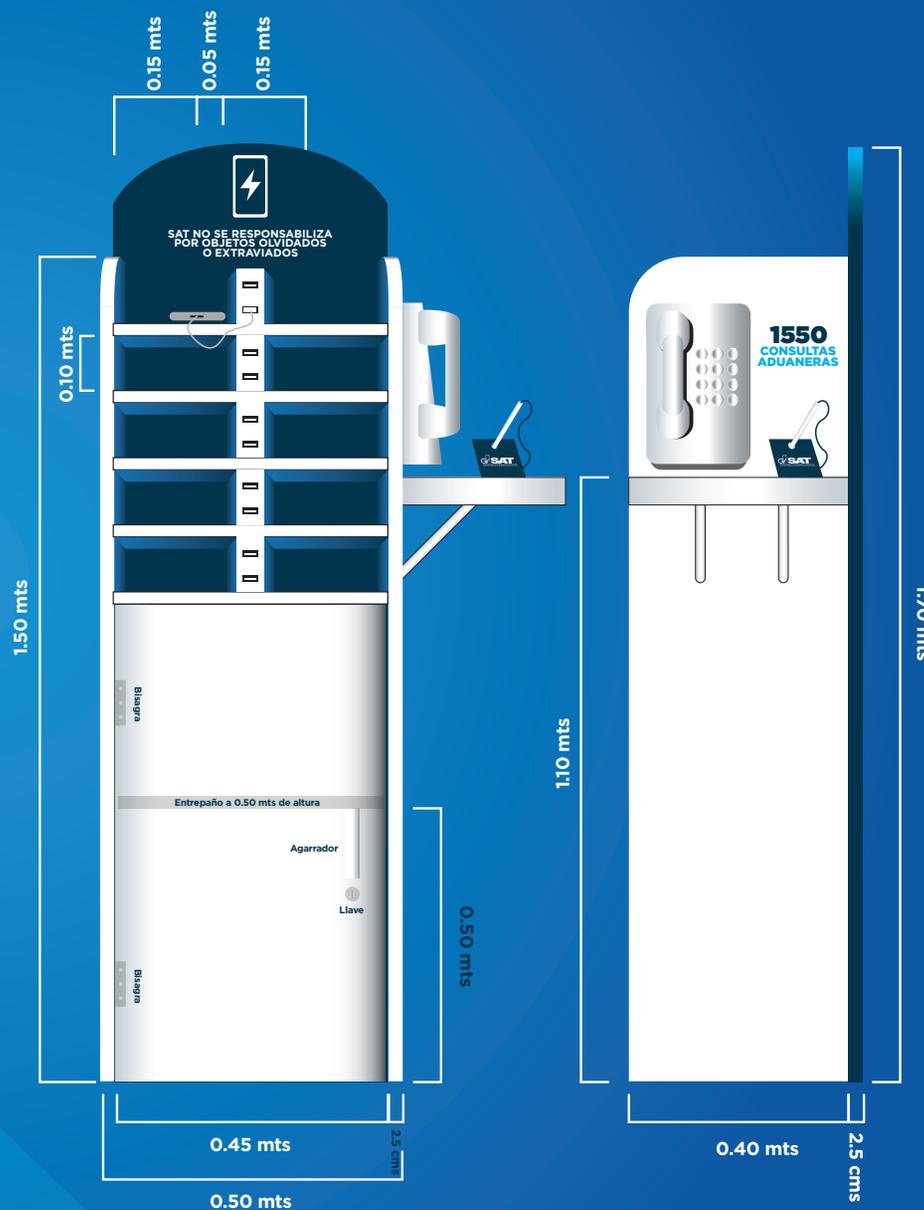
## C Estación de Recarga Celular



La **Estación de Recarga Celular** tiene una capacidad de carga para 10 dispositivos. En cada lateral cuenta con un telefono para **Consultas Aduaneras 1550** y al lado derecho cuenta con una repisa con porta lapicero para uso del Contribuyente y Usuario del servicio aduanero. Cuenta con compartimiento con puerta con llave y 2 entrepaños para almacenar insumos.

VISTA FRONTAL

VISTA LATERAL



## Rótulo Kiosco de Autoservicio

El rótulo de Kiosco de Autoservicio será de tipo colgante instalado al centro y sobre el área de computadoras.

**Instalación:** 2.20 mts de altura

**Material a utilizar:** Acrílico de 5mm con espaciadores de metal y cuerda de acero inoxidable

**Tamaño:** 70 cms ancho x 28 cms alto



## Rótulo "Utiliza Nuestro Kiosco"

Este rótulo invita a realizar diversas gestiones en el Kiosco de Autoservicio. Será instalado en la pared o columna adjunta al área. La flecha deberá girarse para indicar la ubicación del Kiosco de Autoservicio.

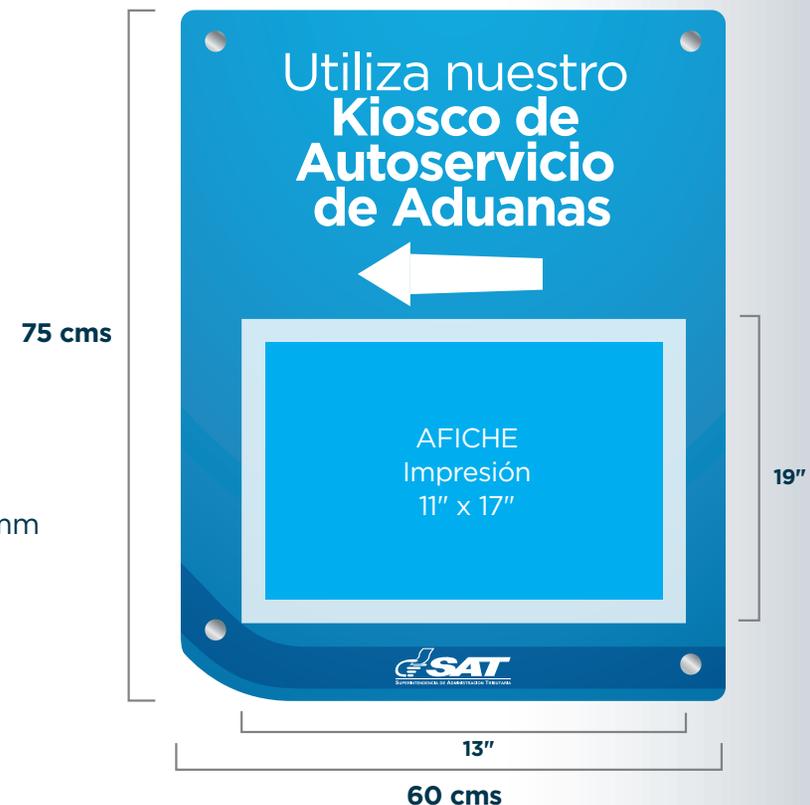
Posee un portafiche adherido de 19" ancho x 13" alto para desplegar un afiche de 17" ancho x 11" alto.

**Instalación:** 1.20 mts de altura

**Material a utilizar:** Acrílico de 5mm con espaciadores de metal de 25mm

**Tamaño:** 60 cms ancho x 75 cms alto

**Nota:** La información que se coloque dentro del afiche debe ser solo texto o solo imagen, para que se pueda apreciar de mejor forma.



# Módulos de Confirmación y Selectivo

Rotulación general y recomendaciones de distribución de equipo y mobiliario dentro de los Módulos de Confirmación y Selectivo.

# Módulos de Confirmación y Selectivo



**Nota:** La rotulación asfáltica "NO HAY PASO" aplicará, previa autorización de la Intendencia de Aduanas, en aquellos casos en que corresponda una sola vía.

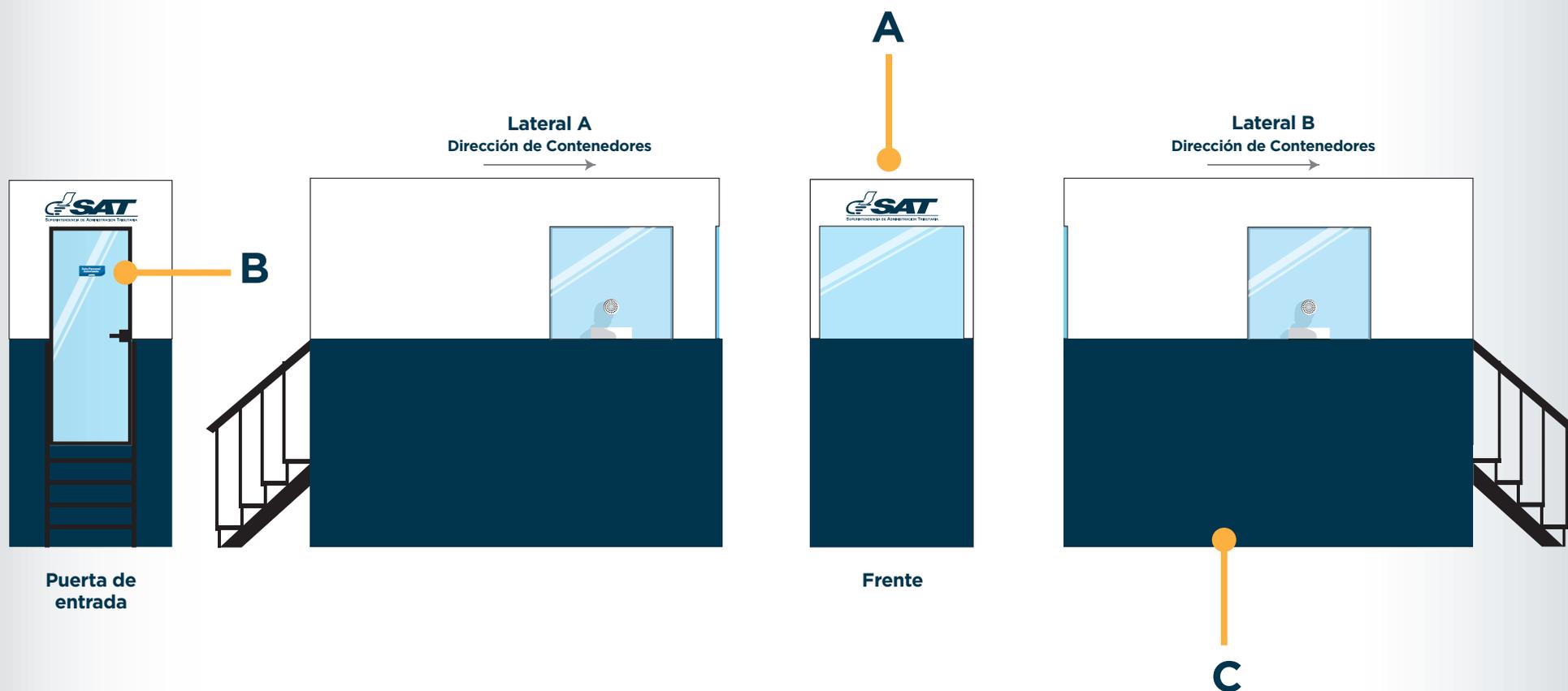
## Distribución de Elementos en Módulos

Los Módulos son espacios donde el personal de las Aduanas y delegaciones desempeñan diversas actividades, por eso es importante optimizar el espacio para la comodidad.

El diseño estructural de los módulos, medidas y especificaciones técnicas, deberán solicitarse a la **Gerencia de Infraestructura**, las cuales deberán ser aprobadas por la Intendencia de Aduanas.

## Pintura e Imagen Exterior

- A** Isologotipo SAT en vinil adhesivo para pared - Tamaño 90 cms ancho x 28 cms alto
- B** Rótulo "Solo Personal Autorizado" con isologotipo SAT
- C** Pintura color azul institucional SAT del suelo del módulo hasta el nivel de las ventanillas

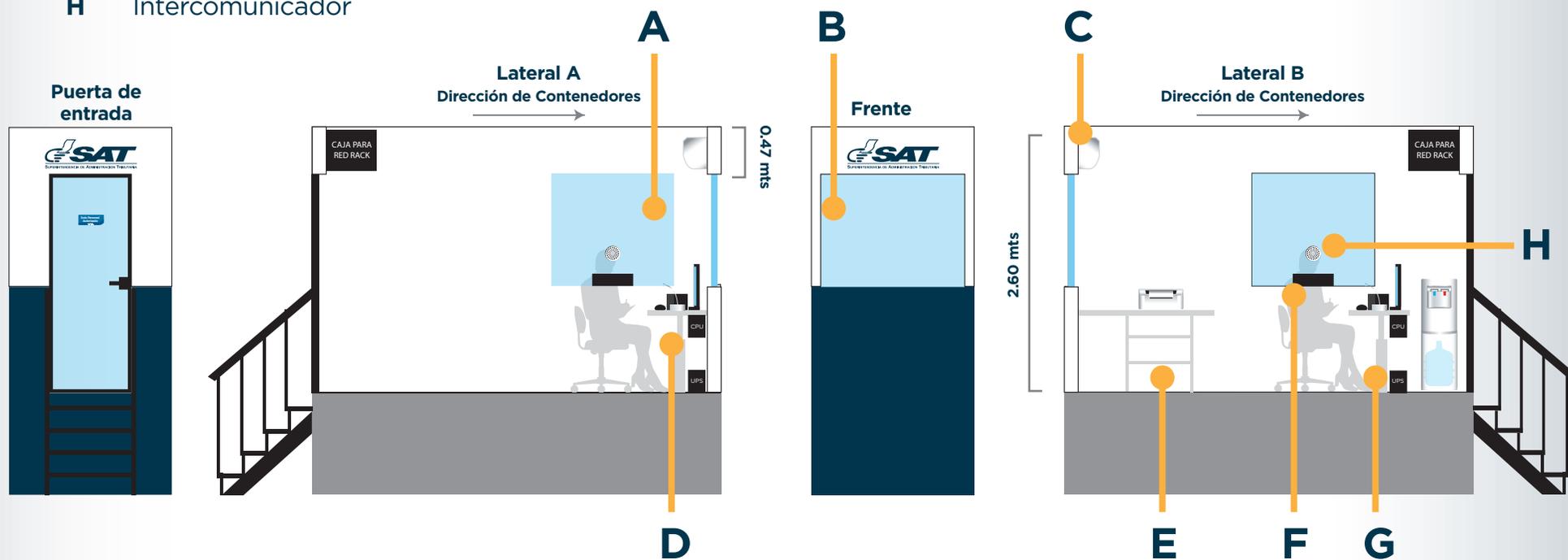


**NOTA:** Estructura de referencia; para cada caso particular, se deberá solicitar a **Gerencia de Infraestructura**, el diseño a la medida y especificaciones técnicas.

# Módulos de Confirmación y Selectivo

## Mobiliario y Equipo

- A** Ventanas de vidrio templado de 10 mm con intercomunicador y abertura para documentos. Medida 1.20 mts ancho x 1.10 mts alto
- B** Ventana frontal de vidrio laminado de 10 mm. Medida 1.40 mts ancho x 1.10 mts alto
- C** Ubicación de Minisplit de aire acondicionado
- D** **Escritorio 1 en "L"** (Ver especificaciones en Pag. 61.)
- E** Complemento de escritorio en "L" para colocar impresora y teléfono. Cuenta con 2 estanterías
- F** Apertura para documentos tamaño 0.40 mts ancho x 0.12 mts alto
- G** **Escritorio 2** con capacidad para instalar el CPU y UPS por debajo del TOP  
Anclado a la pared del lado derecho y con base tubular redondo de 10 cms al extremo izquierdo  
(Ver especificaciones en Pag. 61.)
- H** Intercomunicador



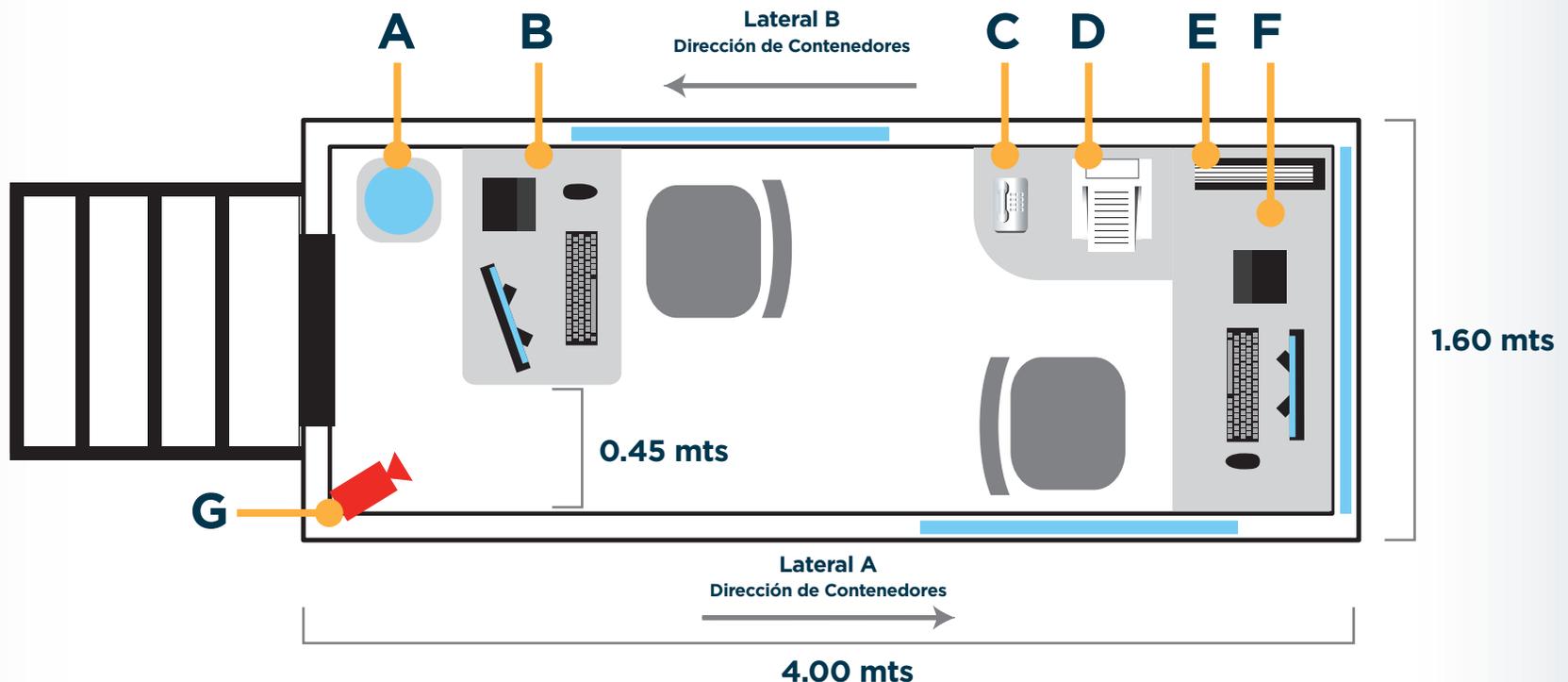
**NOTA:** Estructura de referencia; para cada caso particular, se deberá solicitar a **Gerencia de Infraestructura**, el diseño a la medida y especificaciones técnicas.

# Módulos de Confirmación y Selectivo

## Vista de Planta

### Mobiliario y Equipo

- A** Oasis con depósito de agua interno
- B** **Escritorio 2** con capacidad para instalar el CPU por debajo del TOP. Anclado a la pared del lado derecho y con base tubular redondo de 10 cms al extremo izquierdo. (Ver especificaciones en Pag. XX.)
- C** Teléfono
- D** Impresora
- E** Archivador para hojas en formato vertical
- F** **Escritorio 1 en "L"** con capacidad para instalar el CPU y UPS por debajo del TOP. (Ver especificaciones en Pag. 61.)
- G** Se deben colocar camaras de seguridad y mobiliario para instalación de la red (RACK), de conformidad con lo establecido por la Gerencia de Informática



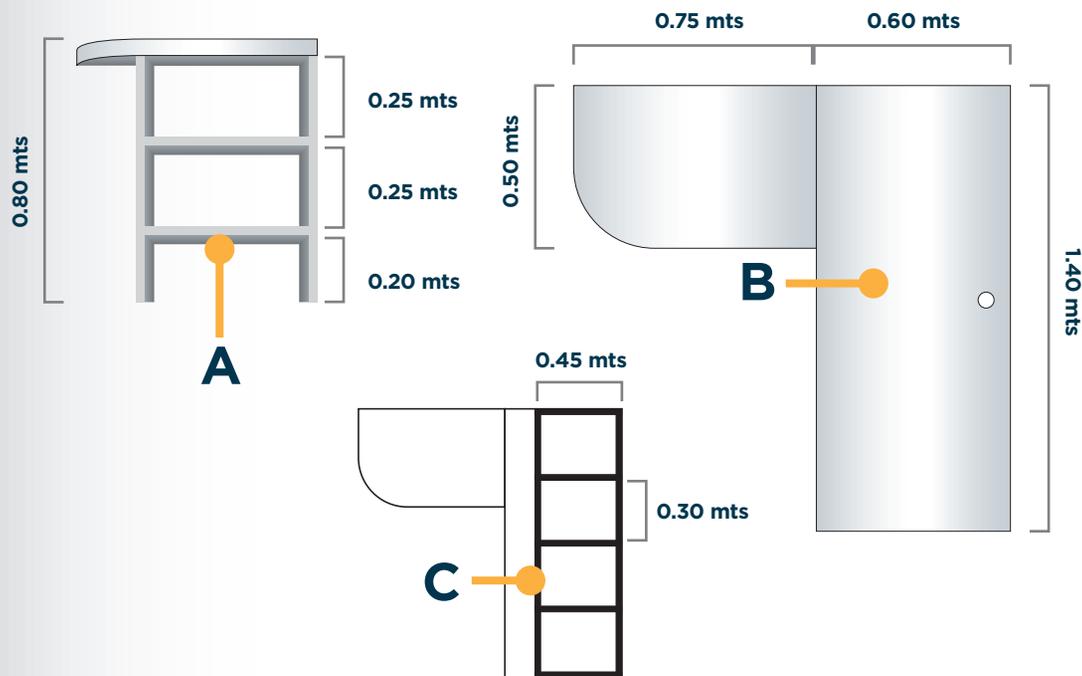
**NOTA:** Estructura de referencia; para cada caso particular, se deberá solicitar a **Gerencia de Infraestructura**, el diseño a la medida y especificaciones técnicas.

# Módulos de Confirmación y Selectivo

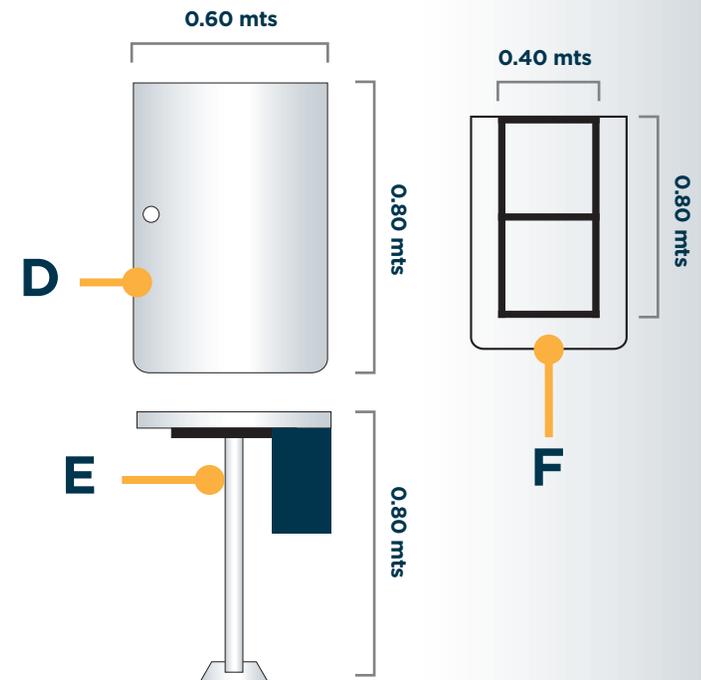
## Mobiliario y Equipo

- A** Saliente del Escritorio en "L" con repisas  
Esquina redondeada para optimizar el área
- B** Tablero del Escritorio en "L" con orificio para cables
- C** Marco de estructura metálica de tubo cuadrado de 2" como base del tablero, para anclarse a la pared
- D** Tablero del **Escritorio 1** con orificio para cables
- E** Base con tubo de 2" redondo anclado al piso y a la estructura metálica de base
- F** Marco de estructura metálica de tubo cuadrado de 2" como base del tablero, para anclarse a la pared y a la pata tubular

Escritorio 1 en "L"



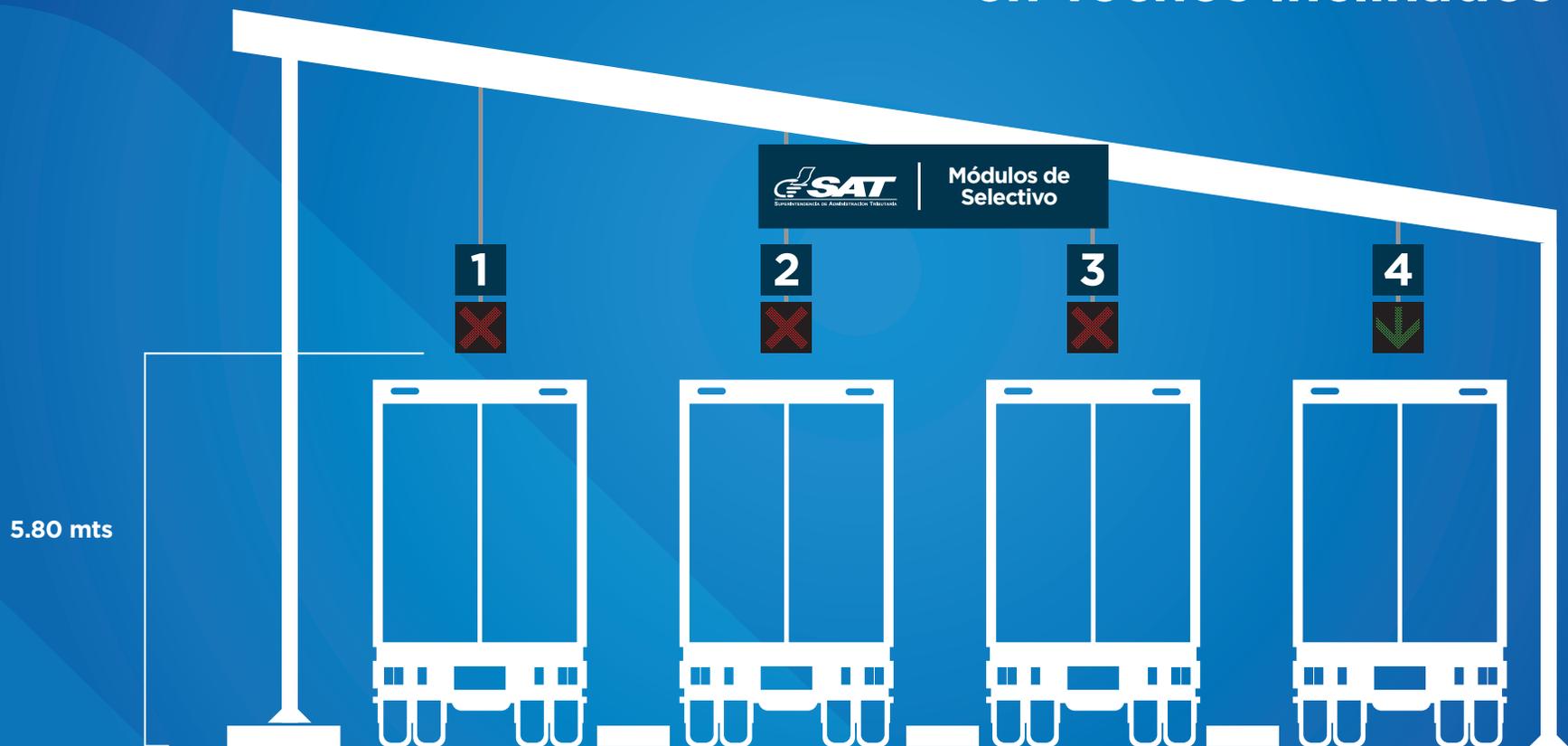
Escritorio 2



**NOTA:** Estructura de referencia; para cada caso particular, se deberá solicitar a **Gerencia de Infraestructura**, el diseño a la medida y especificaciones técnicas.

# Módulos de Confirmación y Selectivo

## Instalación de Rótulos LED y Numeración de Módulos de Confirmación y Selectivo en Techos Inclinados



# Módulos de Confirmación y Selectivo

## Rótulo Módulos de Confirmación y Selectivo

Deben instalarse al centro en la cenefa de la estructura metálica que cubre los Módulos de Confirmación o Selectivo.

En caso no exista una cenefa paralela al piso, deberán instalarse con estructura rectangular cuadrada de acero de 2" instalado desde techo hacia abajo. Deberán alinearse horizontalmente y a una altura mínima de 5.80 mts del suelo.

### Material a utilizar:

**Letras y Logo SAT:** Vinil reflectivo blanco grado diamante

**Tablero:** Lámina de acero galvanizada calibre 16 con acabado de pintura azul institucional SAT.

**Franja SAT:** Fondo vinil reflectivo blanco grado diamante con impresión transparente con el degradé de azules.

**Tamaño:** 5 mts ancho x 1.20 mts alto



## Rótulos Led

Son rótulos con iluminación LED los cuales delimitan el paso en los diferentes carriles en los módulos de Confirmación y Selectivo.

El rótulo LED tienen que tener la capacidad de proyectar la X o la Flecha en la misma unidad.

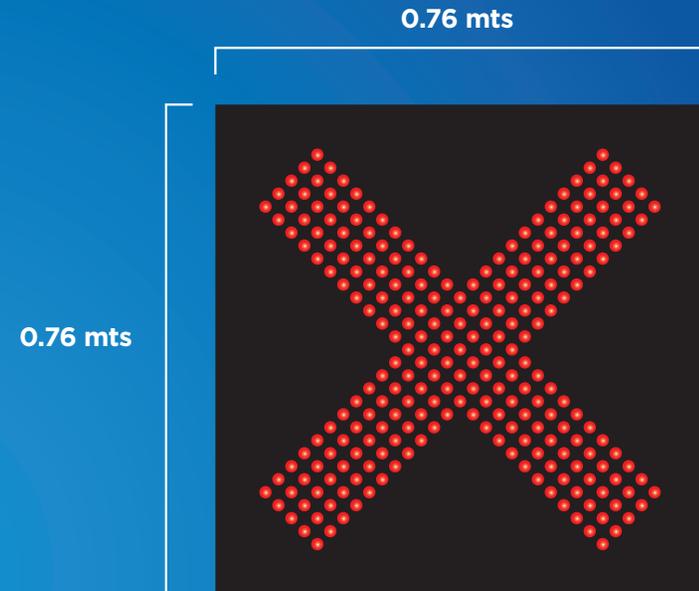
Se recomienda utilizar rótulos con cajas de aluminio ya que son más livianos y resistentes a deterioro.

Como mínimo deben contar con 417 LEDs de  $\Phi 5\text{mm}$  para garantizar la visibilidad ya que proveen una iluminación muy brillante y uniforme. Deben proporcionar una visibilidad aproximada de  $15^\circ$  Verticales y  $30^\circ$  Horizontales.

**Instalación:** Deben estar anclados a las cenefas directamente sobre los carriles adyacentes a los Módulos de Confirmación o Selectivo.

**Tamaño:** 0.76 mts ancho x 0.76 mts alto x 0.10 mts fondo

**Nota:** En caso que el ancho de la cenefa no permita la instalación con el tamaño indicado, se deberá solicitar a **Gerencia de Infraestructura** el nuevo tamaño.



# Módulos de Confirmación y Selectivo

## Rótulos para Numeración de Módulos de Confirmación y Selectivo

Deben instalarse en la Cenefa de la estructura metálica que cubre los Módulos de Confirmación y Selectivo, a 20 cms de separación del rótulo LED de cada carril.

En caso no exista una cenefa paralela al piso, deberán instalarse con estructura rectangular cuadrada de acero de 2" instalado desde techo hacia abajo. Deberán alinearse horizontalmente y a una altura de 5.80 mts del suelo, instalando primero los rotulos LED y sobre ellos a 10 cms, los rótulos de numeración. Véase página siguiente para ejemplo de instalación.

**Material a utilizar:** Vinil reflectivo blanco grado diamante para números sobre lámina de acero galvanizada calibre 16 con acabado de pintura azul institucional SAT.

**Tamaño:** 0.76 mts ancho x 0.76 mts alto



## Rótulo de Indicaciones

Deben instalarse en las columnas cercanas a los Módulos de Confirmación y Selectivo a 2.10 mts del suelo.

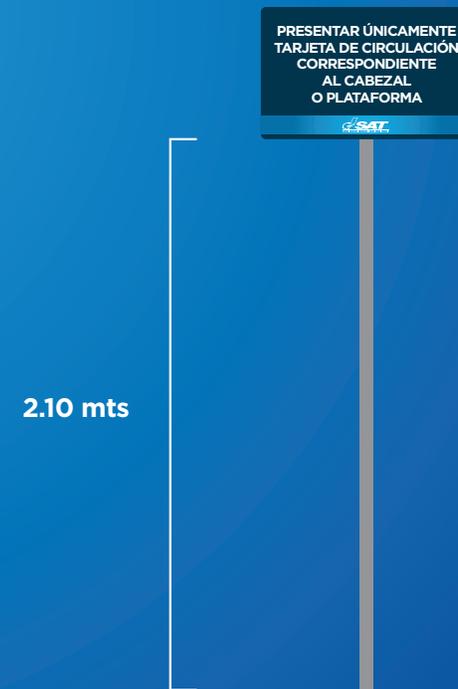
Se podrá utilizar la versión del rótulo con poste de acero e instalarlos a 30 metros de los módulos de Confirmación y Selectivo para que sea visualizado por los contenedores que están en espera.

### Material a utilizar:

- Letras y Logo SAT:** Vinil reflectivo blanco grado diamante
- Tablero:** Lámina de acero galvanizada calibre 16 con acabado de pintura azul institucional SAT.
- Poste:** Poste de acero galvanizado de 2" con pintura poliuretano gris.
- Franja SAT:** Fondo vinil reflectivo blanco grado diamante con impresión transparente con el degradé de azules.

**Tamaño:** 0.80 mts ancho x 0.50 mts alto

**Nota:** El texto debe ser aprobado por la Intendencia de Aduanas.



# Módulos de Confirmación y Selectivo

## Rótulo Prohibiciones

Se utilizará en Área de Verificación Inmediata y Área de Módulos de Confirmación y Selectivo.

En el área de Módulos de Confirmación y Selectivo se debe instalar atornillado en las columnas o paredes cercanas a los Módulos, adicionalmente se debe utilizar con el Rótulo de Indicaciones separados por 5 cms y 1.15 mts de altura sobre el suelo.

Para el área de Verificación Inmediata se debe instalar atornillado en las columnas o paredes.

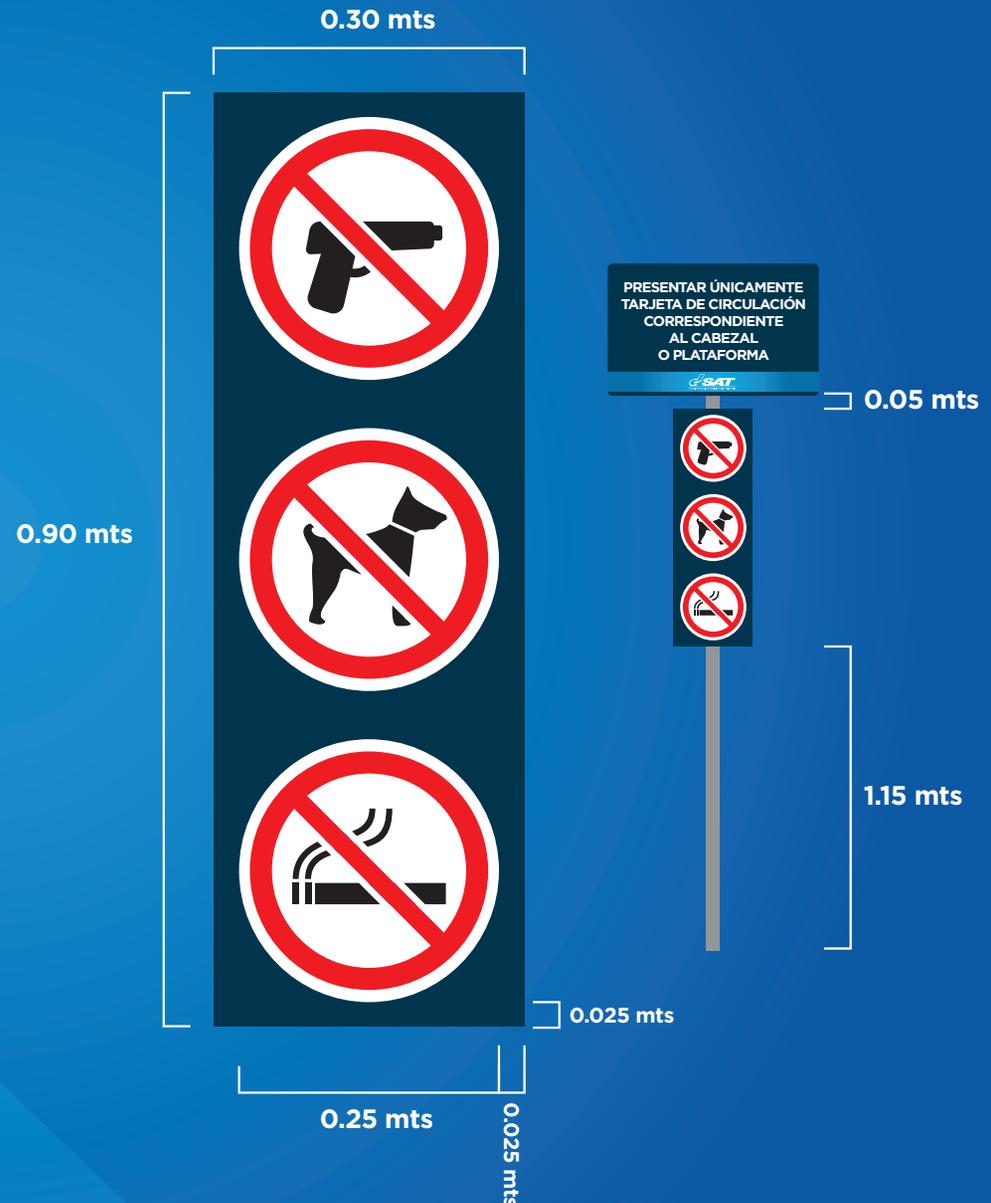
### Material a utilizar:

**Círculos y siluetas:** Vinil reflectivo blanco y rojo grado diamante y vinil negro.

**Tablero:** Lámina de acero galvanizada calibre 16 con orillas planchadas de 2 cm como refuerzo y acabado de pintura azul institucional SAT.

**Tamaño:** 0.30 mts ancho x 0.90 mts alto

**Tamaño Círculos:** 0.25 mts diámetro



## Rótulo Prohibido el Paso

Deberán instalarse en las talanqueras de los módulos frente a los carriles que se desean limitar por el paso. Estos se acompañarán con la rotulación asfáltica.

### Material a utilizar:

**Símbolo:** Vinil reflectivo blanco y rojo grado diamante y vinil negro.

**Base:** Lámina de acero galvanizada calibre 16.

**Rotulación  
Asfáltica:** Pintura reflectiva para asfalto color rojo y blanco.

**Tamaño:** Rótulo talanquera 0.60 mts de diametro.  
Rótulo asfáltico 1.5 mts ancho x 2.0 mts largo.



0.60 mts



1.50 mts

2.00 mts

# Módulos de Confirmación y Selectivo

## Rótulo Velocidad Máxima

Deberán instalarse a 50 metros antes de los Módulos.

### Material a utilizar:

**Símbolo:** Vinil reflectivo blanco y rojo grado diamante y vinil negro.

**Base:** Lámina de acero galvanizada calibre 16.

**Rotulación  
Asfáltica:** Pintura reflectiva para asfalto color rojo y blanco.

**Tamaño:** Rótulo talanquera 0.60 mts de diametro.  
Rótulo asfáltico 2.0 mts ancho x 2.0 mts largo.

0.60 mts



2.0 mts



2.0 mts

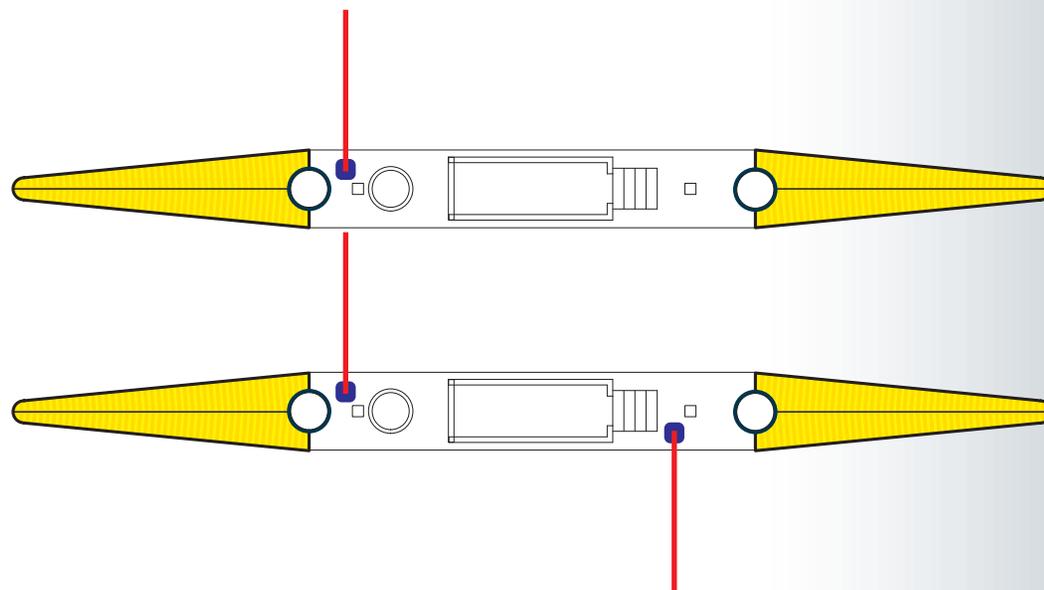
**VELOCIDAD  
MÁXIMA**

## Bordillos de Seguridad

Están diseñados para desviar cualquier vehículo que pueda impactar con los Módulos.

Ambos extremos de los módulos están expuestos al flujo de contenedores, es necesario la fabricación de bordillos de seguridad en ambas direcciones.

Su estructura\* debe ser de concreto, con acabado en pintura amarilla reflectiva.



## Talanqueras

Deben ser con franjas rojas y blanco.

Utilizar el rótulo de "**Alto**" para detener el vehículo en el Módulo y en la parte opuesta el rótulo de "**No hay paso**" para señalar que ese carril no es permitido circular.



**NOTA:** Estructura de referencia; para cada caso particular, se deberá solicitar a **Gerencia de Infraestructura**, el diseño a la medida y especificaciones técnicas.

# Área de Verificación Inmediata

Rotulación general y delimitación de espacios en los andenes de verificación, y las posiciones en que cada uno se dividen.

# Área de Verificación Inmediata



# Área de Verificación Inmediata

## Rótulo para Edificio de Verificación Inmediata

Debe instalarse centrado en la pared superior o cenefa principal del edificio o área.

**Tamaño:** 5 mts alto x 1.20 mts ancho.

**Para la base:** Lámina de acero galvanizada calibre 16, con orillas planchadas de 2 cm como refuerzo, acabado en pintura color azul institucional SAT.



## Rótulo Área de Verificación Inmediata para Paredes

Debe instalarse en la pared con mayor exposición del edificio designado para esta actividad, para garantizar la visibilidad y así ubicar a los Contribuyentes y Usuarios del servicio aduanero.

**Instalación en pared:** Atornillado a la pared a 1.40 mts de altura.

**Instalación en ingresos peatonales:** Atornillado sobre pared a 5 cm sobre el marco de la puerta.

**Materiales:** Acrílico de 5mm con espaciadores de metal de 25mm.

**Tamaño:** 1.20 mts ancho x 0.40 mts alto



# Área de Verificación Inmediata

## Rótulos para Andenes

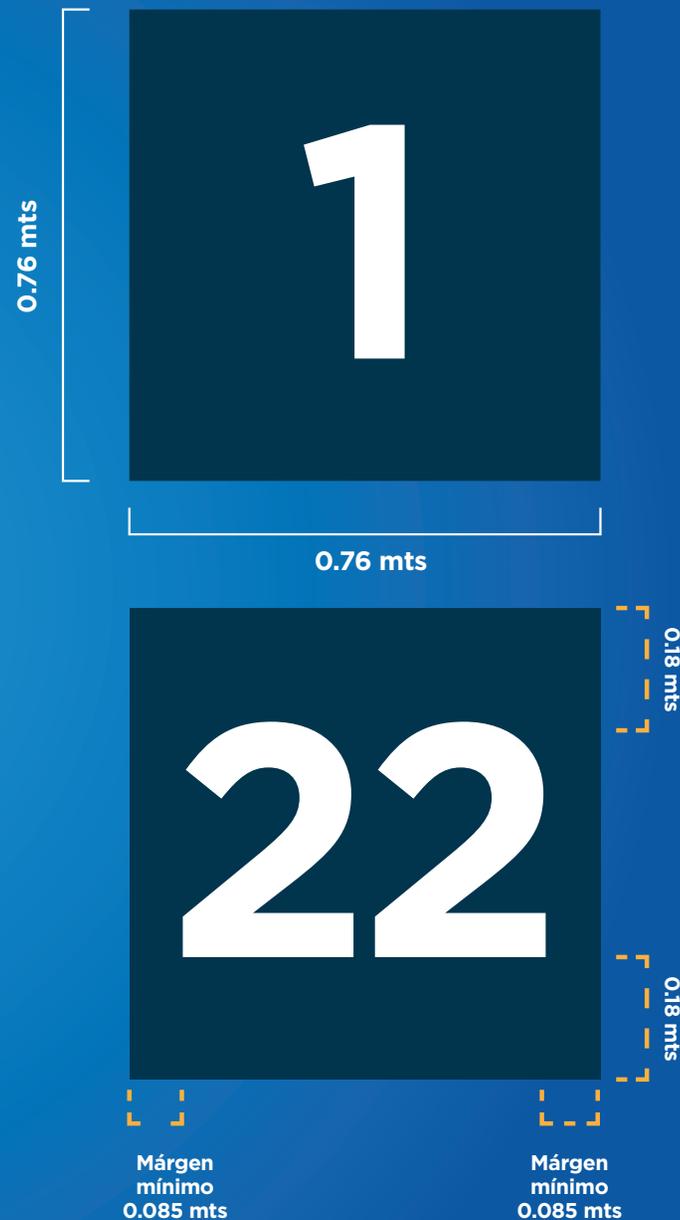
Debe instalarse en la cenefa centrado en cada espacio de verificación.

**Instalación en Pared:** atornillado a la pared a 1.20 mts de altura.

**Instalación en Cenefa :** Atornillado centrado verticalmente a la cenefa del edificio correspondiente y centrado al espacio de verificación.

**Material a utilizar:** Vinil reflectivo blanco grado diamante para números sobre lámina de acero galvanizada calibre 16, con orillas planchadas de 2 cm como refuerzo, con acabado de pintura azul institucional SAT.

**Tamaño:** 0.76 mts ancho x 0.76 mts alto



## Prohibiciones para Ventanillas

Deben instalarse en los vidrios de las ventanillas en el área de Verificación.

**Instalación:** Un sticker por ventanilla a 1.50 mts de altura y a 20 cms del centro de la ventanilla a la izquierda.

**Material a utilizar:** Vinil de corte blanco

**Tamaño:** 15 cms de diametro



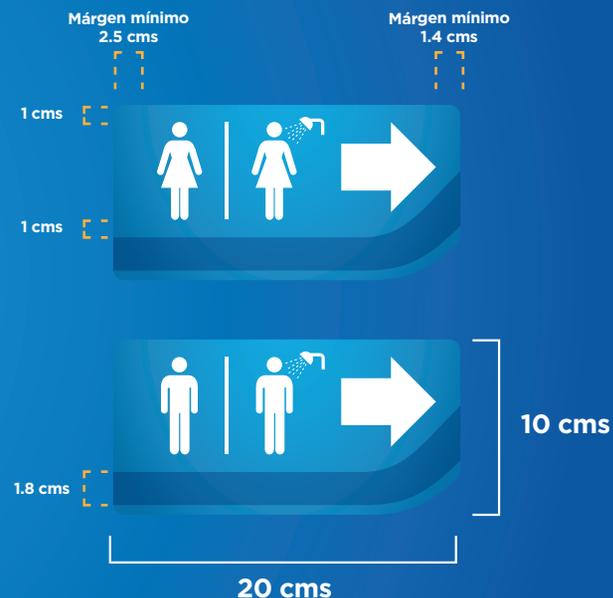
## Rótulo Baños y Duchas Direccionales

Deberán ser utilizados para guiar a los Contribuyentes y Usuarios del servicio aduanero hacia los baños y duchas para facilitar su ubicación en las Aduanas y Delegaciones en donde se cuente con estas áreas.

**Instalación en pared:** Acrílico de 3mm pegado a la pared con mounting tape a 1.80 mts de altura.

**Instalación tipo colgante:** Acrílico de 5mm, impreso a ambas caras, sujetado con cuerda de acero inoxidable y espaciadores de metal de 5mm.

**Tamaño:** 20 cms ancho x 10 cms alto

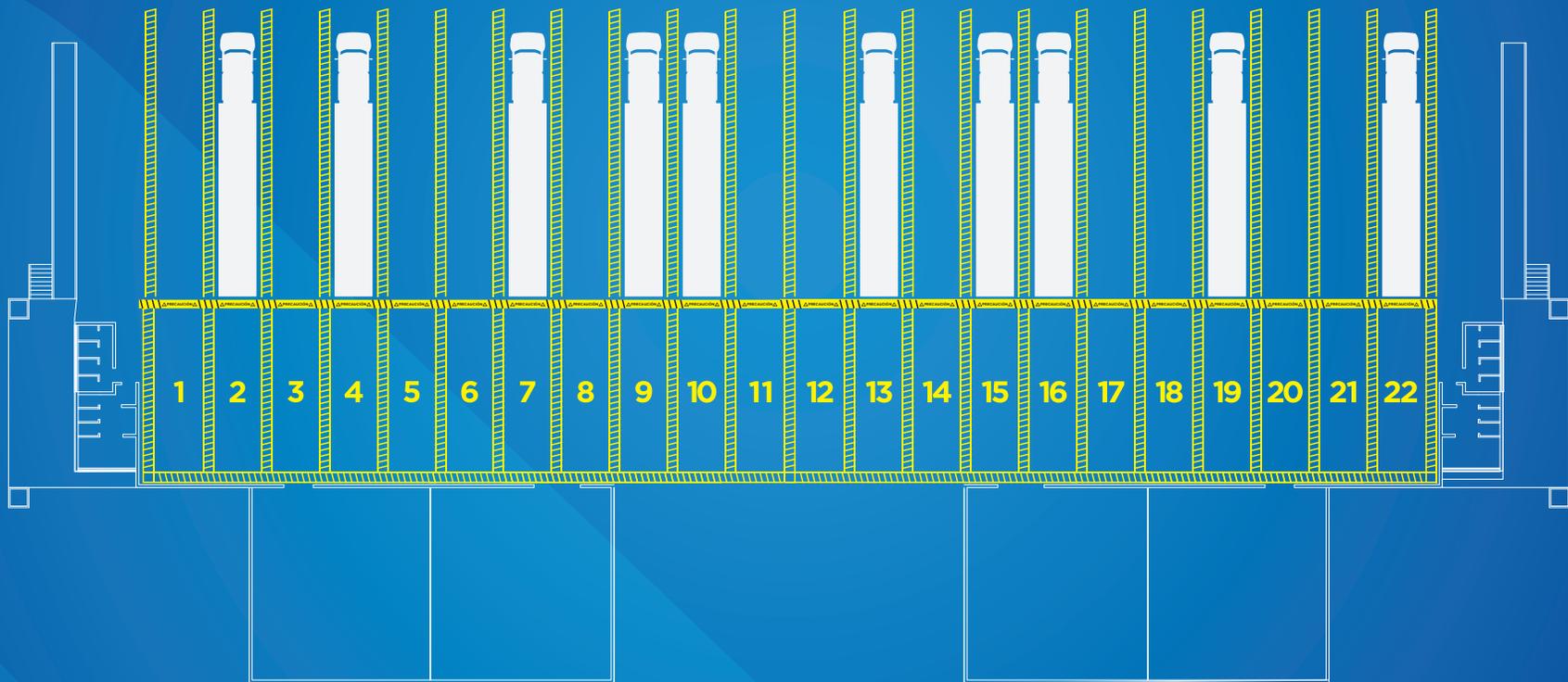


## Señalética en Andenes de Verificación

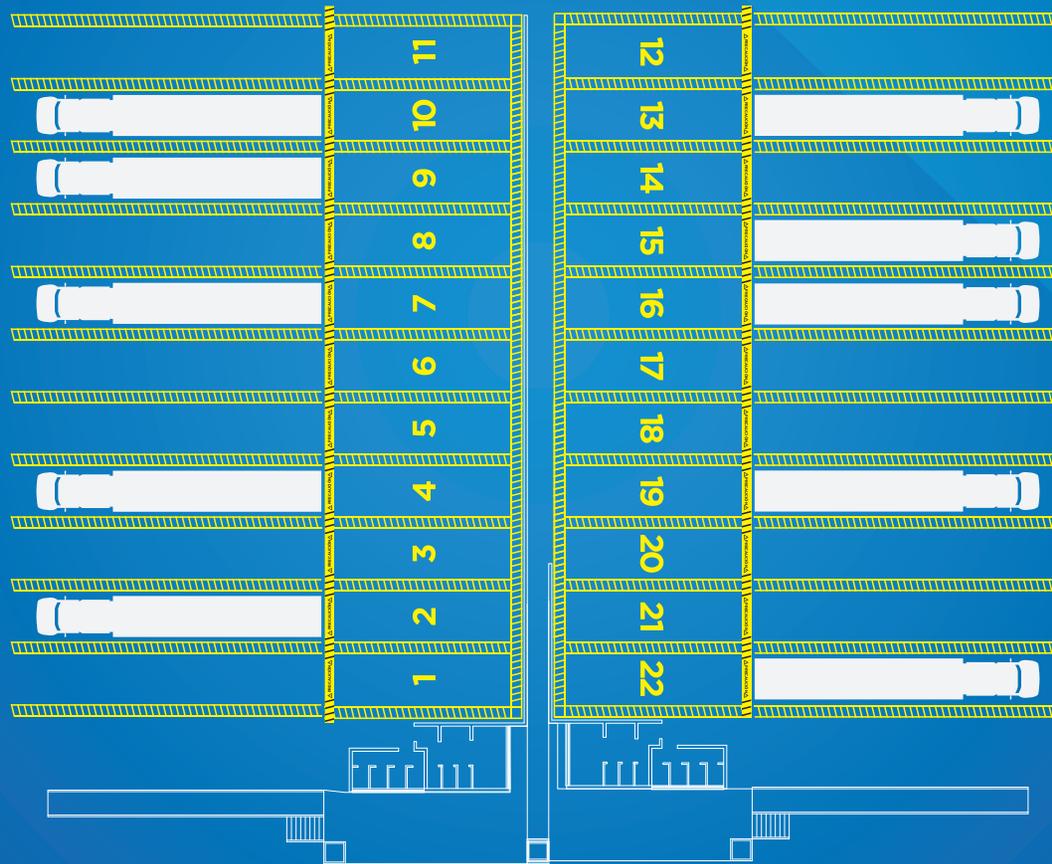
### Delineación de Estacionamientos, Zonas de Verificación y Caminamientos de Seguridad

Para mantener un orden en la verificación de mercancías y seguridad de las personas, es importante delimitar los espacios con señalética en pisos, estacionamiento de unidades de transporte, área de descarga de mercancías y caminamientos para conservar un mejor control en la verificación.

## Señalética en Andenes de Verificación



## Señalética en Andenes de Verificación



# Área de Verificación Inmediata

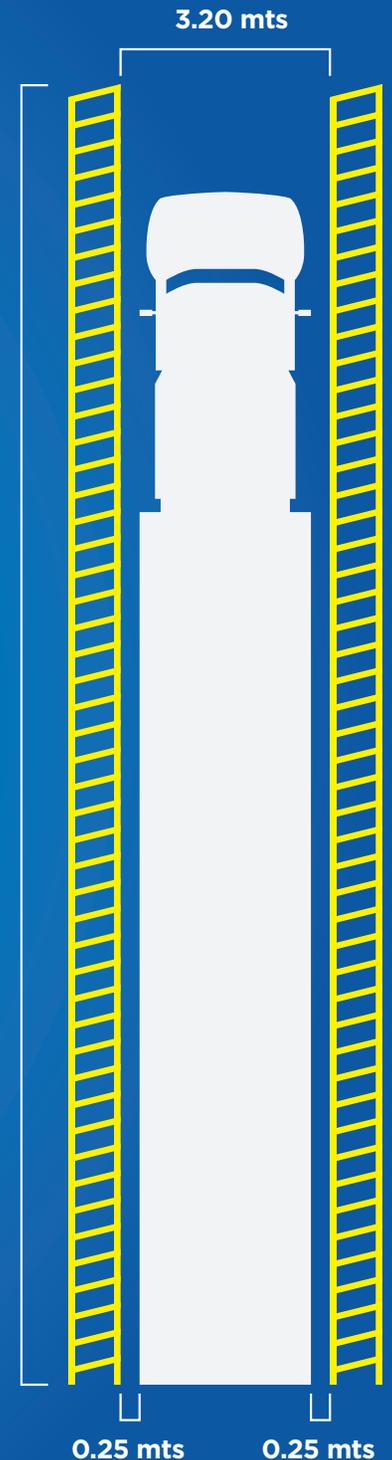
## Estacionamientos

Se demarcará cada posición del andén con caminamientos de seguridad, definiendo un espacio seguro para caminar y a la vez delimitando los espacios para el estacionamiento de los contenedores.

**Material a utilizar:** Pintura para asfalto reflectiva color amarillo



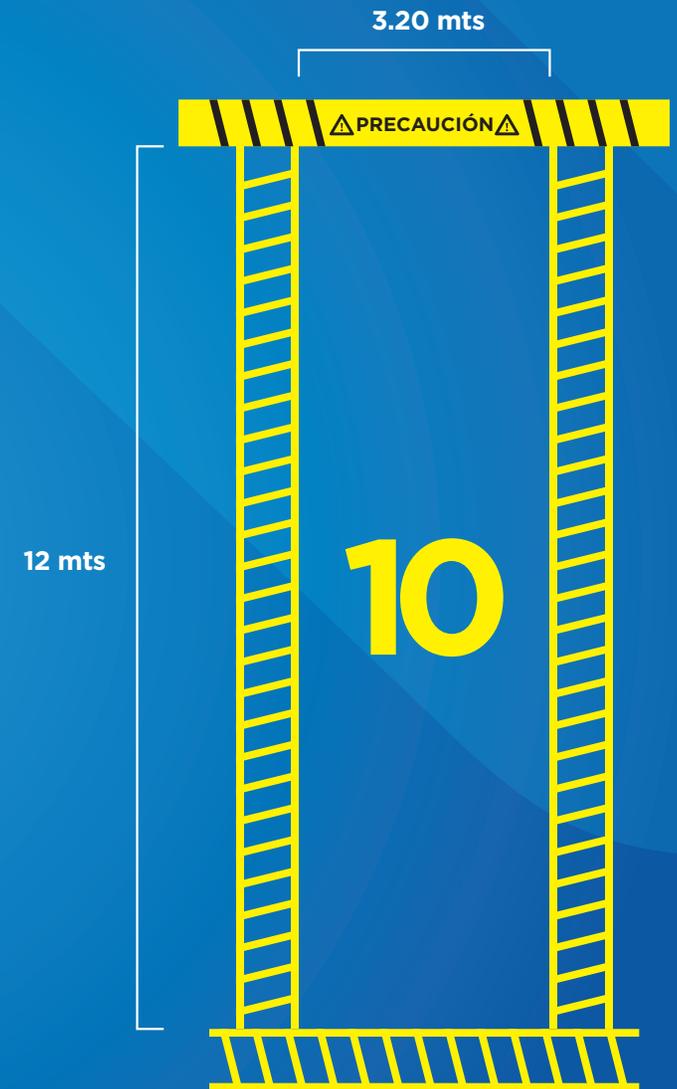
20 mts



## Áreas de Verificación

Se demarcará cada posición del andén con caminamientos de seguridad, definiendo un espacio seguro para caminar y a la vez delimitando los espacios para la verificación de mercancías.

**Material a utilizar:** Pintura para asfalto reflectiva color amarillo



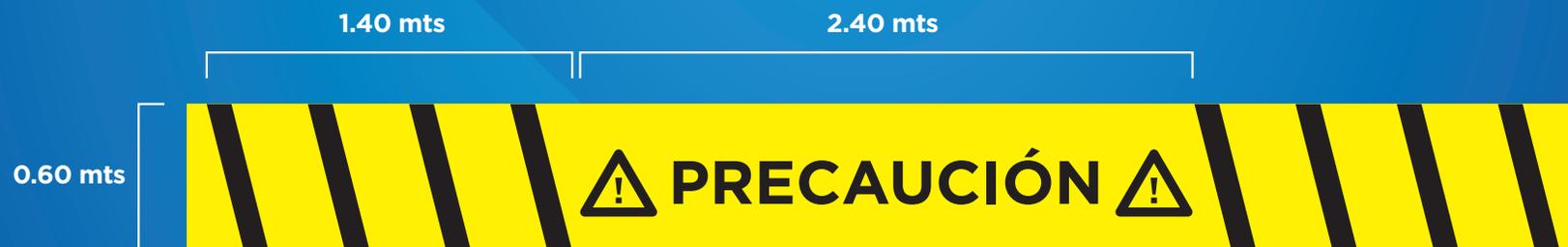
# Área de Verificación Inmediata

## Señal de Precaución

Se utilizará en el borde del andén de verificación para delimitar la orilla y evitar accidentes.

La palabra PRECAUCIÓN con sus símbolos deberán centrarse al espacio de parqueo del furgón y el área de descarga.

**Material a utilizar:** Pintura para asfalto reflectiva color amarillo y negro



# Rotulación Vial y Asfáltica

Rotulación y diseño de la señalización vial y asfáltica de las rutas internas de las Aduanas y delegaciones.

Estos rótulos deberán cumplir las especificaciones de fabricación para el uso en exterior y vías de tránsito, garantizando su visibilidad y duración.

# Rotulación Vial y Asfáltica



## Materiales a Utilizar

**Para la base:** lámina de acero galvanizada calibre 16, con orillas planchadas 2 cm como refuerzo.

- Rotulación:**
- A** Fondo pintura color azul institucional SAT
  - B** Textos vinil adhesivo color blanco reflectivo grado diamante
  - C** Elementos blancos vinil adhesivo color blanco reflectivo grado diamante
  - D** Franja SAT vinil adhesivo transparente con degradé de azules, sobre vinil color blanco reflectivo grado diamante y logo SAT vinil blanco reflectivo grado diamante sobre franja
  - E** Vinil adhesivo color rojo reflectivo grado diamante
  - F** Vinil adhesivo color negro
  - G** Vinil adhesivo color azul Institucional SAT



## Rótulos Varios

Tamaño: 2.40 mts ancho x 0.76 mts alto



**Activación / Desactivación  
Marchamo Electrónico**



**Área de Predio**



**Prohibido hacer  
trabajos de mecánica**



**SAT no se hace responsable  
por daños y perjuicios a su vehículo**



**Área de  
Abandonos**



**NOTA:** Deberá solicitarse previamente a la Intendencia de Aduanas, la autorización del nombres de los servicio o gestión a colocar en el rótulo de conformidad a la denominación establecida para cada Aduana y delegación.

## Rótulos de 2 Postes Anclados

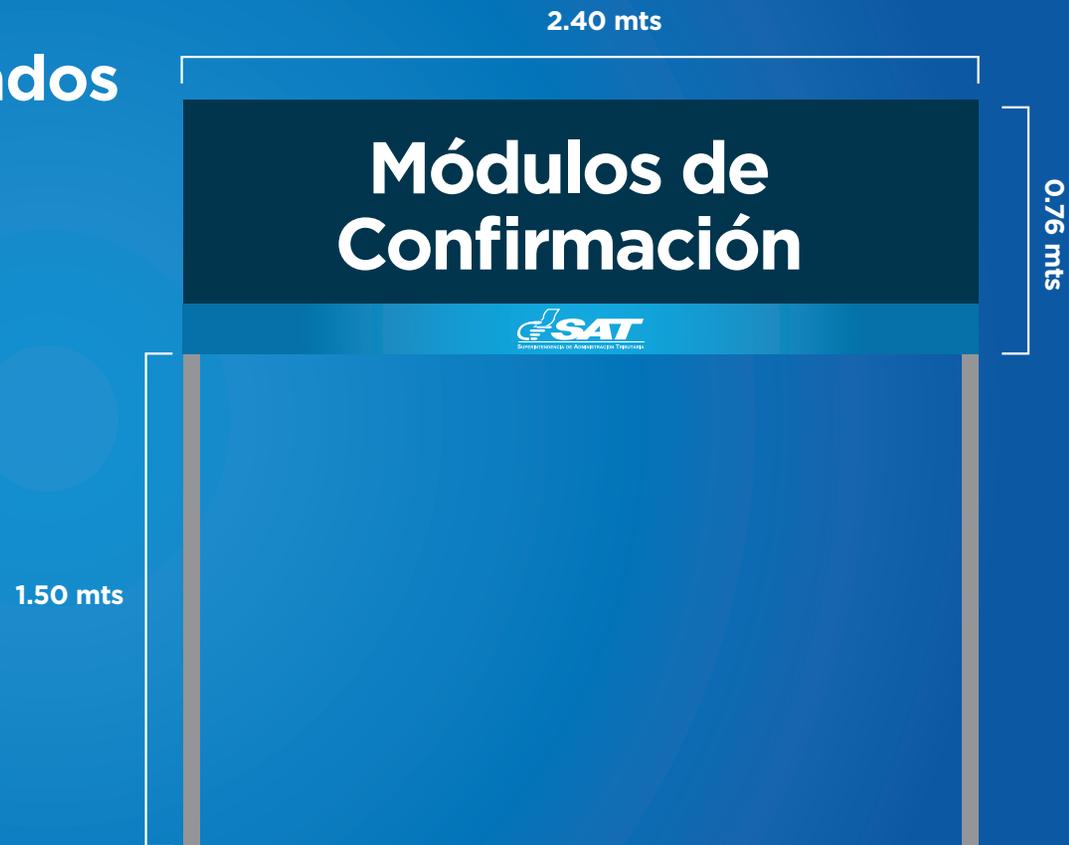
Se utilizan para señalar un área, sección o para comunicar alguna instrucción importante del área dónde se instala.

**Instalación:** Atornillada a un Bastidor de estructura metálica tubular cuadrada de 2", montado sobre dos postes de acero galvanizado de 2" x 2".

### Estructura y bastidor



**NOTA:** Estructura de referencia; para cada caso particular, se deberá solicitar a **Gerencia de Infraestructura**, el diseño a la medida y especificaciones técnicas.



## Rótulos Colgantes

Se utilizan para señalar un área, sección o para comunicar alguna instrucción importante del área dónde se instala.

**Instalación:** Atornillada a un bastidor de estructura metálica tubular cuadrada de 2", montado sobre dos tubos de acero galvanizado de 2" x 2". A una altura mínima de 6.00 mts. del suelo.

**Tamaño 1:** 2.40 mts ancho x 0.76 mts alto

**Tamaño 2:** 3.66 mts ancho x 0.76 mts alto

### Estructura y bastidor



Altura mínima  
al suelo de  
6.00 mts

## Módulos de Confirmación



2.40 mts

0.76 mts

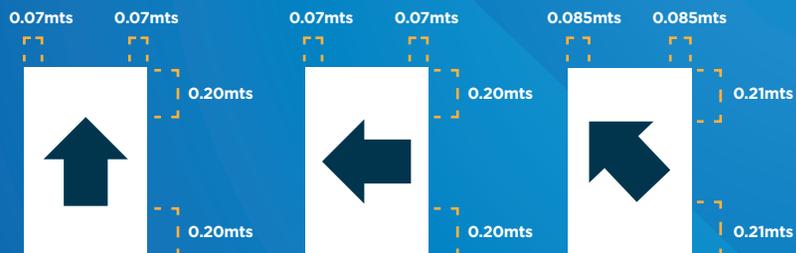
**NOTA:** Estructura de referencia; para cada caso particular, se deberá solicitar a **Gerencia de Infraestructura**, el diseño a la medida y especificaciones técnicas.

## Rótulos Áreas Múltiples

Se utilizan para señalar dos o tres áreas, que están en la misma dirección.

**Instalación:** Atornillada a un bastidor de estructura metálica tubular cuadrada de 2", montado sobre dos tubos de acero galvanizado de 2" x 2".

**Tamaño 1:** 2.90 mts ancho x 0.76 mts alto



● Márgenes de seguridad



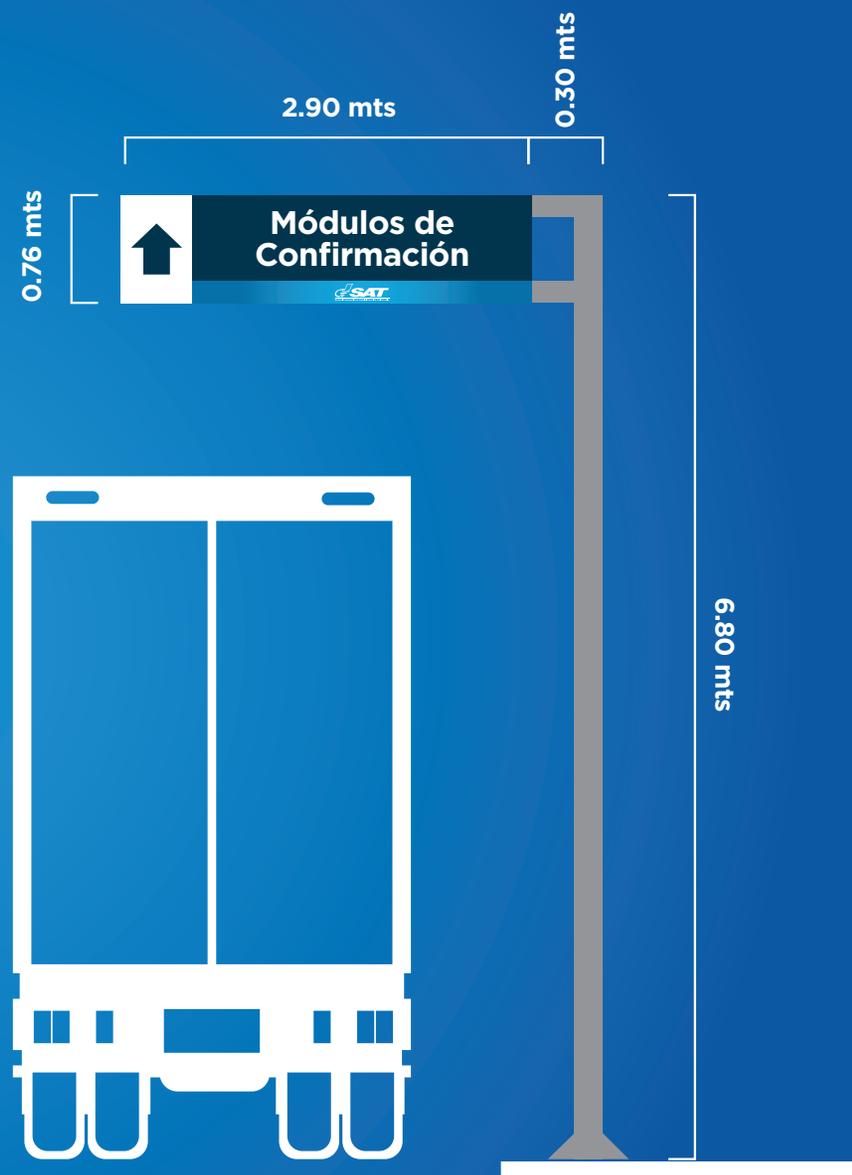
**NOTA:** Deberá solicitarse previamente a la Intendencia de Aduanas, la autorización del nombres de los servicio o gestión a colocar en el rótulo de conformidad a la denominación establecida para cada Aduana y delegación.

## Rótulos Tipo Bandera

Se utilizan para indicar una ruta o la ubicación de un área específica.

Se podrán utilizar ambas caras de la banderá si fuera necesario colocar dos rótulos.

**Instalación:** Atornillada sobre un brazo Bastidor con estructura de metal tubular cuadrada de 2", montado sobre un poste de acero galvanizado de 8" x 8" x 3/8" de espesor.



**NOTA:** Estructura de referencia; para cada caso particular, se deberá solicitar a **Gerencia de Infraestructura**, el diseño a la medida y especificaciones técnicas.

## Rótulos Varios Tipo Bandera

Tamaño: 2.90 mts ancho x 0.76 mts alto

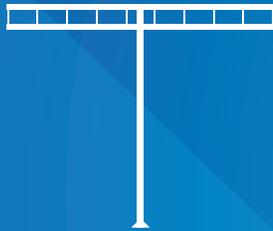


**NOTA:** Deberá solicitarse previamente a la Intendencia de Aduanas, la autorización del nombres de los servicio o gestión a colocar en el rótulo de conformidad a la denominación establecida para cada Aduana y delegación.

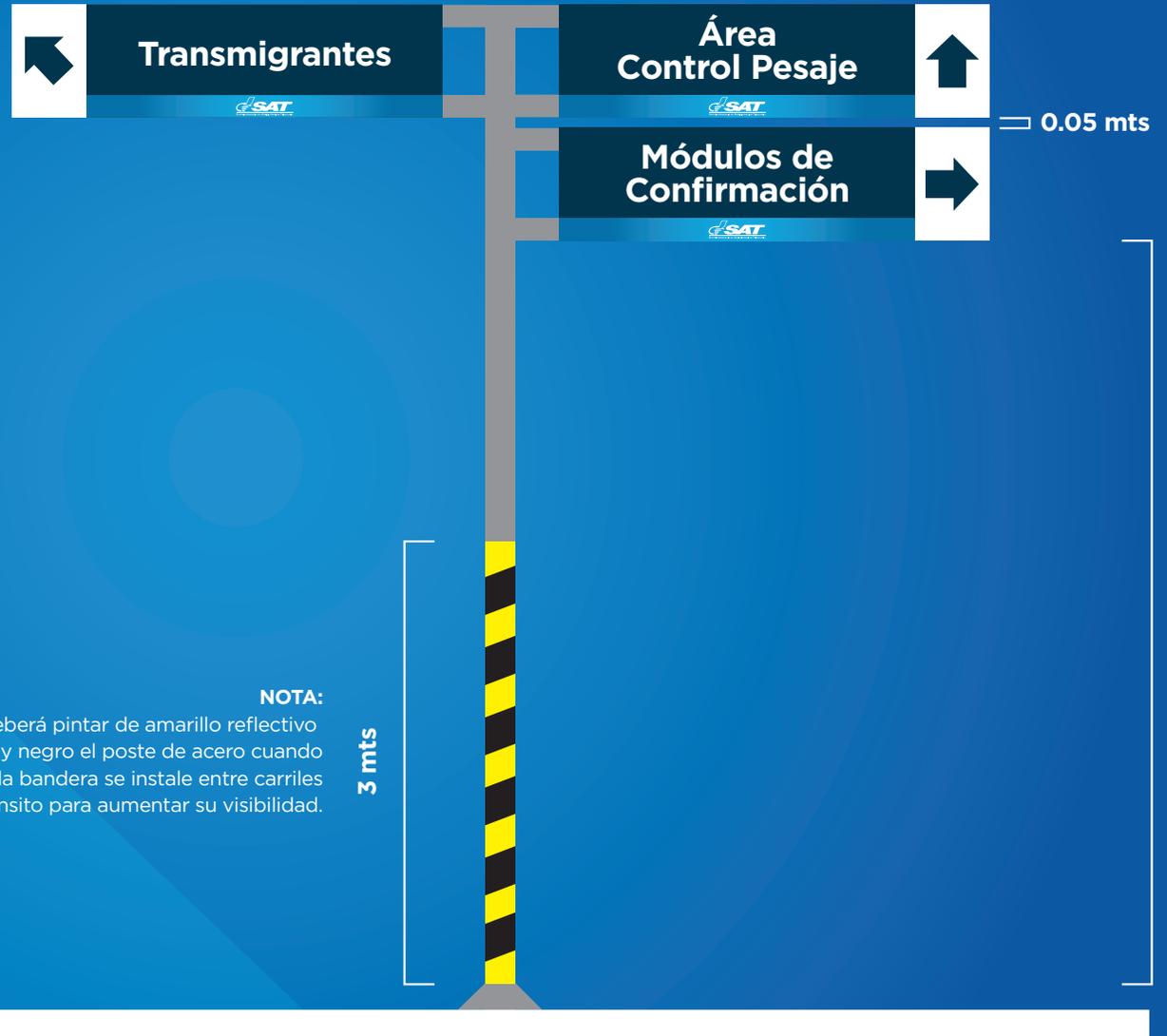
# Rotulación Vial y Asfáltica

## Rótulo Múltiple Tipo Bandera

Bandera Doble



Bandera Simple



**NOTA:** Estructura de referencia; para cada caso particular, se deberá solicitar a **Gerencia de Infraestructura**, el diseño a la medida y especificaciones técnicas.

## Rótulo Estacionamiento Exclusivo SAT

Rótulo compuesto por dos piezas para indicar el área de estacionamiento exclusivo para personal SAT.

**Instalación:** Atornillados a un tubo de acero galvanizado de 2" x 2".  
A una altura de 1.60 mts del suelo.

### Material a utilizar:

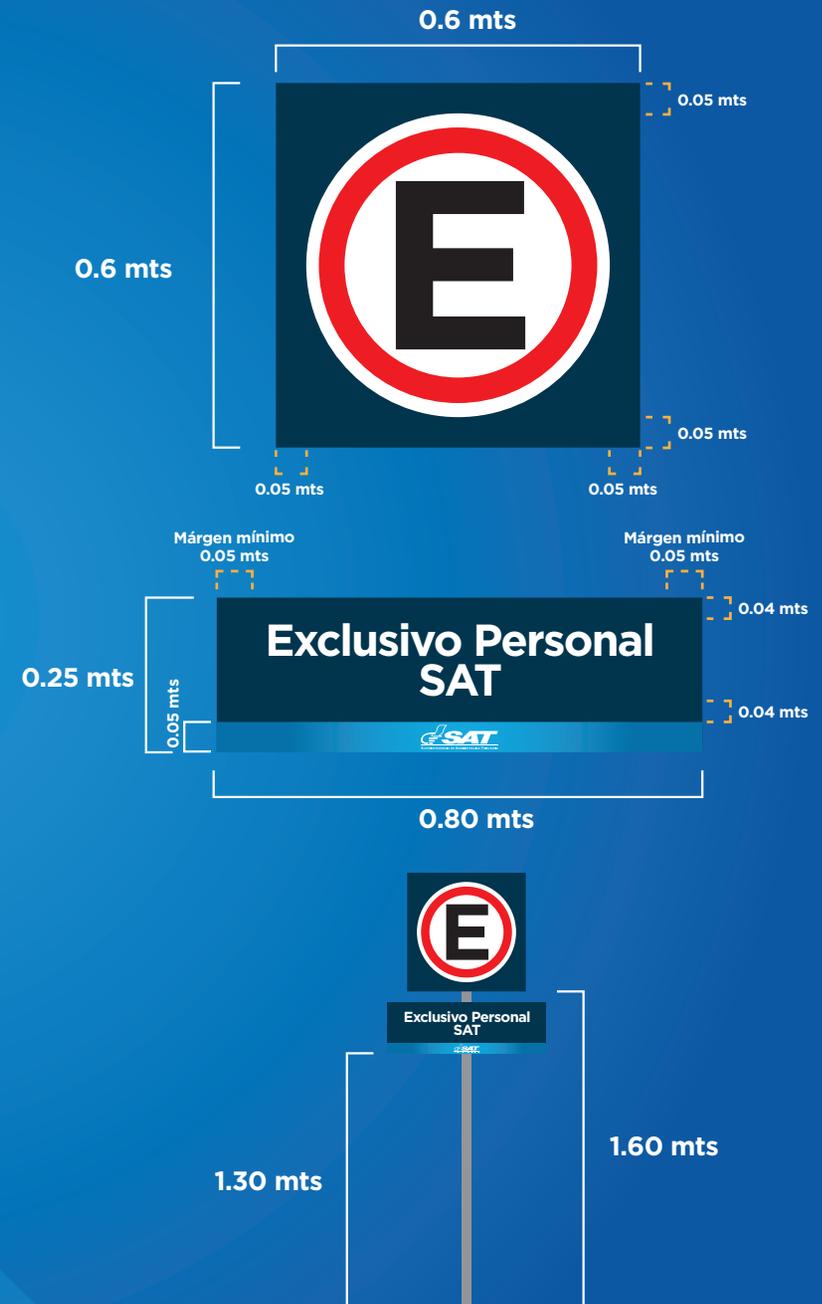
**Círculos, letras y siluetas:** Vinil reflectivo blanco y rojo grado diamante y vinil negro.

**Tableros:** Lámina de acero galvanizada calibre 16 con acabado de pintura azul institucional SAT.

**Poste:** Poste de acero galvanizado de 2"

**Tamaños:** 0.80 mts ancho x 0.25 mts alto  
0.76 mts ancho x 0.76 mts alto

- Márgenes de seguridad



# Rotulación Vial y Asfáltica

## Rótulo Estacionamiento de Motocicletas

Rótulo compuesto por dos piezas para indicar el área de estacionamiento exclusivo para motocicletas.

**Instalación:** Atornillados a un tubo de acero galvanizado de 2" x 2".  
A una altura de 1.60 mts del suelo.

### Material a utilizar:

**Círculos, letras y siluetas:** Vinil reflectivo blanco y rojo grado diamante y vinil negro.

**Tableros:** Lámina de acero galvanizada calibre 16 con acabado de pintura azul institucional SAT SAT.

**Poste:** Poste de acero galvanizado de 2"

**Tamaños:** 0.80 mts ancho x 0.25 mts alto  
0.76 mts ancho x 0.76 mts alto

- Márgenes de seguridad



## Rótulación Externa en Carretera

Estos rótulos proveerán al usuario una orientación en cuanto a distancia restante para arribar al Punto de Atención de Aduanas SAT.

**Instalación:** Atornillada a un bastidor de estructura metálica tubular cuadrada de 2", montado sobre dos postes de acero galvanizado de 2" x 2".



**Nota:** La rótulación vial y asfáltica debe cumplir con las dimensiones, tipología, color y rotulación que estipule la Dirección General de Caminos, el Manual Centroamericano de Dispositivos Uniformes para el Control del Tránsito, Reglamento de Tránsito y aquellas normas o reglamentos que se consideren aplicables, estos rótulos deben ir aprobados por la **Gerencia de Infraestructura**.

## Rótulación Externa en Carretera



**Nota:** La rótulación vial y asfáltica debe cumplir con las dimensiones, tipología, color y rotulación que estipule la Dirección General de Caminos, el Manual Centroamericano de Dispositivos Uniformes para el Control del Tránsito, Reglamento de Tránsito y aquellas normas o reglamentos que se consideren aplicables, estos rótulos deben ir aprobados por la **Gerencia de Infraestructura**.

## Rótulos Viales Varios

Se utilizan para identificar áreas o servicios, prohibiciones, límites de velocidad o indicaciones especiales en los puntos de Atención en Aduanas SAT

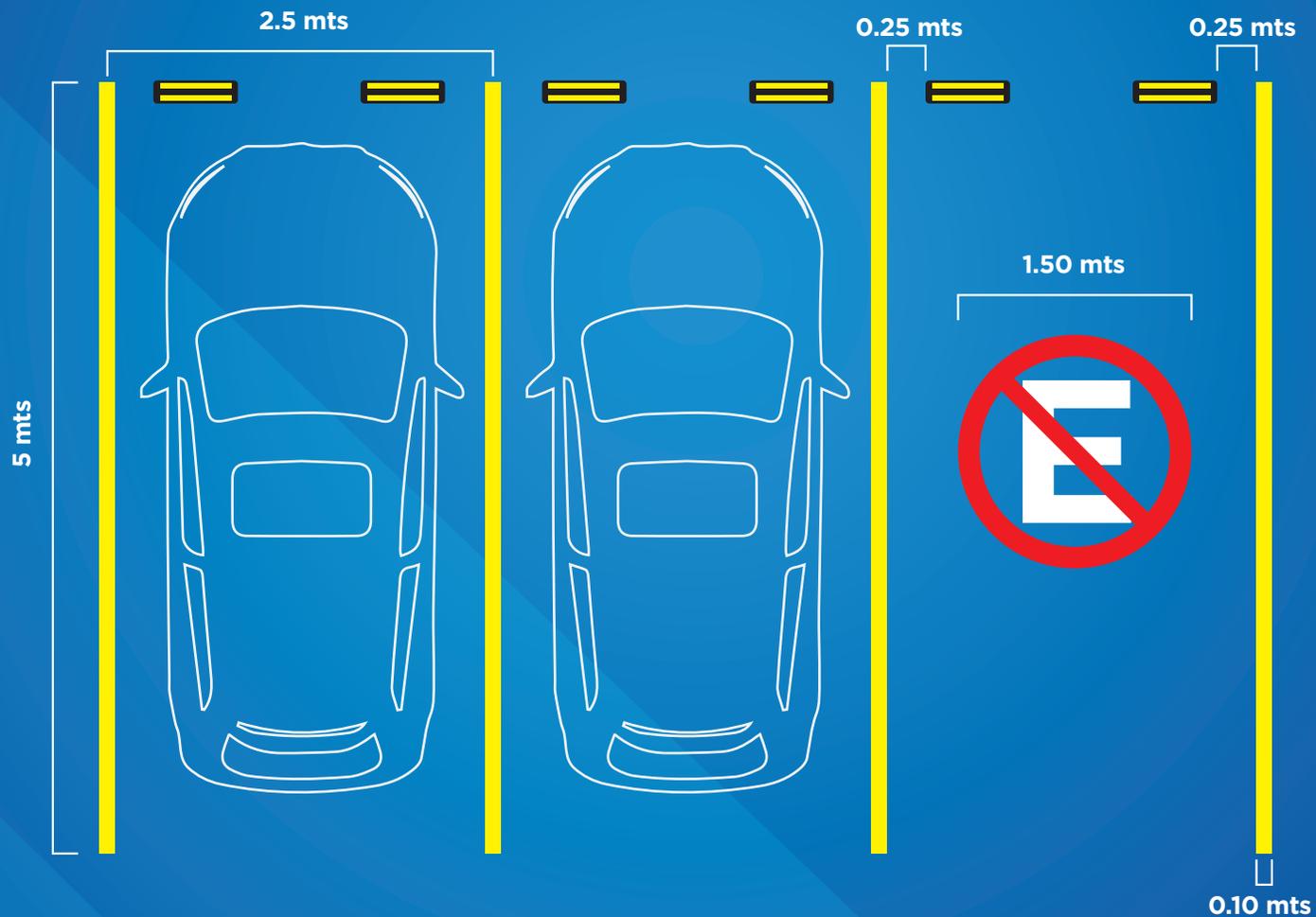
**Nota:** La rotulación vial y asfáltica debe cumplir con las dimensiones, tipología, color y rotulación que estipule la Dirección General de Caminos, el Manual Centroamericano de Dispositivos Uniformes para el Control del Tránsito, Reglamento de Tránsito y aquellas normas o reglamentos que se consideren aplicables, estos rótulos deben ir aprobados por la **Gerencia de Infraestructura**.



# Rotulación Vial y Asfáltica

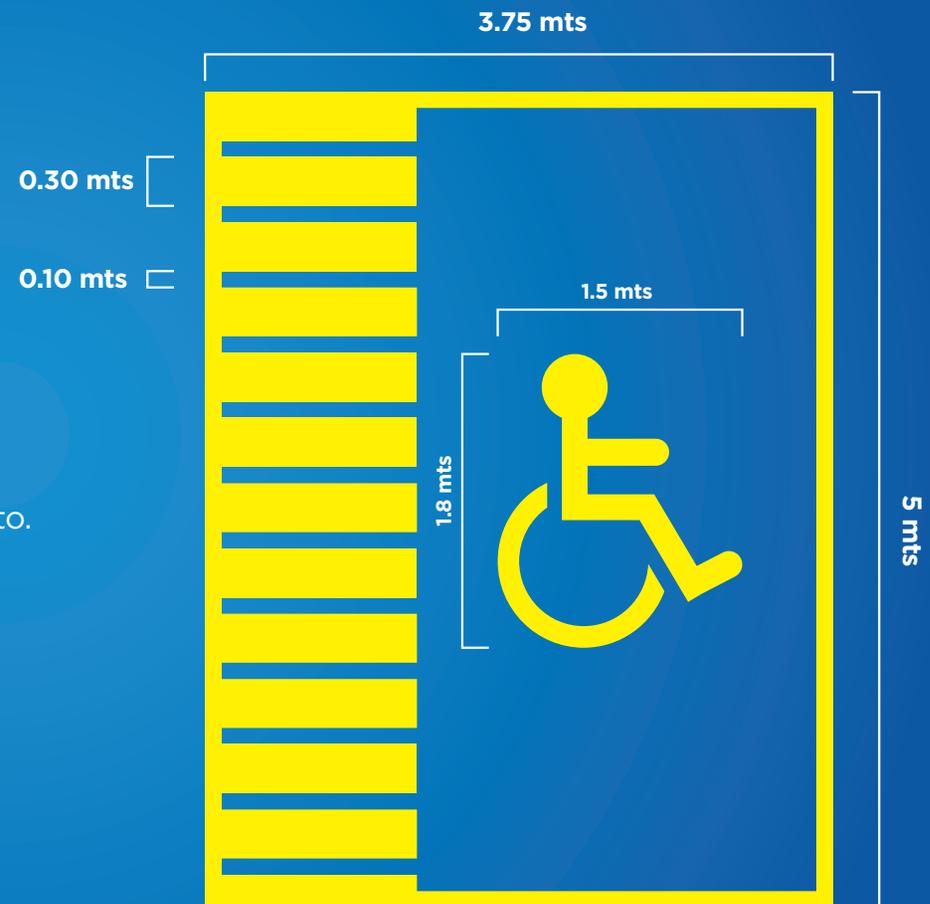
## Rótulación Asfáltica Estacionamientos

**Material a utilizar:** Pintura amarilla, blanca y roja reflectiva para asfalto.



## Rótulación Asfáltica Estacionamientos

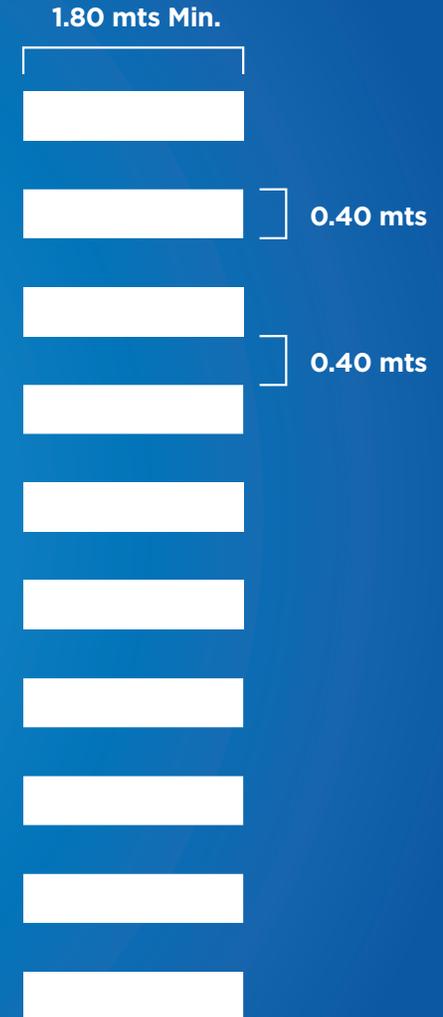
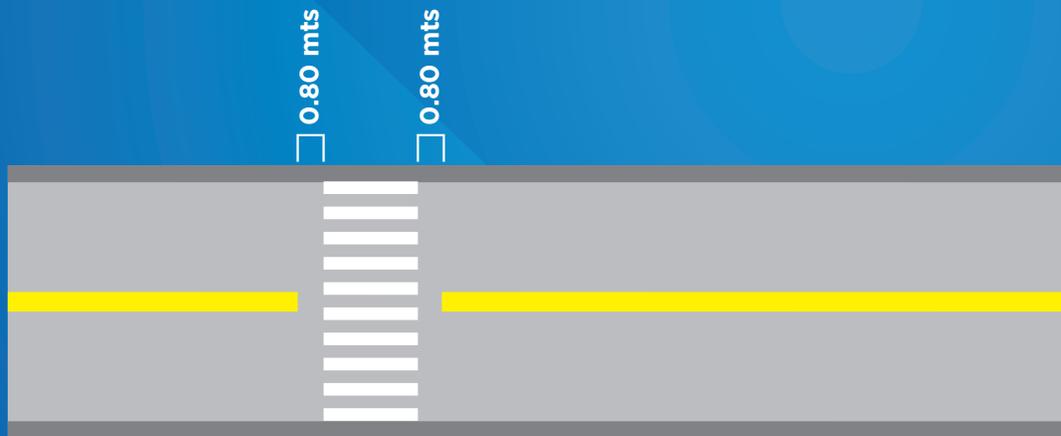
**Material a utilizar:** Pintura amarilla reflectiva para asfalto.



## Rótulación Asfáltica Paso Peatonal

**Tamaño:** 1.80 mts ancho mínimo  
Franjas de 0.40 mts alto y espacios de 0.40 mts.

**Material a utilizar:** Pintura blanca reflectiva para asfalto.



**Nota:** La rotulación vial y asfáltica debe cumplir con las dimensiones, tipología, color y rotulación que estipule la Dirección General de Caminos, el Manual Centroamericano de Dispositivos Uniformes para el Control del Tránsito, Reglamento de Tránsito y aquellas normas o reglamentos que se consideren aplicables, estos rótulos deben ir aprobados por la **Gerencia de Infraestructura**.

## Reductores de Velocidad

Utilizados para definir guías para el tránsito interno y reducir la velocidad de los mismos.

Se podrán utilizar cuando se necesite que el vehículo reduzca velocidad al aproximarse a un espacio o área deseada.

Los reductores de polipropileno amarillo son más resistentes ya que absorben mejor los golpes causados por los vehículos y no necesitan de mantenimiento de pintura.

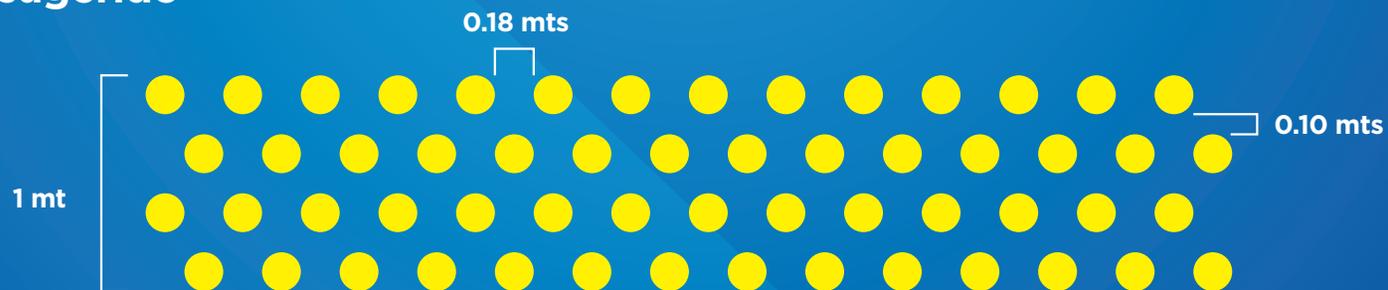
Son ideales los reductores con reflectivo integrado.

**Tamaño:** 0.18 mts de diámetro x 0.048 mts alto

**Material a utilizar:** Reductores tipo tortuga



## Patrón sugerido



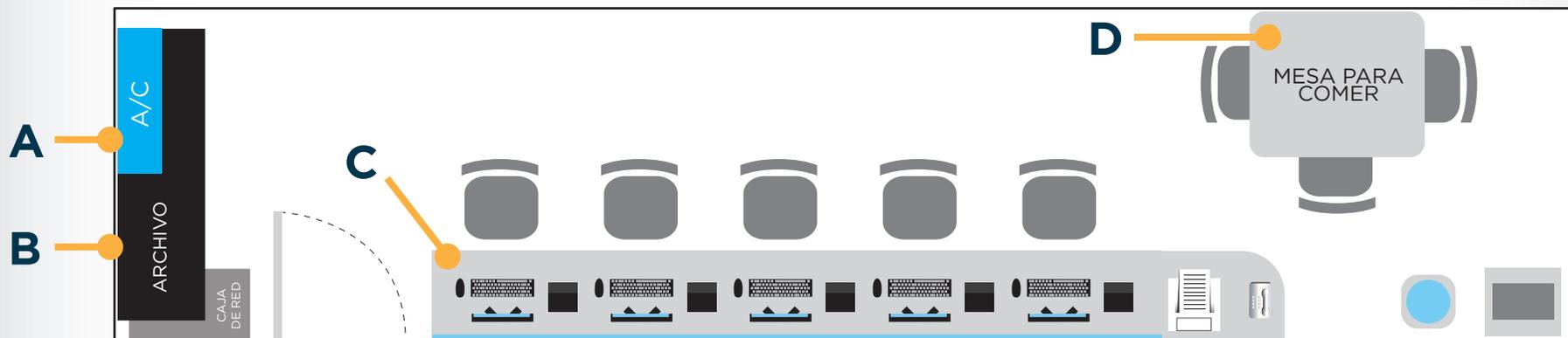
# Oficinas Tipo Contenedor

Los contenedores de metal son espacios adaptados para crear oficinas operativas donde el personal de las Aduanas y delegaciones desempeñan diversas actividades, por eso es importante optimizar el espacio para la comodidad.

El diseño estructural de los módulos, medidas y especificaciones técnicas, deberán solicitarse a la Gerencia de Infraestructura, las cuales deberán ser aprobadas por la Intendencia de Aduanas.

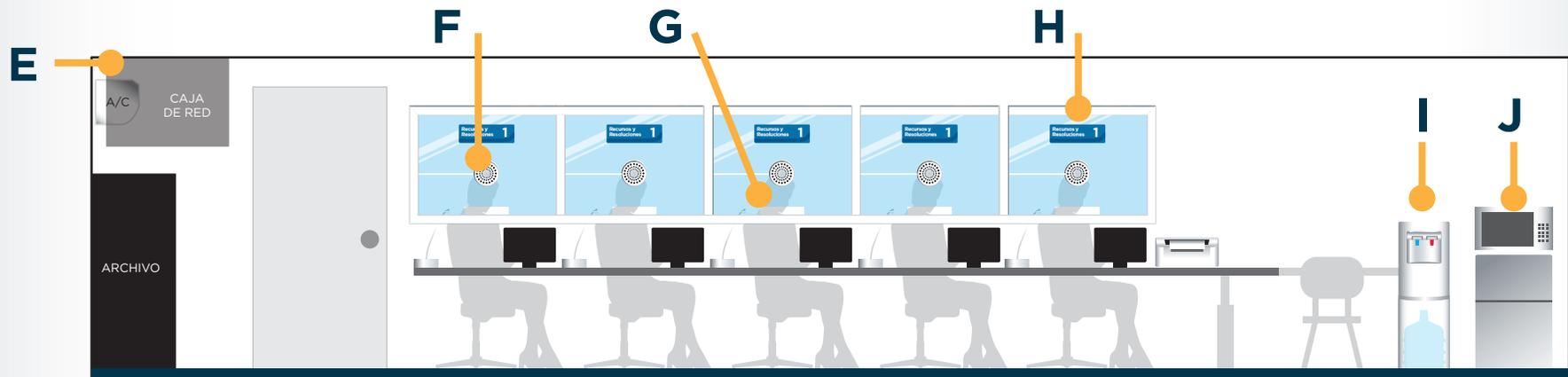
# Oficinas Tipo Contenedor

- A** Mini Split de aire acondicionado dirigido a corredor
- B** Archivador 2 mts ancho x 1.40 mts alto 0.60 mts fondo
- C** Escritorio de 5 mts ancho x 0.60 mts ancho a 0.76 altura
- D** Comedor con 3 sillas y mesa medidas máximas 1.20 mts x 1 mt



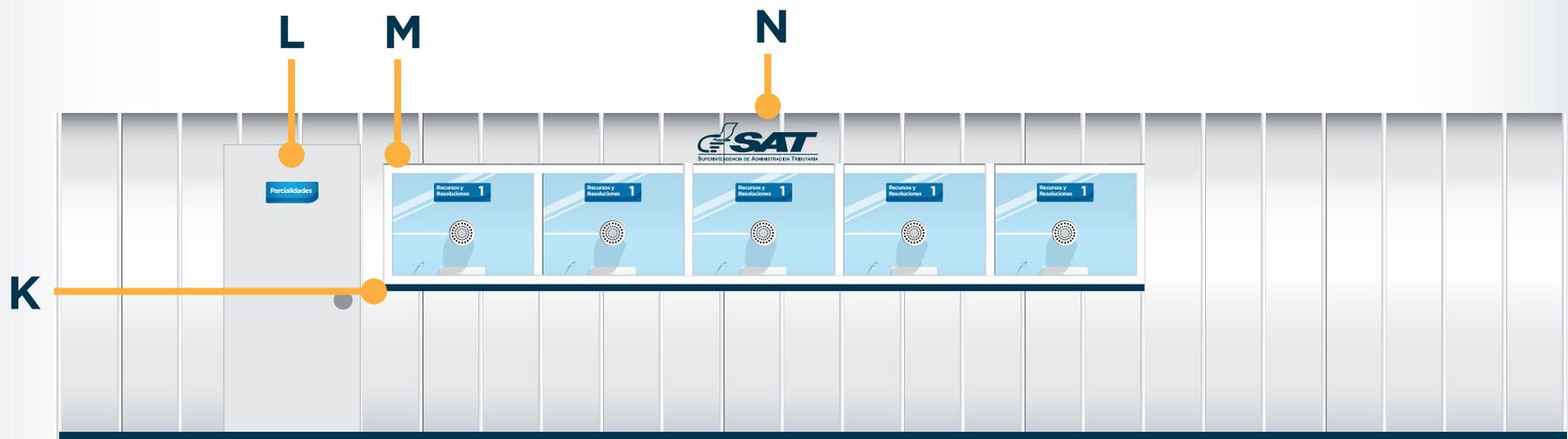
# Oficinas Tipo Contenedor

- E** Caja para red ubicada fuera del paso de los Técnicos
- F** Intercomunicador (Preferible para evitar polvo externo)
- G** Rendija para documentos con compuerta (Preferible para evitar polvo externo)
- H** Identificador de ventanilla
- I** Oasis con deposito de agua interno
- J** Mini refrigeradora para poder ubicar el microondas sobre él



**NOTA:** Estructura de referencia; para cada caso particular, se deberá solicitar a **Gerencia de Infraestructura**, el diseño a la medida y especificaciones técnicas.

## Vista Externa Oficina Tipo Contenedor



- K** Repisa a 1.20 mts de altura y 0.30 cms de ancho
- L** Rótulo Identificador de oficina
- M** Perfil para ventana de PVC
- N** Logo SAT en vinil de corte azul institucional SAT

**NOTA:** Estructura de referencia; para cada caso particular, se deberá solicitar a **Gerencia de Infraestructura**, el diseño a la medida y especificaciones técnicas.

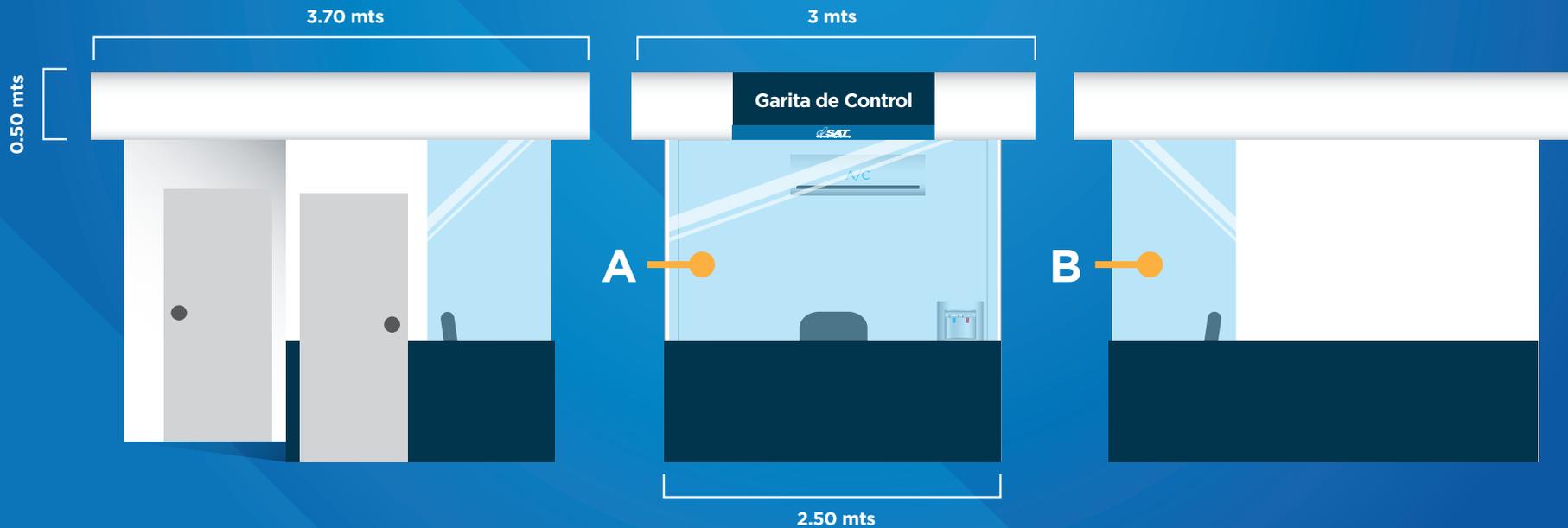
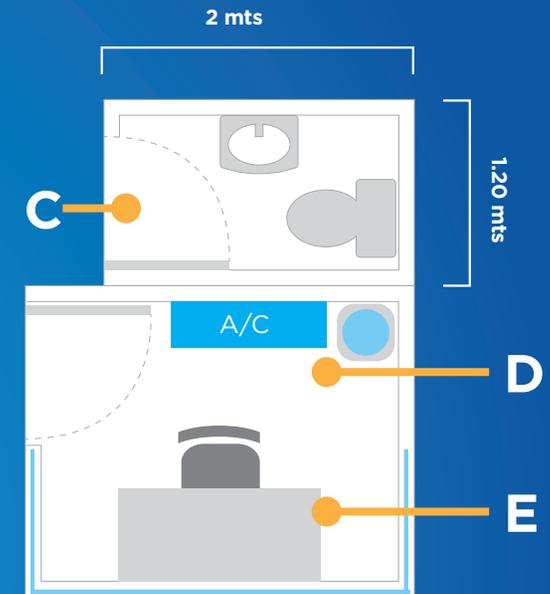
# Garitas de Control

Dimensiones, equipo y mobiliario sugerido.

# Garitas de Control



- A Ventana Panorámica frontal 2.50 mts ancho x 1.50 alto
- B Ventanas laterales 0.95 mts ancho x 1.50 alto
- C Baño con inodoro y lavamanos
- D Aire acondicionado y oasis con agua fría
- E Escritorio con gavetas medias 1.20 ancho x 0.75 alto x 0.60 fondo



# Complejo Habitacional

Instalaciones designadas para el descanso y hospedaje del personal aduanero en turno de las Aduanas y delegaciones.



## Habitaciones

Un espacio dónde el personal de las Aduanas y delegaciones regresan al terminar su turno diario a descansar y recuperar las energías para el siguiente día.

Es muy importante que el ambiente dentro de las habitaciones sea acogedor, cómodo, limpio y ordenado para que cumpla su función de un lugar para descansar y despejar la mente.

Un elemento que juega un papel primordial es la psicología del color el cual se aplica en el mobiliario, paredes y otros elementos dentro de la habitación. Este elemento no estaría completo sin una correcta iluminación.

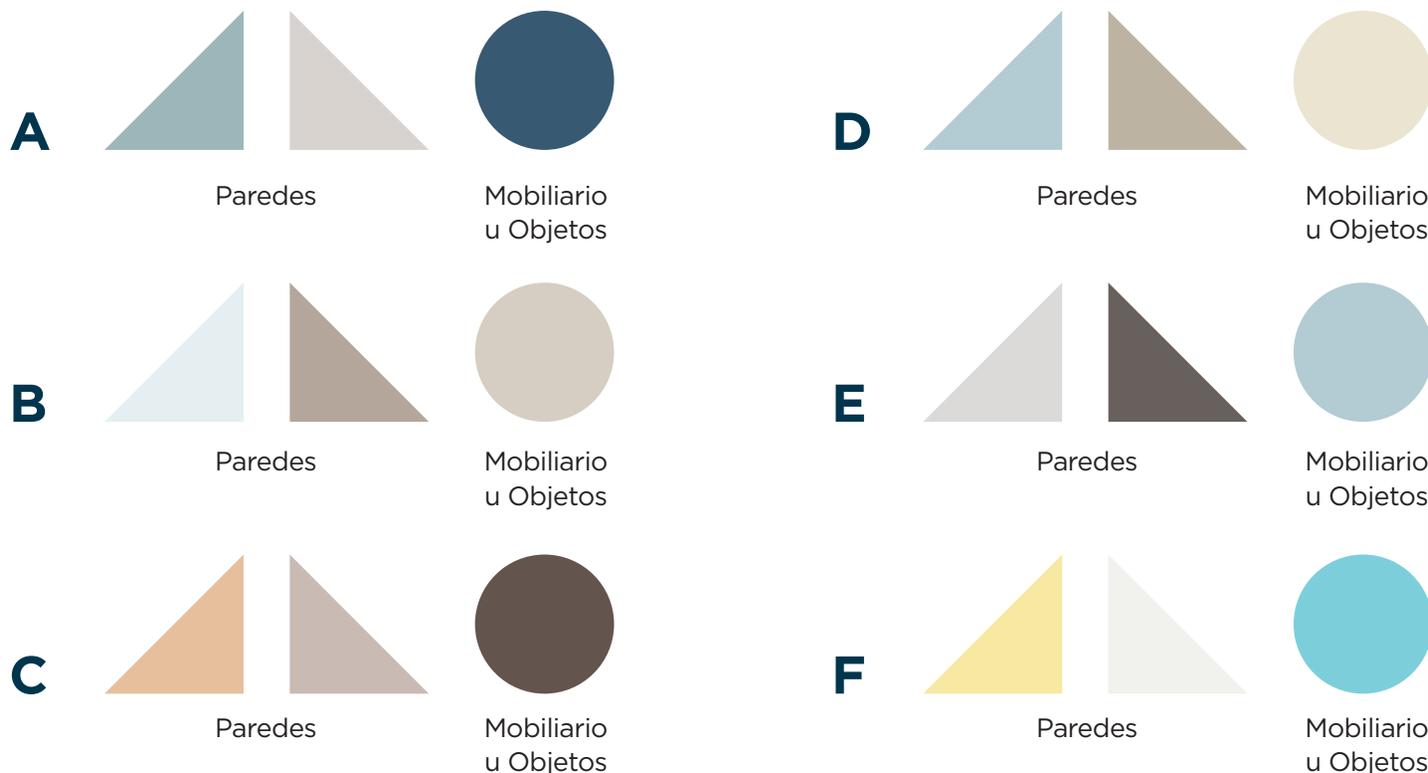
Cada cuarto es importante que cuente con su aire acondicionado para mejorar el ambiente dentro de la habitación.

## Paleta de Colores para Habitaciones

Adjunto muestra de paletas de colores para combinar en las diferentes habitaciones y áreas comunes dentro del Complejo Habitacional.

Los colores se pueden aplicar tanto en paredes, como elementos de decoración y mobiliario.

El código de la pintura varía según marca o proveedor.



**Nota:** Podrá utilizarse más de una paleta de colores en las Aduanas y delegaciones.

# Complejo Habitacional



C

B



# Complejo Habitacional

F



E



\*Imagen de Referencia

## Áreas Comunes

Son espacios creados para descansar, leer una revista, beber un vaso de agua, compartir con los compañeros de trabajo, etc.

Se aplica la psicología del color con colores en paredes, elementos decorativos y mobiliario.

Ya que son espacios abiertos, se recomienda el uso de plantas o macetas para mejorar el ambiente del área. (Ver Manual para la Estandarización de la Imagen y Diseño institucional en los Puntos de Atención SAT)



## Rótulos Áreas Comunes y Pasillos

Debe instalarse en las paredes de los pasillos o áreas comunes.

**Instalación:** Pegado a la pared a 1.60 mts de altura

**Material a utilizar:** Acrílico de 3mm

**Tamaño:** 10 cms ancho x 10 cms alto



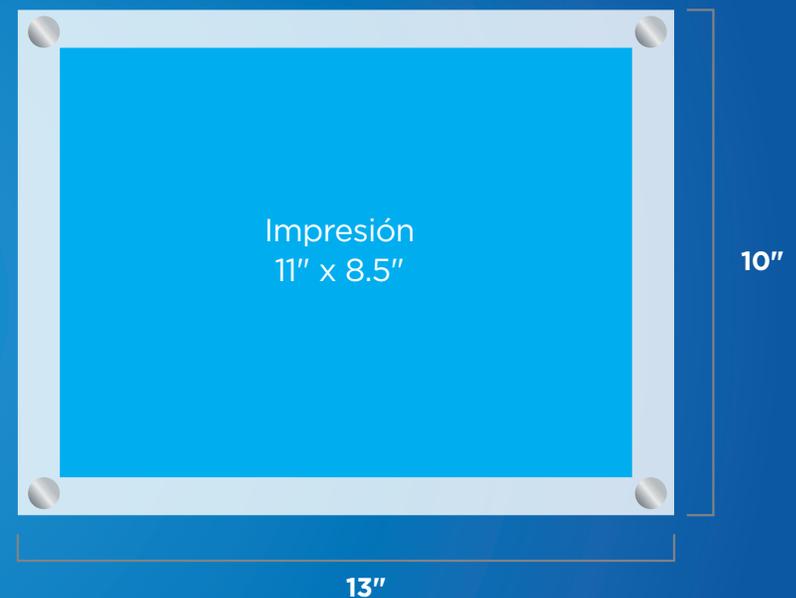
## Porta Comunicados Reglas de Habitación

Estos servirán para realizar comunicados temporales y evitar colocar hojas sueltas en paredes o vidrios.

**Instalación:** 1.60 mts de altura

**Material a utilizar:** Acrílico de 5mm con espaciadores de metal de 16 mm

**Tamaño:** 13" ancho x 10" alto



# Comedores

Espacio destinado para que el personal de las Aduanas y delegaciones pueda ingerir sus alimentos en un lugar cómodo y agradable, equipado con mobiliario y electrodomésticos de acuerdo con la cantidad de personal.

# Comedores, Mesas, Electrodomésticos y Mobiliario



## Comedores para Colaboradores

Es un lugar designado para que los colaboradores puedan realizar las comidas del día el cual debe contar con el equipo y amueblado necesario para aprovechar el tiempo al máximo y poder disfrutar de un tiempo de convivencia.

Contarán con mesas modulares que faciliten la acomodación de las mismas así como la limpieza diaria.

Los refrigeradores deben ser de un tamaño considerable para el mejor almacenamiento de alimentos, así como los microondas deberán tener la capacidad de calentar los alimentos en poco tiempo para optimizar los horarios de comida. Las estufas también es un electrodoméstico esencial ya que es necesaria para preparar los alimentos de los colaboradores en turno.

Además es necesario contar con un oasis con agua caliente y fría, lavatrastos espacioso y una alacena para que los colaboradores puedan almacenar sus víveres.

Es necesario la aplicación de la psicología del color en estas áreas para transmitir un ambiente agradable y diferente al de las oficinas ya que es un momento de relajación y cambio de ambiente.

## Mesas Modulares y Sillas

Las mesas modulares permiten ser colocadas según el tamaño del área disponible para el comedor.

Se recomienda que sean mesas con base de acero inoxidable y top laminado de alta presión para facilitar la limpieza y alargar su vida útil.

El top puede ser de color naranja para crear un ambiente de energía y bienestar.

Las sillas de plástico de colores con armazón de metal.

### Medidas:

**Top de Mesa:** 1.20 mts largo x 0.60 mts ancho x 0.75 mts alto

**Sillas :** 0.48 metros ancho x 0.86 mts de alto



## Refrigeradores

Los refrigeradores deben ser de 28 pies cúbicos de capacidad de almacenaje como mínimo.

**Cantidad sugerida:** 2 unidades



## Microondas

Los Microondas deben ser de 2.2 pies cúbicos de capacidad y proveer 1250W como mínimo para facilitar el calentamiento y descongelamiento de los alimentos.

**Cantidad sugerida:** 3 unidades



## Estufas

Las estufas deben ser de 5 pies cúbicos como mínimo para tener la capacidad de cocinar varias comidas al mismo tiempo.

**Cantidad sugerida:** 1 unidad



## Lavatrastos

Deberán contar con un lavatrastos grande, con dos espacios para escurrir. El lavatrastos se recomienda uno de 144 cms de ancho con una tina de 37 cms de ancho por 49 cms de largo para facilitar el lavado de los platos.

**Cantidad sugerida:** 1 unidad



## Mobiliario para Almacenamiento de Víveres y Garrafones de Agua Pura

Las áreas de comedor deberán contar con mobiliario que permita el almacenamiento de víveres como de objetos de los colaboradores.

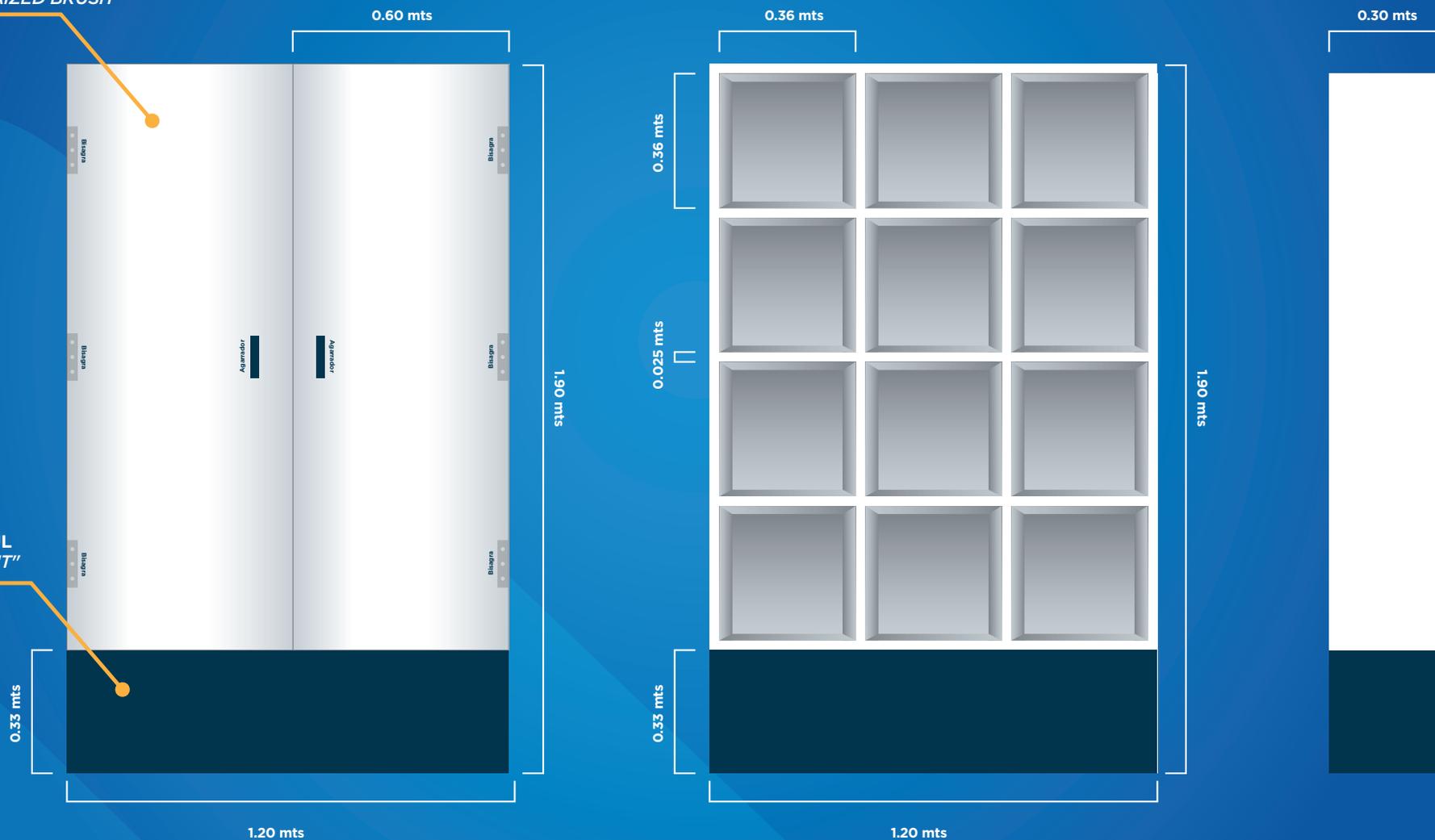
Son de tipo modular lo cual permite la configuración necesaria para las necesidades según la cantidad de colaboradores que utilicen dicha área.

El mobiliario para el almacenamiento de garrafones de agua deberá tener puertas para evitar que la luz del día afecte el agua de dichos garrafones y ayuda para que estéticamente se vea un área más ordenada y limpia.

## Muebles para Almacenamiento

MELAMINA  
COLOR BLANCO  
"METALIZED BRUSH"

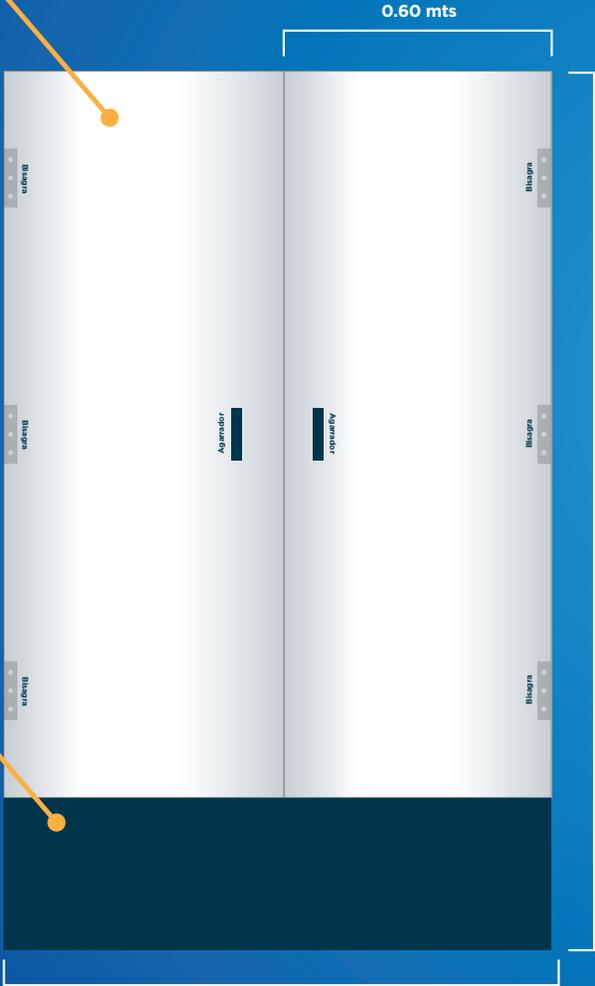
MELAMINA  
COLOR AZUL  
"NAVY NIGHT"



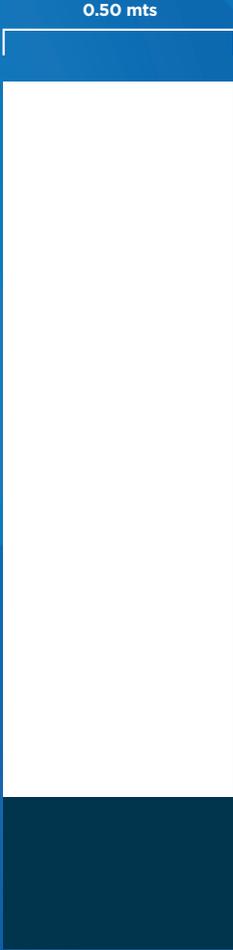
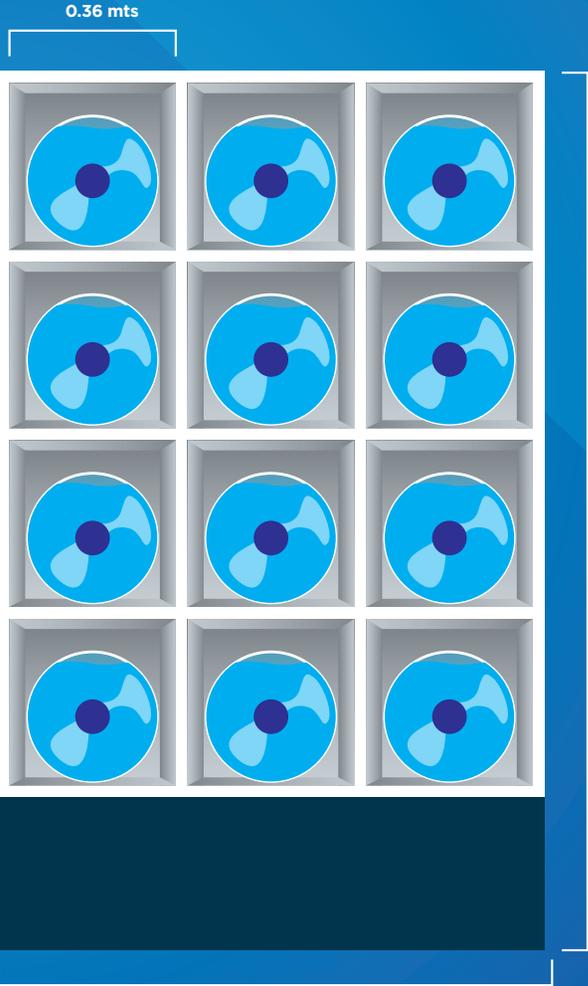
# Comedores, Mesas, Electrodomésticos y Mobiliario

## Muebles Garrafones de Agua Pura

MELAMINA  
COLOR BLANCO  
"METALIZED BRUSH"



MELAMINA  
COLOR AZUL  
"NAVY NIGHT"



## Basurero

Debe de ser de 80 litros de capacidad y estar equipado con palanca de pie para abrir y así facilitar el desecho de la basura optimizando la higiene.

**Cantidad sugerida:** 1 unidad



# Área de Lavandería

Es un espacio designado para que los colaboradores de turno puedan lavar sus uniformes de trabajo.

## Equipo de Lavandería

Es necesario que el área de Lavandería esté equipada con al menos el siguiente equipo:

- 3 Lavadoras** de 35 libras de capacidad
- 3 Secadoras** de 35 libras de capacidad
- 3 Pilas** para lavar a mano

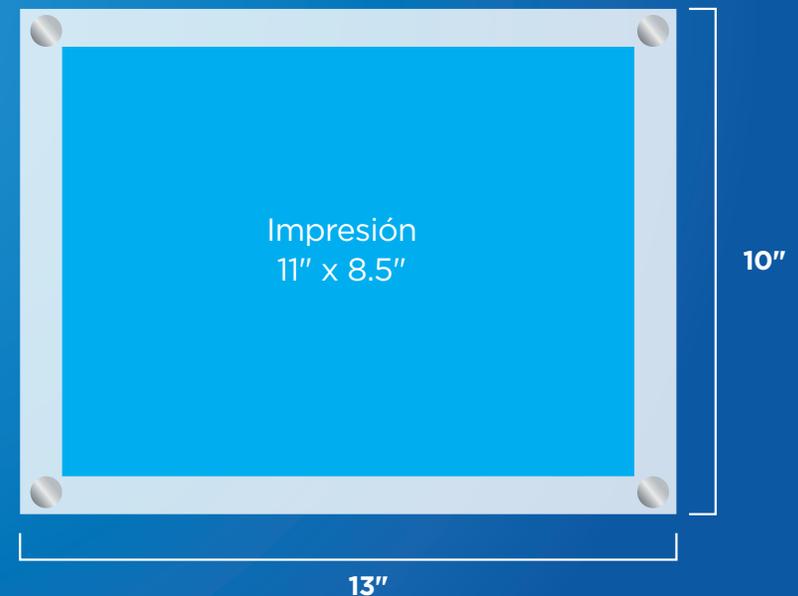
## Porta Comunicados

Estos servirán para realizar comunicados o indicaciones del uso del equipo de lavandería.

**Instalación:** 1.60 mts de altura

**Material a utilizar:** Acrílico de 5mm con espaciadores de metal de 16 mm

**Tamaño:** 13" ancho x 10" alto



# Monitoreo en Aduanas y delegaciones

Ubicación de cámaras de servicio.

## Cámaras de Servicio

El propósito de las cámaras de servicio es apoyar la atención a Contribuyentes y Usuarios del servicio aduanero por medio de supervisión remota de las estaciones de trabajo y áreas de espera.

Se podrá verificar la limpieza y orden de las estaciones de trabajo, Módulos de Confirmación, Áreas de Verificación Inmediata, áreas de espera (internas y externas) y el flujo de atención hacia los Contribuyentes y Usuarios del servicio aduanero.

La cantidad de cámaras dependerán del tamaño del área a monitorear.

En caso específico de las Aduana y delegaciones es necesario la instalación de cámaras en todos los espacios dónde realicen actividades operativas.

Las especificaciones para cámaras de servicio y todo el equipo de monitoreo, deberán requerirse a la **Gerencia de Seguridad Institucional**.

## Rótulo Cámaras

Deben instalarse en las columnas o paredes cercanas a las cámaras de servicio.

**Letras y Logo SAT:** Vinil reflectivo blanco grado diamante

**Tablero:** Lámina de acero galvanizada calibre 16 con acabado de pintura azul institucional SAT.

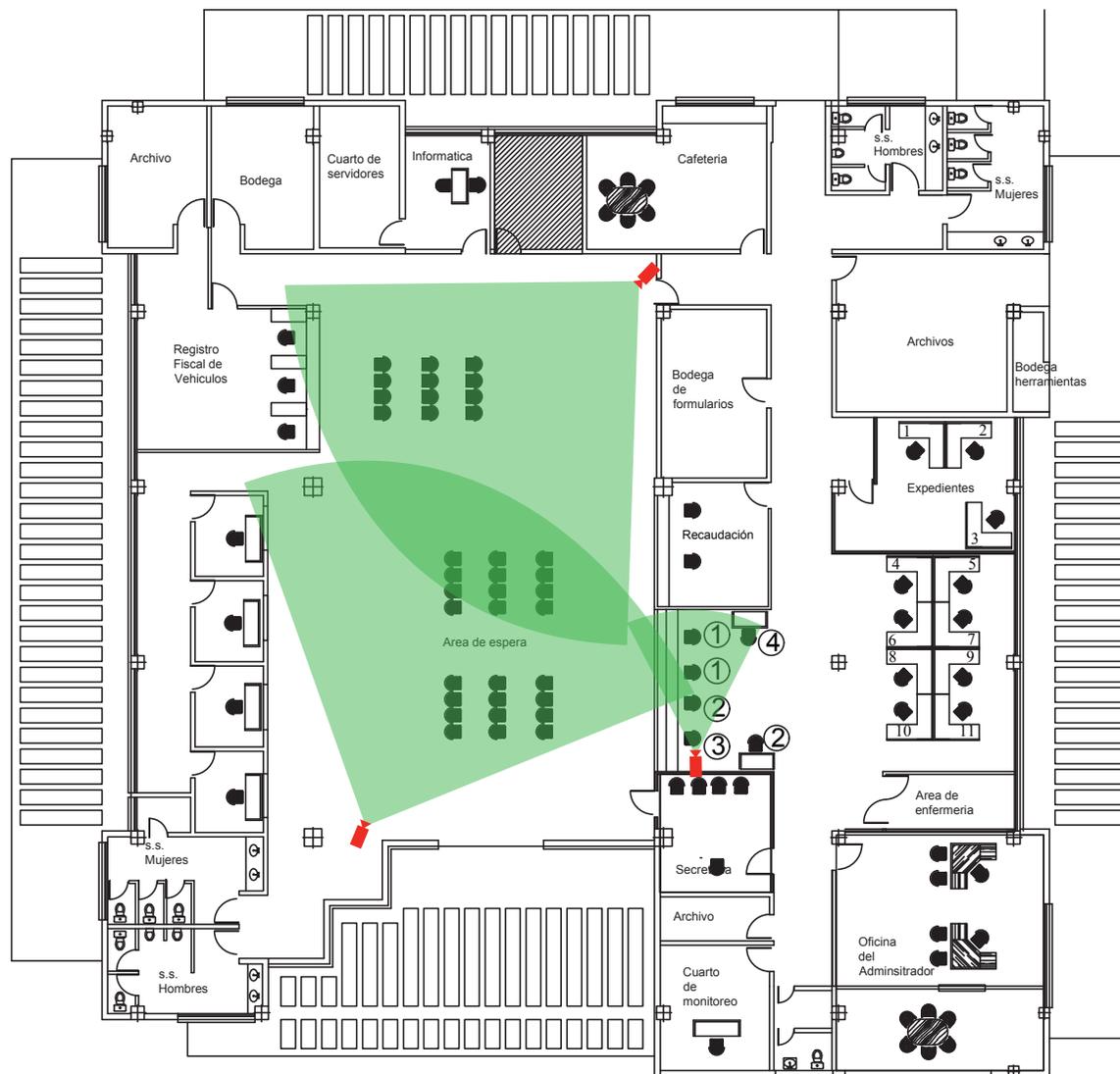
**Franja SAT:** Fondo vinil reflectivo blanco grado diamante con impresión transparente con el degradé de azules.

**Tamaño:** 0.60 mts ancho x 0.60 mts alto



## Cámaras de Servicio Internas

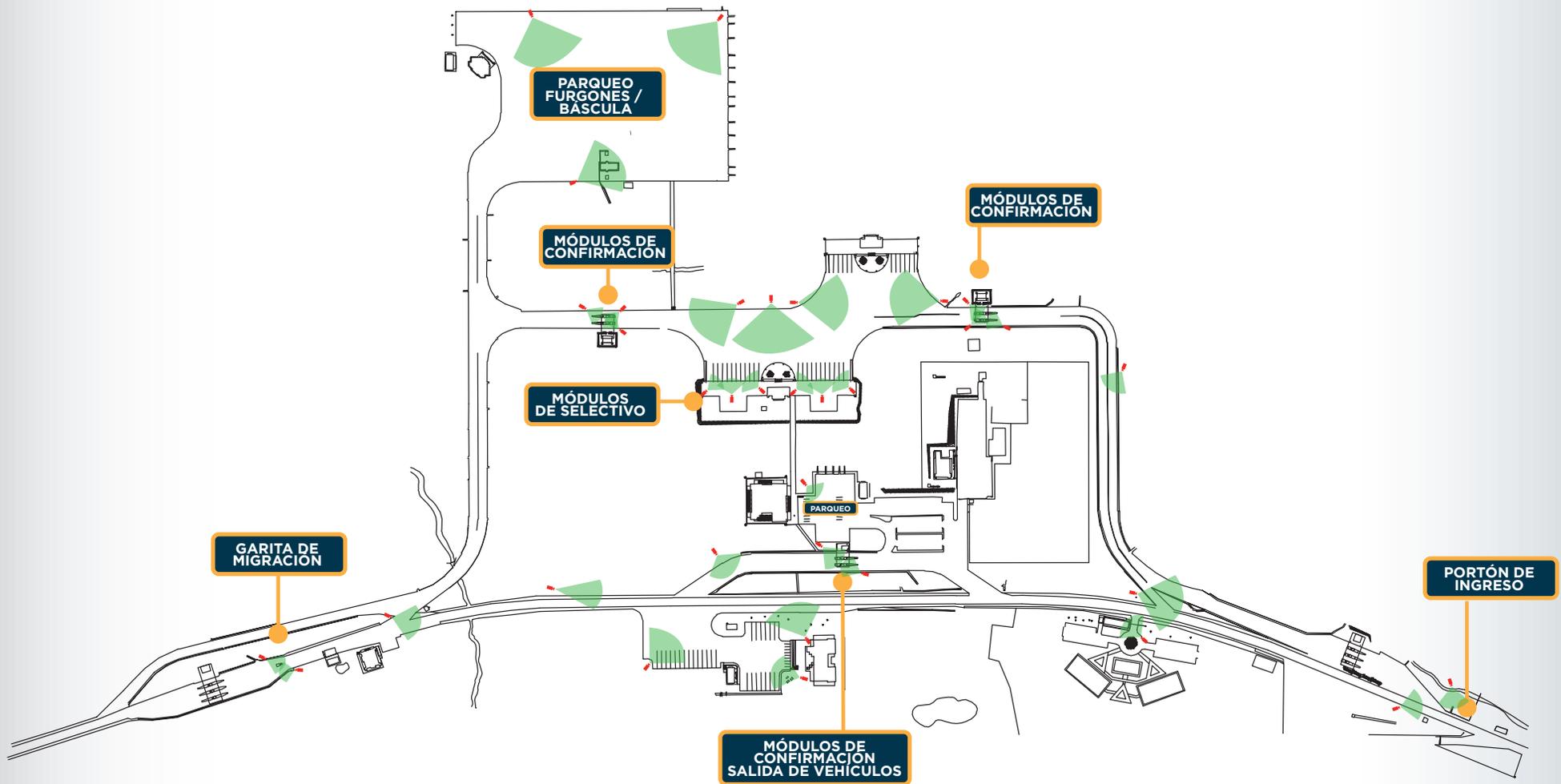
Ejemplo:



**Nota:** imagen con fines ilustrativos, los planos finales los determinará la GSI y la IAD.

## Cámaras de Servicio Externas

Ejemplo Aduana Tecún Umán II:



# Seguridad Industrial

Rotulación de rutas, salidas de emergencia, extintores y su ubicación.

## Rotulación CONRED

Según el manual de uso para la **NORMA DE REDUCCIÓN DE DESASTRES NÚMERO DOS -NRD2- DE CONRED** es necesario contar con la señalización apropiada indicando la ruta de evacuación y localización de extintores.

### **Señalización Ruta de Evacuación y Puntos de Reunión**

Para realizar la correcta rotulación es necesario tomar en cuenta la distancia de visualización del área de atención, ya que esto determinará el tamaño de los rótulos señalando la ruta para salir del local.

Para una distancia de visualización de 10 mts. se sugiere que los rótulos sean de **25 cms x 25 cms.**

Los rótulos de **Punto de Reunión** podrán ser pintados en el piso cerca de cualquier edificio administrativo u operativo para indicar que es un espacio seguro en caso de cualquier emergencia.

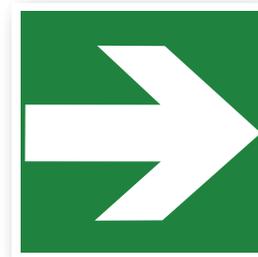
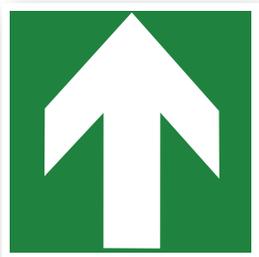
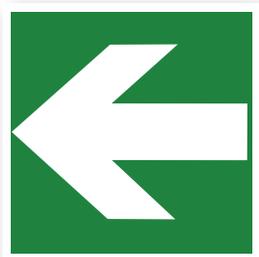
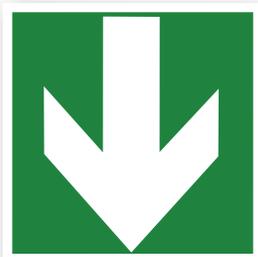
### **Señalización y ubicación de Extintores, Mangueras, Hidrantes y Alarmas contra incendios**

Cada elemento debe de estar correctamente señalado en la parte superior con su rótulo respectivo y su ubicación debe ser en áreas con fácil acceso para cualquier persona dentro de las instalaciones.

### **Señalización de Puntos de Encuentro**

Los puntos de encuentro se deben de rotular en los espacios seguros más cercanos a las oficinas o áreas operativas donde se encuentre personal y público en general.

## Rótulos de 25 cms x 25 cms

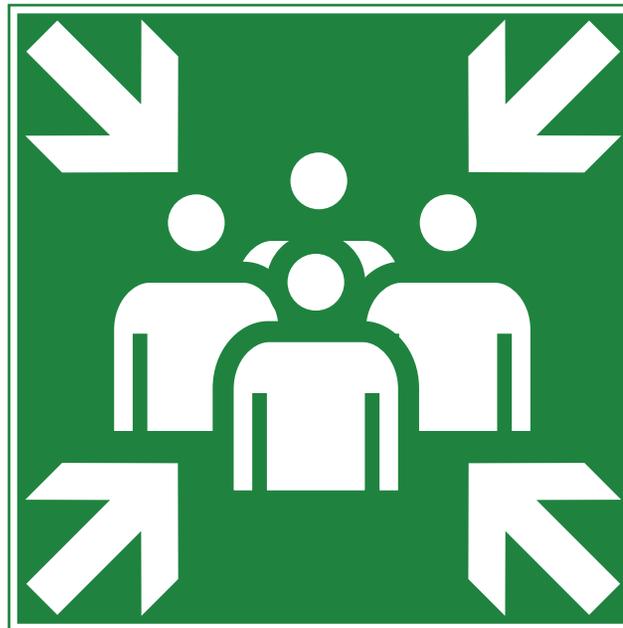


Se deben instalar a 2.20 mts. de altura evitando que su visión se obstruya por cualquier elemento dentro de las Aduanas y delegaciones.



Se deben instalar a 10 cms. arriba del extintor, manguera, hidrante o alarma contra incendios.

## Rótulos Punto de Reunión 2.5 mts x 2.5 mts



## Ubicación de los Extintores

Se recomienda instalar un extintor por cada 100mts<sup>2</sup> o en áreas que exista riesgo de incendio.

Es primordial instalar juntos el extintor con la alarma contra incendio ya que esto ayuda a focalizar un punto a dónde dirigirse dentro de las Aduanas y delegaciones en caso de una emergencia.



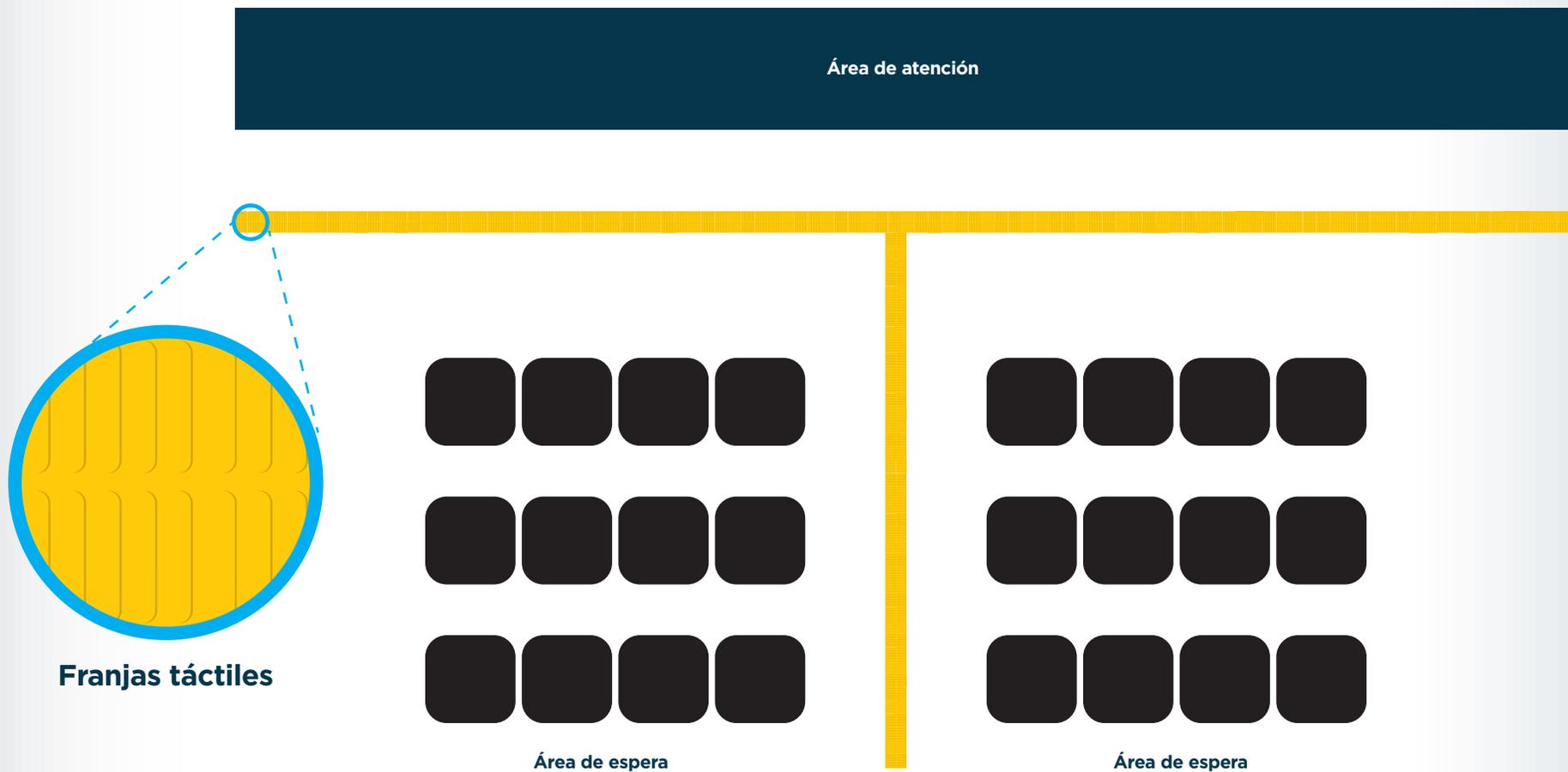
# Accesos a Aduanas y delegaciones

Elementos que faciliten a personas con discapacidad y adulto mayor el acceso a las Aduanas y delegaciones.

## Señalización o Pisos Táctiles

En la parte exterior de las Aduanas y delegaciones cuando la infraestructura lo permita, se deberán colocar señalización tipo franjas o pisos táctiles como herramientas de ayuda para personas con discapacidad visual.

\*diseños de referencia; para cada caso particular, se deberá solicitar a **Gerencia de Infraestructura**, el diseño a la medida.

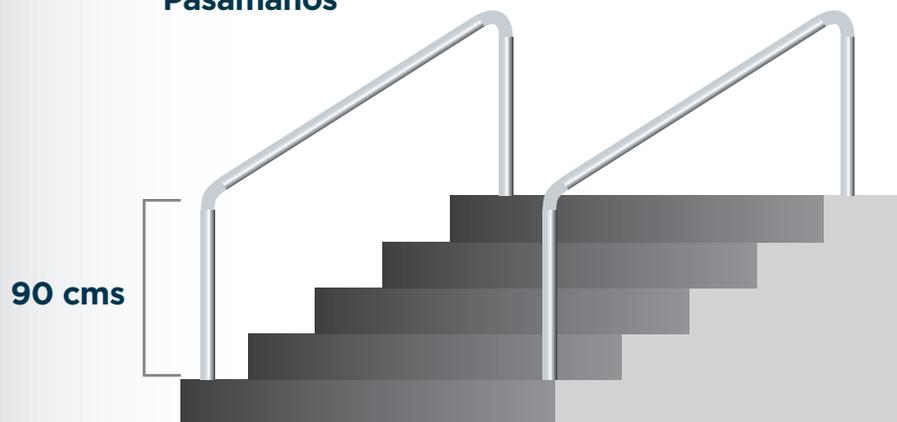


## Rampas de Acceso y Pasamanos

Para brindar un mejor servicio a las personas con necesidades especiales, discapacitados y/o adulto mayor, es necesario contar con rampas y pasamanos que faciliten el acceso.

Se requiere de un estudio del local o instalaciones para evaluar la viabilidad de instalar dichos elementos, siempre y cuando las condiciones físicas lo permitan.

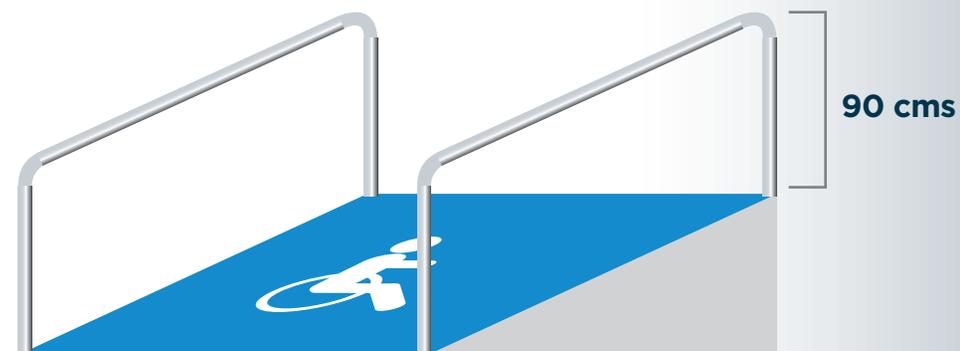
### Pasamanos



Los pasamanos deben fabricarse en acero inoxidable (sin aplicar pintura) para facilitar sus mantenimiento y extender su vida útil.

Utilizar tubo de 2"

### Rampas



Las rampas deberán contar con su rotulación respectiva utilizando el azul indicativo que es un espacio reservado para el uso de sillas de ruedas. Deberá contar con pasamanos situados en ambos lados de la rampa.



SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

<b>Nombre de la dependencia que elabora el documento</b>	
<b>Manual de Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional en las Aduanas y delegaciones.</b>	<b>MA-SAT-ASC-ECS-02</b>
	<b>Versión I</b>
	<b>Fecha de Aprobación 02 DIC 2019</b>

### Glosario (Si aplica)

<b>Acero galvanizado</b>	Acero con recubrimiento metálico con el objetivo de protegerlo contra la corrosión. El galvanizado protege al acero evitando que este se oxide, dando como resultado una superficie galvanizada que protege al acero y evita que este reaccione directamente al contacto con todos los elementos físicos y químicos a la que se exponga.
<b>Aduanas y delegaciones:</b>	Puntos de Atención que conforman las Divisiones de Aduanas de las Gerencias Regionales.
<b>Anden de verificación:</b>	Área destinada para la revisión de mercancías de acuerdo con los lineamientos de la Intendencia de Aduanas.
<b>Cenefa:</b>	La cenefa da un cierre lateral a los techos. Su función es darle terminación estética al mismo, cubriendo las distintas capas que forman parte del techado y protegiéndolo del ingreso de agua y los problemas de humedad.
<b>Estructura anclada al suelo:</b>	Estructura metálica que se utilizará cuando no exista el espacio disponible para una estructura tipo Puente, que sirve para la instalación de rótulo identificador de Aduana.

<b>Nombre de la dependencia que elabora el documento</b>	
<b>Manual de Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional en las Aduanas y delegaciones.</b>	<b>MA-SAT-ASC-ECS-02</b>
	<b>Versión I</b>
	<b>Fecha de Aprobación 02 DIC 2019</b>

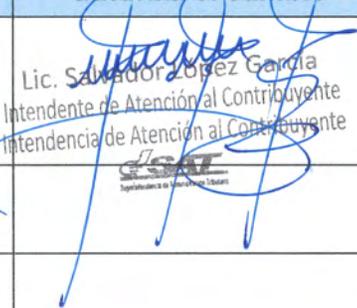
<b>Estructura tipo puente:</b>	Estructura metálica que abarca los carriles de ingreso o salida de las Aduanas y delegaciones, que sirve para la instalación de rótulo identificador de Aduana.
<b>Talanquera:</b>	Barrera tipo mástil o asta diseñadas con el propósito de controlar el acceso vehicular o peatonal.
<b>Tipografía:</b>	Modo o estilo en que está impreso un texto establecido por Comunicación Social Externa.
<b>Unidades de transporte:</b>	“Cualquier medio de transporte que se utilice para el ingreso, tránsito, traslado, trasbordo o salida de mercancías hacia, desde o a través del territorio aduanero tales como: contenedores, camiones, tracto camiones, furgones, plataformas, naves aéreas o marítimas, vagones de ferrocarril y otros medios de transporte similares”. Artículo 3 del Acuerdo No. 224-2008 del RECAUCA
<b>Vinil reflectivo grado diamante:</b>	Vinil con adhesivo sensible a la presión retro-reflectiva, diseñada para la producción de señales y delineadores para el control del tránsito, cuenta con las mejores características retro reflectiva a media y corta distancia, responde a la geometría de visión nocturna más común que encuentran los conductores. Durante el día brinda una mayor visibilidad que las láminas de color comunes (no fluorescentes).

<b>Nombre de la dependencia que elabora el documento</b>	
<b>Manual de Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional en las Aduanas y delegaciones.</b>	<b>MA-SAT-ASC-ECS-02</b>
	<b>Versión I</b>
	<b>Fecha de Aprobación 02 DIC 2019</b>

### Listado de Anexos

Tipo(s) de Anexo(s):	
Identificación del Anexo (Sí Aplica)	Nombre del Anexo
RE-GPC-SOM-ADP-03	Lista de control de cambios
RE-GPC-SOM-ADP-04	Lista de distribución

**LISTA DE CONTROL DE CAMBIOS**

Nombre del Documento:		Manual de Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional en las Aduanas y delegaciones.		Identificación del documento:	MA-SAT-ASC-ECS-02
No. de versión	No. de página	Modificación realizada	Fecha	Nombre y firma de quien autoriza el cambio	
1	149	Primera versión	02 DIC 2019	 Lic. Salvador López García Intendente de Atención al Contribuyente Intendencia de Atención al Contribuyente 	

RE-GPC-SOM-ADP-03  
 Versión: 3  
 Fecha de aprobación: 18/09/2018

### LISTA DE DISTRIBUCIÓN

<b>Nombre del documento a ser distribuido:</b>	<b>Manual de Estandarización de la Imagen y Diseño Institucional en las Aduanas y delegaciones.</b>			
<b>Identificación del documento a ser distribuido:</b>	<b>MA-SAT-ASC-ECS-02</b>	<b>Fecha de aprobación del documento:</b>	02 DIC 2019	
<b>Nombre del funcionario/ empleado/figura organizativa</b>	<b>Puesto que ocupa</b>	<b>Ubicación física</b>	<b>Cantidad de copias controladas entregadas</b>	<b>Firma de quien recibe la copia controlada</b>
Lic. Abel Francisco Cruz Calderón	Superintendente de Administración Tributaria	8vo. Nivel Torre SAT	1	 Lic. Abel Francisco Cruz Calderón Superintendente de Administración Tributaria 

RE-GPC-SOM-ADP-04  
 Versión: 6  
 Fecha de aprobación: 18/9/2018

