

99



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES.

CAMPUS ARAGÓN

290518

“LOS SISTEMAS DE SEÑALIZACIÓN, NECESARIOS EN LA VIDA DIARIA. EL SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN EN UNA INSTITUCIÓN”.

REPORTAJE

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN PERIODISMO Y COMUNICACIÓN COLECTIVA PRESENTA:

SERGIO ZENTENO PEDROZA.

acompañado de un videocasette "videoreportaje"

ASESOR:

LIC. JOSÉ LUIS NAVARRO GARCÍA





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
CAMPUS ARAGÓN

SECRETARÍA ACADÉMICA

Lic. MARTHA PATRICIA CHÁVEZ SOSA
Jefe de la Carrera de Comunicación y Periodismo,
Presente.

En atención a la solicitud de fecha 15 de febrero del año en curso, por la que se comunica que el alumno SERGIO ZENTENO PEDROZA, de la carrera de Licenciado en Periodismo y Comunicación Colectiva, ha concluido su trabajo de investigación intitulado "LOS SISTEMAS DE SEÑALIZACIÓN, NECESARIOS EN LA VIDA DIARIA. EL SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN EN UNA INSTITUCIÓN", y como el mismo ha sido revisado y aprobado por usted, se autoriza su impresión; así como la iniciación de los trámites correspondientes para la celebración del Examen Profesional.

Sin otro particular, reitero a usted las seguridades de mi atenta consideración.

Atentamente
"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"
San Juan de Aragón, México, 15 de febrero del 2001
EL SECRETARIO


Lic. ALBERTO IBARRA ROSAS

Martha Patricia Chávez Sosa
20/II/2001

C p Asesor de Tesis.
C p Interesado. _____

AIR/REC/vr

Agradecimientos

Doy gracias a dios, por permitirme existir y lograr este objetivo de mi vida.

A los seres que me dieron vida, siempre los tengo presente.

A mi familia materna y paterna por ese entorno de valores sólidos.

A mis profesores que ayudaron a mi formación profesional; a los compañeros, "amigos" y enemigos que de alguna forma me mostraron como formarme en esta maravillosa carrera de la vida.

A todas las personas que contribuyeron en la realización de este trabajo; a mi asesor José Luis Navarro y mis sinodales por su disposición y corrección; a Dulce Ma. Acosta Hernández por su extraordinaria voz; a Oscar Rangel por su apoyo técnico y especialmente a:

Rosa Rojas; por su apoyo incondicional, dedicación, profesionalismo y estímulo en el ánimo de concluir este trabajo, gracias RR de SZ.

Dedico este escalón más, de mi desarrollo profesional a:

†

A mi madre, Josefina; por su entrega, nobleza, honestidad, responsabilidad y amor hacia nuestros semejantes.

†

†

A mi padre, Miguel; en su ejemplo de lucha constante de trabajar día a día, en su fortaleza de carácter y dignidad.

A mis hermanos; Carlos, Antonio, Gustavo, Roberto, Bertha, Ylda, José Luis, Lourdes y Leticia por su apoyo, ejemplo y sabios consejos.

A Mary, Brenda, Brandón y Adahir, razón de mí existir, por todo lo bello que he recibido de ustedes, por creer y aceptarme como soy.

A todos muchas gracias y, . . . Gracias por existir.

Sergio Zenteno Pedroza.

Febrero del 2001.

ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	3
I. Proyecto de investigación	
Justificación.....	8
Objetivo.....	9
Hipótesis.....	10
Cronograma de actividades.....	11
Bibliografía.....	12
II. Investigación	
Capítulo 1.- Qué es un signo, señal, símbolo y señalización	
1.1.- Analogía entre signo, señal, símbolo y señalización.....	14
1.2.- El significado denotativo y connotativo de una señal.....	20
1.3.- Significante y significado de una señal.....	23
Capítulo 2.- Tipos de Señalización en Protección Civil	
2.1.- Clasificación NOM-S-PC-1-192.....	32
2.2.- Informativas.....	33
2.3.- Preventivas.....	35
2.4.- Restrictivas y/o prohibitivas.....	36
2.5.- Obligatorias.....	37
2.6.- Significado de los colores NOM-S-PC-1-192.....	38
Capítulo 3.- Funciones y ubicación de la Institución	
3.1.- Funciones.....	41
3.2.- Ubicación.....	43
Capítulo 4.- Composición del logotipo en el SAT	
4.1.- Significante y significado.....	47
4.2.- Composición.....	48
4.3.- Variaciones.....	49
4.4.- Colores	52
4.5.- Tipografía.....	54

Capítulo 5.- Señalización en oficinas de atención al público; Módulos de Atención Integral al Contribuyente (MAIC's)

5.1.- Origen y servicios de los MAIC's.....	55
5.2.- Tipos de señalización en los MAIC's.....	57
5.3.- Utilidad de la señalización, encuesta aleatoria a usuarios y público contribuyente.....	60
5.3.1.- Cuestionario.....	64
5.3.2.- Observaciones en general, de usuarios y público encuestado.....	65
5.3.3.- Sugerencias.....	66
5.3.4.- Sugerencias para los MAIC's.....	70

III. Escaleta en forma de "W"

Secuencias.....	73
-----------------	----

IV. Guión

.....	74
-------	----

Conclusiones

.....	102
-------	-----

Anexos

Entrevistas.....	106
------------------	-----

INTRODUCCIÓN

Introducción

Cualquier persona que transita por las calles de las ciudades, observa la extraordinaria proliferación, bombardeo y persistente presencia de toda clase de señalización que llama su atención. Por sus formas, colores, letras, signos, fotografías, rótulos, espectaculares, letreros luminosos en fachadas de edificios, escaparates y señales de tráfico que le acompañan insistentemente en su vida diaria; estas señalizaciones le difunden y manifiestan indicaciones, productos y servicios.

Sin darse cuenta que se ha habituado a estas señalizaciones y no las toma en cuenta, sin examinar la importancia que tienen esta señalización, en el flujo de la vida social del ser humano.

Vinculado "al lenguaje hablado y escrito han proliferado los símbolos visuales y especialmente los símbolos gráficos, los cuales se han convertido en medios de comunicación y entendimiento indispensable"¹. Así mismo, esta señalización, nos inunda y hostiga de mensajes, de avisos e información sin distinción de estratos sociales induciendo modos de comportamiento.

En determinadas situaciones comunicativas de convivencia, en estos últimos años, el lenguaje y su transmisión escrita en algunos eventos se rezaga, ya que se sustituye progresivamente; por signos, señales y símbolos, donde éstos pretenden superar las barreras lingüísticas, resulta curiosa esta observación pues en la prehistoria, además de la mímica y el sonido gutural de nuestros antepasados, ellos se comunicaban por medio y

¹ Oti Aicher, Martín Krampen, Sistemas de signos en la comunicación visual. Gustavo Gili, España 1982, p. 5

a través de signos, símbolos y señales. Ahora estos símbolos, signos y señales se retoman como una herramienta de comunicación.

Como ejemplo, de esta situación de comunicación, podemos mencionar eventos de carácter internacional; exposiciones, ferias, coloquios convenciones y en el caso de una olimpiada deportiva donde las indicaciones por medio de la señalización supera la palabra hablada; así mismo, lo podemos observar en los tableros de los automóviles de cualquier marca; indicaciones en aparatos electrodomésticos por medio de signos; la señalización de carreteras; la señalización en aeropuertos nacionales e internacionales; en Instituciones gubernamentales, en oficinas públicas y privadas.

Ante este amplio panorama, el objetivo para elaborar este trabajo de investigación es el conocer cómo los sistemas de señalización influyen en el comportamiento humano. Explicar la importancia y necesidad de la existencia de estos sistemas de señalización; cómo un elemento que ayuda, orienta e indica al ser humano hacia donde dirigirse, le previene, le prohíbe y le instruye sobre situaciones de riesgo o de seguridad.

Queremos dar testimonio que un sistema de señalización en una Institución es necesario. Por ejemplo, ¿qué persona no ha llegado a algún evento, carretera, calle, avenida, Institución, edificio, público o privado donde se ha llegado a confundir y/o desorientar por lo mal diseñada, confusa, tapada, rayada y/o ausencia de una adecuada señalización?

Para determinar este objetivo –se tomo como referencia para este programa y trabajo de investigación- el Servicio de Administración Tributaria SAT (Institución pública dependiente de la Secretaría de

Hacienda y Crédito Público SHCP) donde se realizaron entrevistas a funcionarios especialistas en imagen y atención al público contribuyente de esta Institución. De igual forma, se recogieron testimonios de los usuarios de las oficinas centrales del SAT, que de alguna manera conviven la señalización en este organismo; además, se realizaron encuestas al público en general que concurre en estas oficinas, con el fin de conocer sus sugerencias o demandas sobre la señalización del SAT.

El Servicio de Administración Tributaria SAT, órgano desconcentrado de la SHCP, cuenta con más de 750 edificios en el territorio nacional donde laboran más de 30 mil empleados, por lo cual, se delimitó este trabajo de investigación a su sistema de señalización en el Conjunto Hidalgo - Conjunto Bancen nombrado por algunos usuarios de estos inmuebles-; siendo este un "Conjunto" de ocho edificios donde tiene sus oficinas centrales el SAT en el cual cohabitan y laboran más de 10 mil personas.

Este trabajo se complementa con un vídeo reportaje documental, donde se realizaron locaciones en más de 11 oficinas foráneas y centrales del SAT, además tiene su fundamento en fuentes vivas y documentales. De hecho, parte de esta investigación integra segmentos del vídeo reportaje – programa- ¿Una señal te ayuda?

El objetivo de este trabajo de investigación es proporcionar evidencias sobre la función social de un sistema de señalización en una Institución. Un tema específico y de interés para ayudar a la población en general; donde el género Reportaje es una herramienta básica para manifestar un tema de interés social, en el cual con una metodología, se estructura en un estilo periodístico y se presentan antecedentes, comparaciones y consecuencias con base a un objetivo e hipótesis de trabajo, fundamentado en un marco

de referencia el funcionalismo, empleamos un método deductivo, de un panorama general a una simplificación particular; el sistema de señalización en una Institución.

Nuestro objetivo se refuerza con el vídeo reportaje, al ilustrar ante el público interesado, la importancia de la señalización en la vida diaria, orientado a funcionarios y/o usuarios de edificios privados o públicos y público en general que circula por las calles y avenidas de cualquier ciudad. Creando conciencia de que los sistemas de señalización son necesarios; son parte integral de lo cotidiano e indispensable en una Institución; en una situación, en una carretera en el tránsito de una ciudad a otra y por lo tanto son necesarios.

El trabajo de investigación se integra por consiguiente; por el programa ¿Una señal te ayuda? Vídeo reportaje documental basado en fuentes vivas, documentales y entrevistas a especialistas de una Institución en materia de señalización, así mismo, por un trabajo escrito estructurado de la siguiente manera; en el capítulo 1 se presentan antecedentes sobre la analogía entre signo, señal, símbolo y señalización, el significante y significado de estos desde el punto de vista semiológico, se ilustra con algunos ejemplos. En el capítulo 2, veremos los tipos de señalización y su clasificación NOM-S-PC-1-192.

En el capítulo 3 se da como referencia las funciones y la ubicación de sus oficinas centrales; el capítulo 4 proporciona la referencia del valor del logotipo de la Institución SAT; significado y significante; su composición y variantes del uso del logotipo.

El capítulo 5 alude los aspectos que realiza la Institución en materia de señalización; en las oficinas que dan atención y servicio al público llamados Módulos de Atención Integral al Contribuyente MAIC's.

También se exponen consecuencias de este trabajo de investigación, en los análisis y resultados que arrojan 200 encuestas realizadas a usuarios 50% y al público contribuyente 50%, del sistema de señalización en el SAT.

Además se incluye; la escaleta, el guión del vídeo reportaje; las entrevistas; observaciones de las personas encuestadas y las conclusiones que ha producido este trabajo de investigación con el programa "Una señal te ayuda".

I. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Justificación

Conocer las imágenes y señalizaciones que nos rodean, desde su emisión hasta su recepción, equivale a ampliar las posibilidades de entender y comprender los mensajes que nos contacta con la realidad social de un país, de una ciudad, de una institución, de un evento o de una situación.

La semiología es la ciencia que estudia los sistemas de signos no lingüísticos, concebida por Ferdinand de Saussure como “la ciencia que estudia la vida de los signos en el seno de la vida social”. La función del signo consiste en comunicar ideas, un mensaje; lo cual implica y puede ser representado por un objeto, una cosa, un medio de transmisión de la que se habla y refiere estableciendo un código, un sistema de comunicación.

“Como la semiología no ha sido aún edificada, es comprensible que no exista ningún manual acerca de este método de análisis; más aún: en razón de su carácter extensivo (puesto que será la ciencia de todos los sistemas de signos), la semiología no podrá ser tratada didácticamente hasta que esos sistemas hayan sido reconstituidos empíricamente².”

Desde este punto de vista resulta atrevido estudiar la semiología, por lo tanto este trabajo lo abordaremos desde una perspectiva funcionalista, de como los medios de comunicación se convierten en instituciones que cubren ciertas necesidades para la sociedad o un organismo social.

Los sistemas de señalización, como medios de comunicación, en una institución como lo es el Servicio de Administración Tributaria SAT, cumple

² Roland Barthes et al. Elementos de semiología, en Comunicaciones. Tiempo contemporáneo, Buenos Aires, 1970, p 17

una función; una interrelación cuyas partes, formas y elementos forman un organismo, en el cual sí un elemento de ellos se afecta, sí alguno deja de funcionar alteran el orden interno de esta institución. Bajo esta óptica, la señalización cubre diversas necesidades y servicios por ejemplo; de información, de instrucción, de orientación, de prevención y prohibición; ofrece indicaciones y avisos a las personas, y ayuda a que estas personas realicen adecuadamente sus funciones, servicios y/o tramites.

Este trabajo se abordó desde una manera funcional donde; "Toda sociedad humana tiene un conjunto de necesidades y un conjunto de instituciones para satisfacerlas. Así la función de una institución social cualquiera, es satisfacer alguna o algunas de estas necesidades"³.

Notamos como la señalización forma parte de los medios de comunicación, "... tratan de encontrar algo acerca de por qué los humanos se comportan en la forma en que lo hacen y cómo puede la comunicación hacer posible que vivan juntos más feliz y productivamente"⁴.

Objetivo

Presentar hasta que grado la señalización, como medio de comunicación por insignificante que parezca, es necesaria dentro de una Institución en este caso, del Servicio de Administración Tributaria SAT.

³ Paoli, J. Antonio. Comunicación e Información: Perspectivas Teóricas. Trillas, México 1990. p. 19

⁴ Ibid. p. 22

Hipótesis

La falta de señalización confunde a los usuarios del Conjunto Hidalgo; asimismo al público contribuyente que acude a solicitar un servicio a las oficinas del SAT.

Cronograma de Actividades

Mes	Días	Actividades	Grabaciones	
		Locaciones	Encuestas y/o Entrevistas	Taller de T.V.
Enero 3 al 14 y del 17 al 28	20	Grabaciones en el Conjunto Hidalgo del SAT; que se compone de 8 edificios.	Elaborar mínimo 100, entre Contribuyentes y empleados del Servicio de Administración Tributaria	
Febrero 1 al 11 y del 14 al 25	20	Encuestas y/o entrevistas y grabaciones terminadas	Encuestas y/o entrevistas y grabaciones terminadas	Ver lo del comentarista y/o narrador
Marzo 3 al 17 y del 20 al 31	20	Guión Literario y Guión Técnico		Ver lo de la animación sonido, música y efectos sonoros
Abril 3 al 14 y del 17 al 28	20	Ruta crítica		Calificación del material vídeo grabado Empezar a editar Terminar la edición
Mayo 1 al 12 y del 15 al 31	20	Reportaje ya en Videocasete completo		Producción de varias copias del Vídeo reportaje
Junio 1 al 16 y 19 a fin del taller	20	Trabajo escrito terminado		Impresión del trabajo terminal

Bibliografía

- Arana, Federico. Método Experimental Para Principiantes. 5ª reimpresión. ed. Joaquín Mortiz. México 1985.
- Anhueza, G. Manual de Investigación Educativa. ed. Del Pacífico Santiago de Chile 1978.
- Baena, Guillermina. Instrumentos de Investigación, Tesis Profesionales y Trabajos Académicos 11ª reimpresión. ed. Editores Mexicanos Unidos, S.A. México 1991.
- Berlo, K. David. El Proceso de la Comunicación, introducción a la teoría y a la práctica 13ª reimpresión. ed. El Ateneo. México 1991.
- Bruno, Munari. Diseño y Comunicación Visual 7ª edición. ed. Gustavo Gili. Barcelona, España 1982.
- Eco, Humberto. Signo. ed. Barcelona Labor. 1976. 216 pp.
- Giraud, Pierre. La Semiología. ed. Siglo XXI, México 1994. 133 pp.
- Guillam, Scott Robert. Fundamentos del Diseño. ed. Buenos Aires, Gustavo Gili, Víctor Leru, 1990. 195 pp.
- Koppers Harald. Fundamentos de la Teoría de los Colores. ed. Barcelona, Gustavo Gili, 1978. 200 pp.
- Otl Aicher, Martin Krampen. Sistemas de Signos en la Comunicación Visual. ed. Gustavo Gili Barcelona, España. 1982.
- Paoli, J. Antonio. Comunicación e Información: Perspectivas Teóricas 6ª reimpresión. ed. Trillas México 1990.
- Schaff, Adam. Introducción a la Semántica. ed. FCE México. 1978.
- Schramm, Wilbur. La Ciencia de la Comunicación Humana. ed. Roble, México. 1975.

Hemerografía

- Diario Oficial de la Federación, México 12 diciembre 1991.
- Diario Oficial de la Federación, México 13 de julio 1992.
- Diario Oficial de la Federación, México junio 1997. (creación del SAT) y sus Modificaciones.
- Diario Oficial de la Federación, México enero 1999. (antecedentes SHCP) y sus Modificaciones.
- Diario Oficial de la Federación, Programa de Gobierno 1994-2000, Programa de Modernización de la Administración Pública Federal México. 28 de mayo 1996.
- Manual de Identidad del Servicio de Administración Tributaria. SAT. México, D.F. 100 pp.

- Manual de Organización y Funciones de los Módulos de Atención Integral a Contribuyentes. SHCP. México 1997.
- Norma Oficial Mexicana, Sobre uso de Colores en Señalamientos de Protección Civil. SECOFI. México, DF. 1992
- Revista ExprésATE!, revista interna del Servicio de Administración Tributaria, México, D.F., Año 2, número 9, diciembre de 1999.

Internet

- IntraSAT/Microsoft Internet Explorer. [http. Intrasat/](http://intrasat/) correo electrónico interno del Servicio de Administración Tributaria.
- <http://www.fahce.unlp.edu.ar/departamentos/dlhubi/paginas/guia3-00.htm>.

Fuentes vivas

- Lic. Fernando Martínez Coss; Administrador de Investigación y Estudios de la Administración Central de Asistencia al Contribuyente de la Administración General Jurídica de Ingresos del SAT.
- Lic. Carlos Martín Malpica Jiménez; Subadministrador de Estrategias de Servicios de Asistencia al Contribuyente de la Administración Central de Asistencia al Contribuyente de la Administración General Jurídica de Ingresos del SAT.
- Entrevistas, a más de 20 usuarios del Sistema de señalización en el Servicio de Administración Tributaria SAT.
- Encuesta aleatoria a 100 empleados del SAT.
- Encuesta aleatoria a 100 personas –público en general- que acude a las oficinas del SAT.

II. INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO 1.- QUÉ ES UN SIGNO, SEÑAL, SÍMBOLO Y SEÑALIZACIÓN

Capítulo 1. Qué es un signo, señal, símbolo y señalización

1.1 Analogía entre signo, señal, símbolo y señalización ⁵.

La señalización en nuestra vida diaria nos ha acompañado desde tiempos prehistóricos, ya que el ser humano como ser social ha buscado la manera de interrelacionarse y comunicarse con seres de su misma especie, por medio y a través de sonidos guturales, gestos, representaciones pictóricas, jeroglíficos, señales, vestimenta, colores e imágenes plasmadas por medio de signos, señales y símbolos para manifestar sus avisos y sus mensajes.

En correspondencia con el lenguaje hablado y escrito han proliferado los símbolos visuales y especialmente los símbolos gráficos, los cuales se han convertido en medios de comunicación y entendimiento indispensable.

Signo, señal, símbolo y señalización son conceptos correlacionados entre sí, en una analogía de interrelación que implica que el cambio de uno de ellos va acompañado por cambios en el otro; signo, señal, símbolo y señalización definiciones retomadas de los diccionarios; "Larousse", "Océano" y "Trillas"; sin tomar estas definiciones de manera literal salvo algunos vocablos, sino, de manera interpretativa para entender el sentido de estas definiciones para este trabajo de investigación.

⁵ p.e. Ver al final de este Capítulo

Definiciones:

Signo: (del latín signum), indicio señal, indicación, tipografía, de puntuación, zodiacal; el signo tiene una vinculación entre significante y significado (interpretación que trataremos de explicar de manera sencilla); el significante de un signo se entiende de manera general, la imagen acústica, por ejemplo; escuchas la palabra cigarro e inmediatamente viene a tu mente la imagen de un envoltorio con su filtro color amarillo por así mencionarlo; o bien significado de un signo, de manera qué, se entiende el concepto de manera connotativa, interviene el conocimiento que tengas de los objetos o de las cosas, siguiendo el ejemplo del cigarro, ya el significado dentro de tu concepto cigarro sabes que esta elaborado de tabaco y que puede ser dañino para tu salud si lo fumas, que los hay fuertes suaves o mentolados.

Señal: (del latín signa), signo, símbolo, marca que distingue, medio que sirve para acordarse de algo; nota que distingue de otras; cosa que evoca la idea de otra; de la cruz; aviso que sirve para indicar y ejecutar alguna acción; una señal viene cargada de un mensaje de acuerdo a la experiencia del emisor y su comprensión refiere también a la experiencia del receptor entre su significante y su significado.

Símbolo: tipografía, carácter o conjunto de caracteres que sirven para representar una operación; clase especial de signos, químico, numérico, algebraico; objeto, animal, cosa, dibujo o divisa con la cual se representa un concepto que tiene una significación convencional, esto es, que se va estableciendo por la costumbre. Por ejemplo la imagen de un perro es símbolo de fidelidad; el olivo y la paloma es un símbolo de paz; la cruz roja es un símbolo altruista.

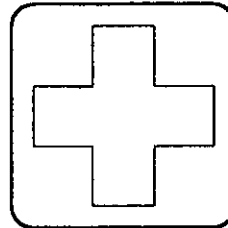
Un + es un signo, una señal o un símbolo de adición; delimitado por un cuadrado nos da una señal de primeros auxilios y alargada ya en su trazo vertical nos da un símbolo; hace alusión también al significante y significado (ver ejemplo al final de este capítulo).

Con relación a lo anterior podemos deducir que los signos, señales y símbolos son arbitrarios; podemos retomar una resolución con preferencia a otra (ver figura A).

Fig. A



SIGNO



SEÑAL



SÍMBOLO

Señalización: acción o efecto de señalar y señalar es; un conjunto de sistema de señales; por lo tanto, un sistema de señalización, es el que aglutina y selecciona por grupos; familias, códigos, signos, señales y símbolos que manifiestan un entorno, un marco de referencia. Por ejemplo; de jeroglíficos; de carreteras, marítimo, de protección civil y de tránsito.

Otro ejemplo muy representativo de la analogía de estos términos lo podemos analizar en un semáforo, de estos que controlan el tránsito; tenemos un signo en toda la estructura del semáforo y los colores que lo componen; una señal de tránsito que controla el flujo vehicular en cada una de las luces que emite. Un símbolo representado en los colores emitidos rojo que significa alto, detente, peligro; amarillo significa cuidado, precaución y el color verde que da el siga continúe puede pasar y, toda

ésta estructura se vuelve un sistema, una familia un código de señalización de tránsito para mantener en orden la circulación de automóviles, en el conocimiento de que sino se les respeta puedes tener un accidente.

Retomaremos una definición de **signo** por la Norma Oficial Mexicana NOM-S-PC-1-1992, señales y avisos para protección civil, colores, formas, y símbolos a utilizar ⁶, la cual es en la que se apegan los sistemas de señalización para Instituciones Públicas y/o Privadas. Signo, "Es una imagen simple en forma gráfica y de fácil interpretación" ⁷. Esta definición parece muy sencilla, pero implica, dentro de la Semiología, que es la ciencia que estudia los sistemas de signos, lenguas, códigos y "señalaciones", toda una relación de los signos con el entorno social. Para este trabajo de investigación nos vamos a referir dentro de la semiología, a los sistemas de signos no lingüísticos.

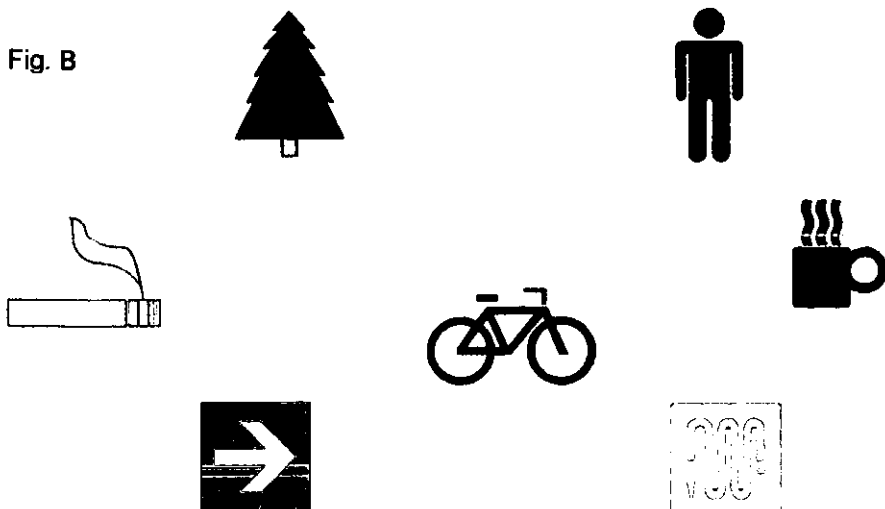
Del griego semeíon "signo" ⁸, el cual tiene como función comunicar ideas por medio de mensajes implicado en un objeto, un diseño, una imagen, una cosa o unas letras, independientes o combinados entre sí, que hacen referencia a un código utilizando un medio de transmisión y destinado a un receptor (ver figura B).

⁶ Diario Oficial de la Federación, México 13 de julio 1992.

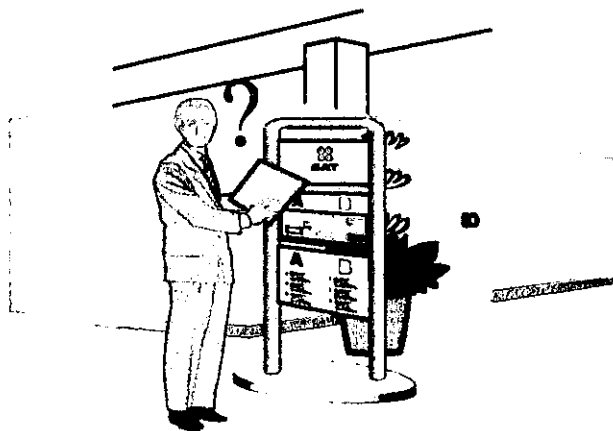
⁷ Ibid.

⁸ Giraud, Pierre. La Semiología. Siglo XXI, México 1994. p. 7

Fig. B



Señal, tablero fijo en el que se combina una forma geométrica, uno o más colores o un símbolo y tiene como objetivo informar, prevenir, prohibir u obligar sobre algún aspecto determinado ⁹. Vemos en esta definición, el esquema funcional de la señal en una relación entre el mensaje y el receptor del cual espera su participación y una reacción conminativa de acuerdo a su nivel de conocimiento.



⁹ Diario Oficial de la Federación. Op.Cit. p. 28

La definición de señal, como ya lo vimos es arbitraria a veces se utiliza el término como; imagen, símbolo, signo y/o pictograma. Señal en el lenguaje común es sinónimo de signo y se utiliza en la mayoría de los casos la definición como, la materialización concreta de un objeto de comunicación y, esto es cierto, el signo es utilizado para comunicar un sentido “La función del signo consiste en comunicar ideas por medio de mensajes” ¹⁰.

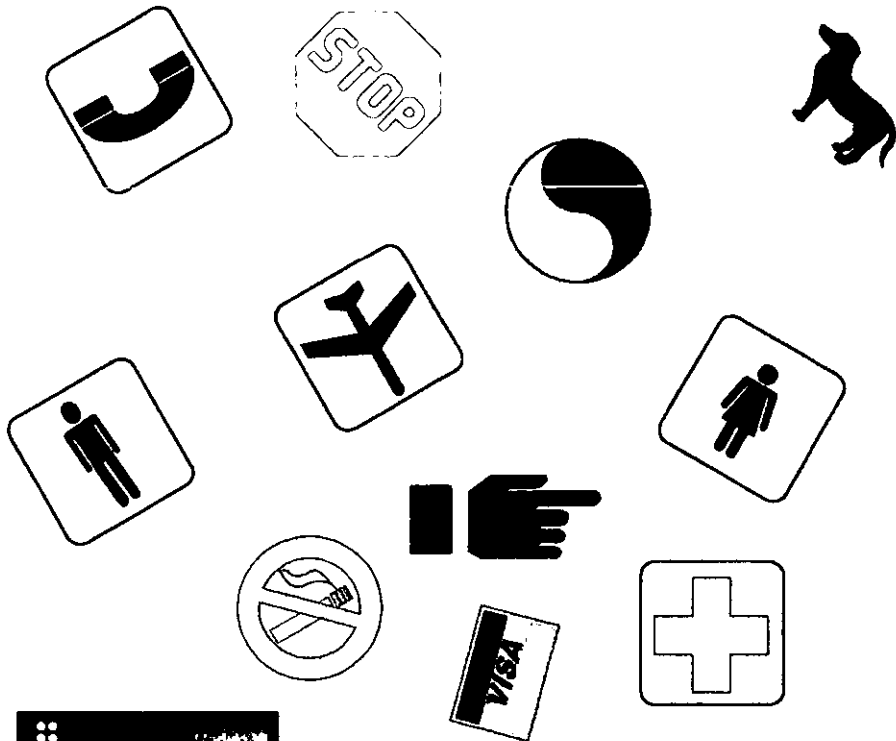
Podemos decir que un sistema de señalización, es aquella a la que se le atribuye el significante y el significado, se utiliza con la finalidad de transmitir información e indicar la presencia de un peligro o una obligación a cumplir.

“El punto de partida para la utilización de señales reside en el propósito del emisor de transmitir un mensaje; una particularidad especial de las señales consiste en que cada señal admite sólo determinados mensajes, mientras que simultáneamente excluye otros” ¹¹. La relación existente entre señal y texto, es el mensaje, el cual sirve para recordar o advertir a la población, las instrucciones a acatar y para ejecutar determinadas acciones.

¹⁰ Giraud, Pierre. Op. Cit. p. 7

¹¹ Otl Aicher, Martín Krampen, Op. Cit. p. 9

Ejemplos de señalización:



SAT	
COORDINACION DE INFORMACION	SECRETARIA
COORDINACION CENTRAL DE RECURSOS	
COORDINACION CENTRAL	
CONTROL DE GESTION	
DIRECCION DE ORGANIZACION Y MODERNIZACION	
DIRECCION DE CONTROL Y CALIDAD	
DIRECCION GENERAL DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	
DIRECCION GENERAL	
REGISTRACION Y ADMISION	
REGISTRACION Y ADMISION	
SUBDIRECCION ADMISIONES	
SALA DE ATENCION 1	
SALA DE ATENCION 2	

NIVEL 6	COORDINACION CENTRAL DE RECURSOS HUMANOS	←
	SECRETARIA PARTICULAR	←
	CONTROL DE GESTION	→
		→

1.2 El significado denotativo y connotativo de una señal

En la comunicación, un signo es siempre la marca de comunicar un sentido, de poner en contacto el objeto percibido y los órganos sensoriales.

En la cual es necesario dar una significación a los signos, señales o símbolos ¹². O sea, una señalización implica además de lo bonito, vistoso y lleno de color. Implica también diseño, conocimiento, psicología de los colores, intención para saber como influye e impacta esta señalización en el ser humano.

El significado denotativo de una señalización viene a ser el significante (mencionado en el punto anterior), es la interrelación de la imagen y concepto que me dá a primera vista un signo, una señal o un símbolo, y mi función referencial mi marco de referencia personal, es decir el conocimiento que tenga de esta señalización, para darle un significado (connotativo).

En este sentido el estudio de la señalización va más allá de una imagen gráfica hay que entenderlos, comprenderlos, no solamente en el sentido denotativo de indicación, abstracto, común y fuera de contexto.

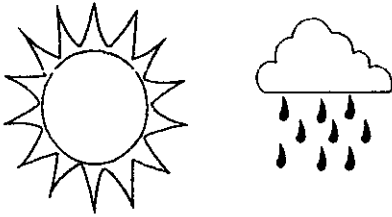
En sí el significado y su connotación en la relación de una señalización, es como se comprenda y como se entienda que concepto se tenga de ésta, de la emoción y evaluación que le da el receptor a dicho signo, señal o símbolo de acuerdo a su nivel sociocultural, "la comunicación ha sido un estudio auxiliar, necesario para la comprensión del comportamiento humano y social . . ." ¹³.

¹² Idem. p. 9

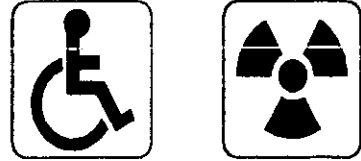
¹³ Schramm, Wilbur, La ciencia de la Comunicación Humana. Roble, México. 1975. p. 12

Fig. C

Denotativo



Connotativo



Con relación a las figuras anteriores (fig. C), el significado denotativo de unas señalizaciones como son; un sol, una nube, una señal de minusválidos y una señal de radiación no cualquiera los entiende en su significado connotativo.

Conocer los signos, señales y símbolos que nos rodean equivalen a ampliar las posibilidades de contacto con la realidad de saber su intención; equivale a ver y comprender más la interacción e importancia de la señalización en la vida social.

“Entiendo por información un conjunto de mecanismos que permiten al individuo retomar los datos de su ambiente y estructurarlos de una manera determinada, de modo que le sirvan como guía de su acción”¹⁴.

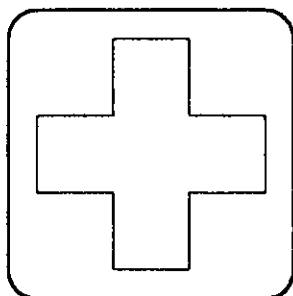
Retomamos este concepto de este autor J. Antonio Paoli, por que vemos que la información que nos llega o comunicamos habrá de analizarse en su contexto social histórico, como algo determinado y determinante que tiende a conformar conductas sociales.

El modo de interpretar y valorar la realidad depende del contexto social. La relación de conocimiento que tengo de una cosa no es inmediata; siempre es mi cultura asimilada por mí, en un ambiente social histórico determinado, que me permite conocer el objeto, diseño, icono, dibujo e imagen y darle cierta función. Esto no implica que entre los individuos que forman mi grupo social no haya diferencias, sino que es más amplio el campo de los significados en común, por lo tanto, hay más las posibilidades de que le demos un sentido similar.

1.3 Significante y Significado de una señal

Una señal puede transmitir una gran variedad de mensajes distintos y va a depender como los interpreta el receptor para hacerlos entendibles. Así como la relación a su entorno, educación y nivel socioeconómico, este conjunto de variantes en los mensajes, puede ser denotativo y connotativo, como lo vimos en el apartado anterior. También lo mencionaremos en su sentido de significado, es decir, al contenido interno del mensaje en la señal (ver figura D).

Fig. D significado y significante de estas señales

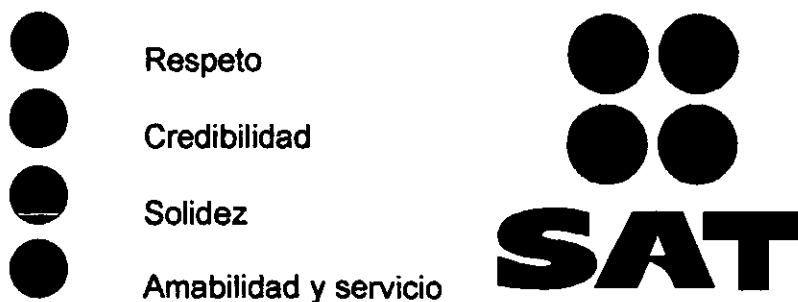


¹⁴ Paoli, J. Antonio. Op.Cit. p. 19.

Así como al contenido externo, significante, que es el conjunto de variantes que admite un significado de una señal, como lo vemos en este ejemplo: de señalización de la cruz roja, su significado es en sí el conocimiento que tenemos de ella; como una Institución de beneficencia pública de carácter internacional; y su significante podría ser una cruz encerrada en un cuadro o un tache mal colocado.

En el otro ejemplo el "logosímbolo"¹⁵, del Servicio de Administración Tributaria SAT, Institución que estamos investigando, el logosímbolo, para muchos receptores no diría gran cosa en su significante; cuatro círculos con letras estilizadas en proporción; sin embargo en su significado, detrás de este logosímbolo están los cuatro letras de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público SHCP y cada círculo de color azul estiliza una letra de esta Secretaría, además de los valores que esa Institución quiere representar:

Significado del logosímbolo del SAT.

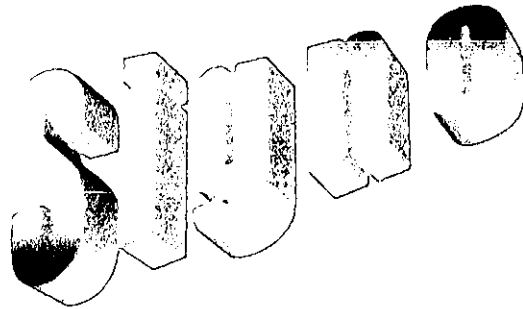
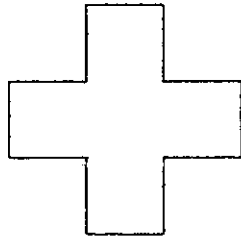


En el trazo y firme de color negro de estas letras esta la fortaleza de la institución¹⁶.

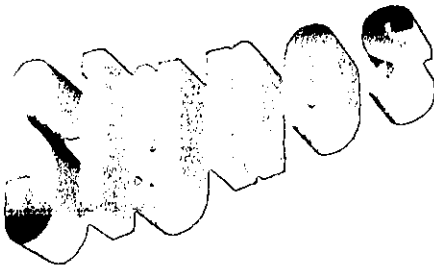
¹⁵ Manual de Identidad del Servicio de Administración Tributaria. México. IntraSAT. México. 1999.

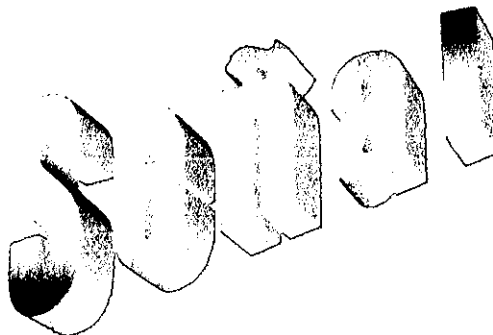
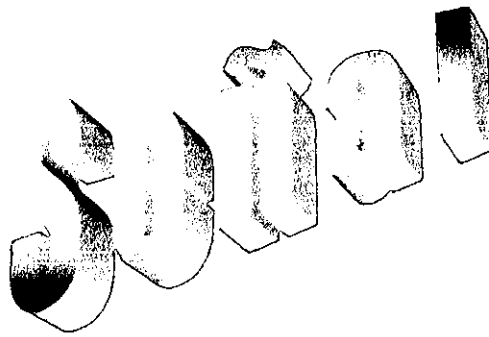
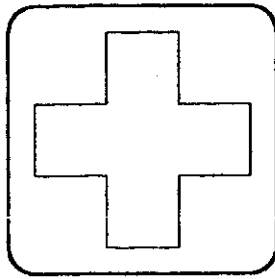
¹⁶ *Ibid.*

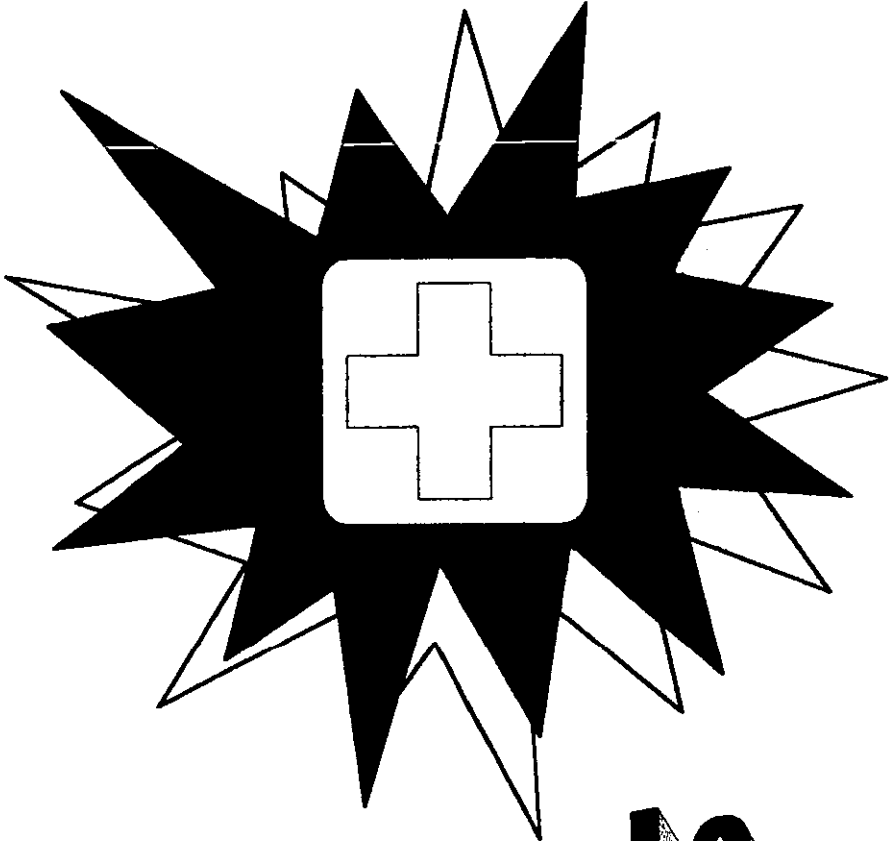
(ejemplo de la analogía entre signo, señal, símbolo y señalización)



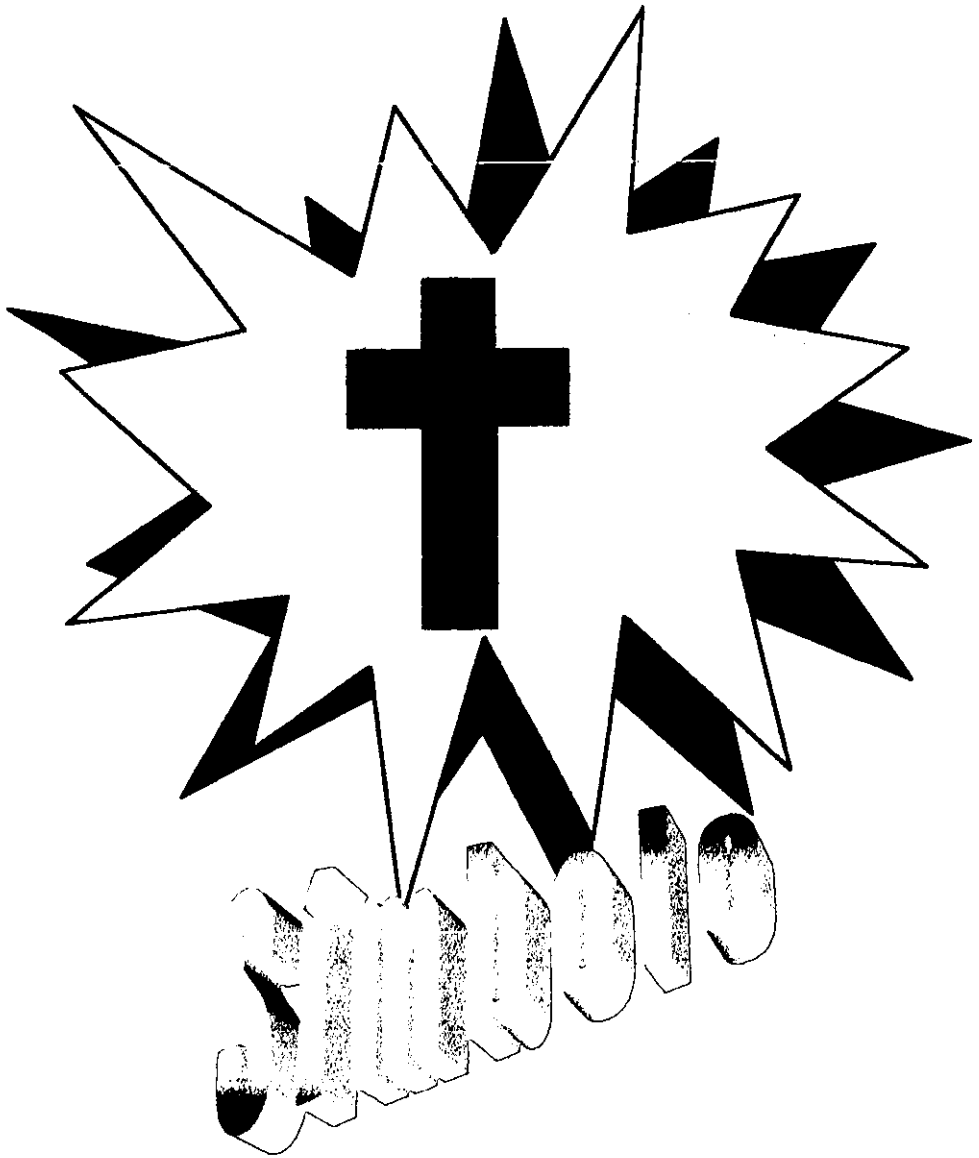
$$2 + 2 = 4$$

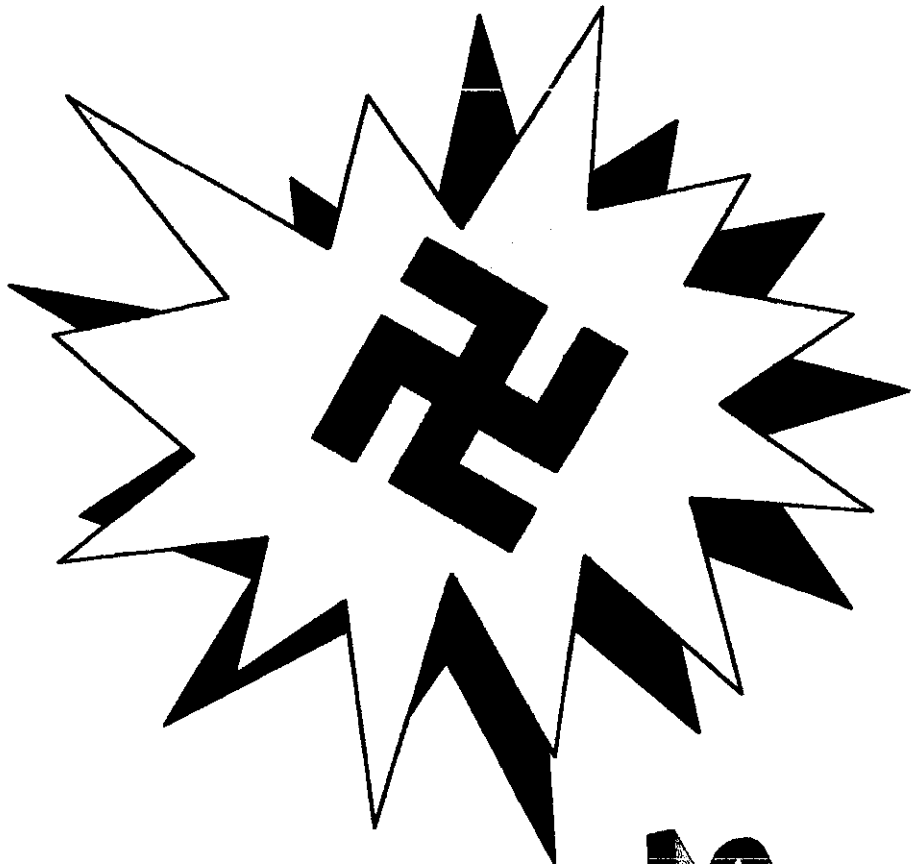




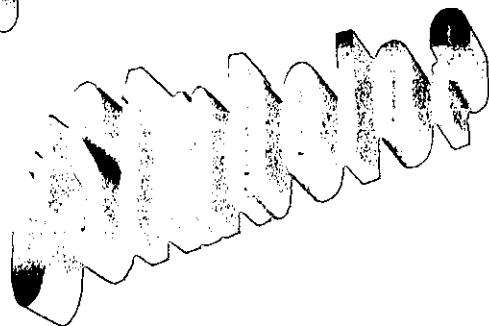
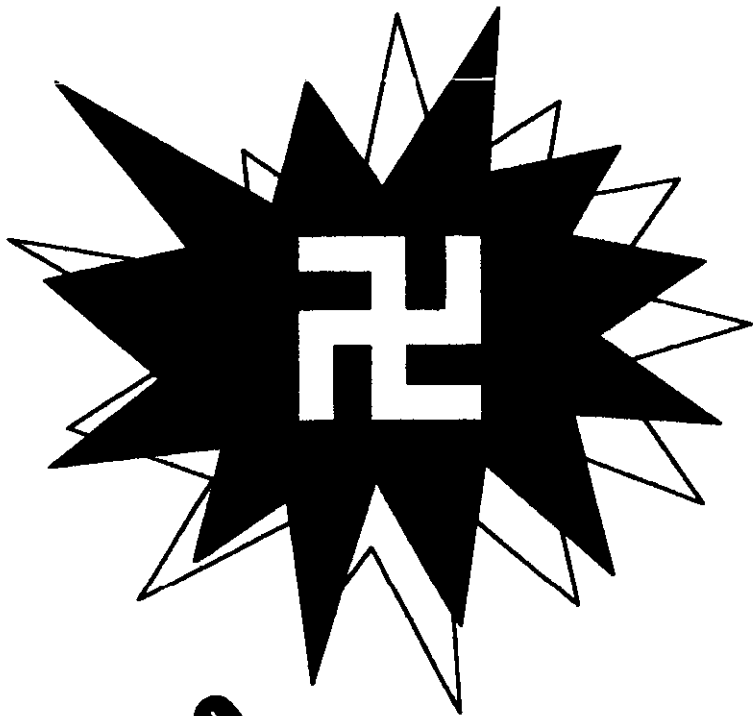


САНДИКО

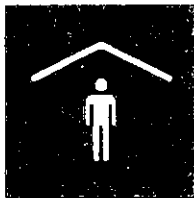
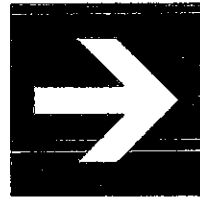
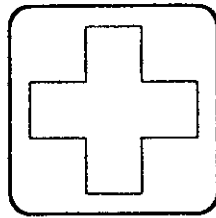
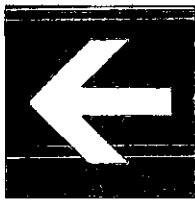




1940



EXAMEN



Salida de
Emergencia

EXAMENACION

CAPÍTULO 2.- TIPOS DE SEÑALIZACIÓN EN PROTECCIÓN CIVIL

Capítulo 2. Tipos de señalización en Protección Civil

2.1 Clasificación NOM-S-PC1-192

El desmesurado crecimiento y desarrollo de la población a nivel mundial, ha obligado a hacer uso de señales de carácter internacional, con el fin de disminuir los riesgos e informar acerca de los peligros derivados del tránsito y uso constante de espacios compartidos de carácter público y privado. Lo que ha originado la existencia de sistemas y programas de señalización; entre los más conocidos podemos mencionar los marítimos, ferroviarios, aeroportuarios, carreteros, de tránsito y de protección civil.

Estos sistemas y códigos de señalización sirven para proteger espacios públicos y privados; lo que ha originado su clasificación en cuatro rubros fundamentales para la protección civil: Informativa, Preventiva, Prohibitiva o Restrictiva y de Obligación, estos códigos y sistemas de señalización deben colocarse en lugares estratégicos y apropiados para que el público usuario los vea, los entienda y los respete. Esta clasificación de la señalización, instalada en una Institución como lo es el Servicio de Administración Tributaria, es esencial, de la cual comentaremos en el capítulo 3 dentro de las funciones y ubicación de esa Institución.

En la ciudad de México a través de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI), se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 13 de julio de 1992 la norma NOM-S-PC.1-1992 Señales y Avisos para Protección Civil, que define el uso de colores, combinaciones, formas geométricas y símbolos a utilizar para el diseño y elaboración de las diversas señales de protección civil, apegada a normas internacionales.

Dicha norma indica que la señalización se clasifica por grupos, colores y/o géneros que se dividen de acuerdo a sus formas definidas, para el mensaje que se quiere comunicar. "... , con el fin de que la población las identifique correctamente y cumplan la función para la cual fueron creadas"¹⁷.

Formas y diseños ¹⁸:



De información

Esta forma puede ser cuadrada o rectangular, se utiliza para proporcionar información



De prevención

Esta forma geométrica, triangular se utiliza para advertir un peligro



De prohibición

Esta forma circular con la diagonal a 45° prohíbe una acción susceptible de provocar un riesgo



De obligación

Esta forma circular se utiliza, para prescribir una acción determinada

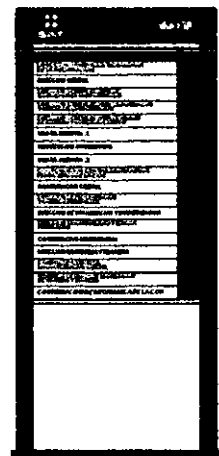
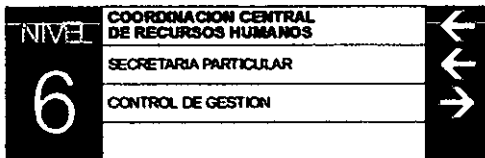
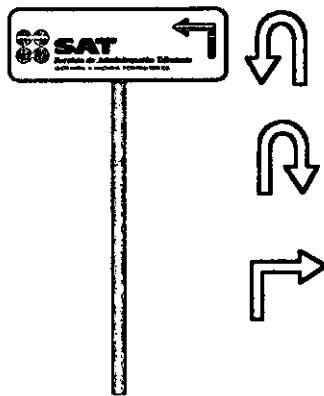
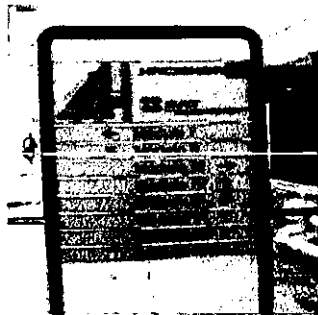
2.2. Informativas

Las señales informativas son las que se utilizan para orientar al usuario y proporcionar ciertas recomendaciones que debe observar. Le indican en que lugar se encuentra y/o hacia donde dirigirse al destino que quiere llegar "¿".

¹⁷ Diario Oficial de la Federación. Op. Cit. p. 27.

¹⁸ ibid. p. 29

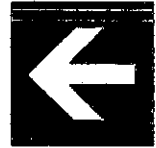
(Ejemplos de señalización en el SAT)



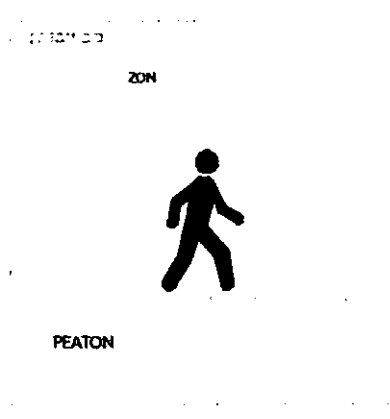
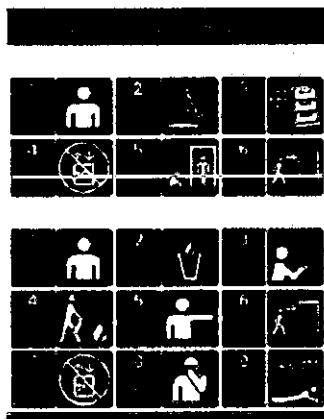
2.3. Preventivas

Las señales preventivas son las que tienen por objeto advertir al usuario de la existencia y naturaleza de un riesgo y cumplen una función social, en un "Conjunto de medidas destinadas a evitar y/o mitigar el impacto destructivo de los fenómenos de origen natural o humano sobre la población o sus bienes, así como al medio ambiente" ¹⁹.

(Ejemplos)



(Ejemplos)



2.4. Restrictivas y/o prohibitivas

Las señales prohibitivas o restrictivas son las que tienen por objeto indicar las acciones que no se deben ejecutar. Sí te indican en una gasolinera por medio de una señalización; no fumar, no usar teléfono celular, es por el riesgo que puedes causar al hacerlo. En el caso de un río donde visualizas la señal de no nadar, zona de remolinos, ya lo harías bajo tu propio riesgo. Lo mismo pasa con una señalización carretera, de no estacionarse en curva; no rebasar y el hacerlo es bajo tu propia responsabilidad.

(Ejemplos)

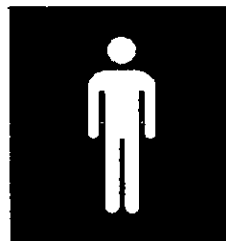
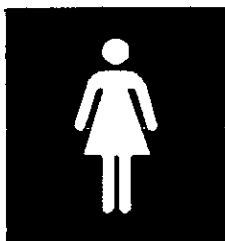


¹⁹ Idem. p. 29





2.5. Obligatorias

Las señales de obligación son las que se utilizan para imponer la ejecución de una acción determinada, a partir del lugar en donde se encuentra la señal y en el momento de visualizarla. En estos ejemplos mostrados es torzoso que no puedes entrar a un sanitario de damas; en el otro se requiere el uso de gafete de manera visible. A la vez podemos citar otros ejemplos de algunas señalizaciones como el uso de casco obligatorio; de guantes; de botas, son de carácter conminatorio.









(Ejemplos)



2.6 Significado de los colores ²⁰:

Color de seguridad		Significado
Rojo		Alto Prohibición Identifica equipo contra incendio
Amarillo		Precaución Riesgo
Verde		Condición segura Primeros auxilios
Azul		Obligación Información

Colores de contraste:

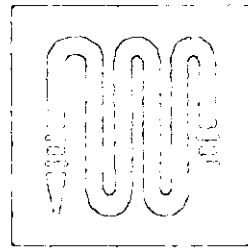
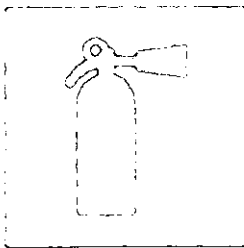
Color de seguridad		Contraste	
Rojo		Blanco	
Amarillo		Negro	
Verde		Blanco	
Azul		Blanco	

La señalización, tienen como función coordinar acciones por medio de conminaciones que permitan dirigir y circular movimientos de conjunto de personas. En la señalización se resaltan los colores de seguridad, qué es

²⁰ Idem. p. 29

un color de seguridad. "Es aquel al que se le atribuye cierto significado y que se utiliza con la finalidad de transmitir información, indicar la presencia de un peligro o una obligación a cumplir" ²¹. Por lo general un color de seguridad viene acompañado con un color de contraste, el cual, "Es aquel que se utiliza para resaltar el color básico de seguridad" ²².

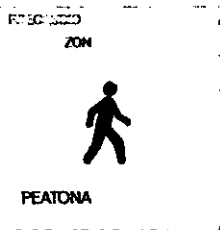
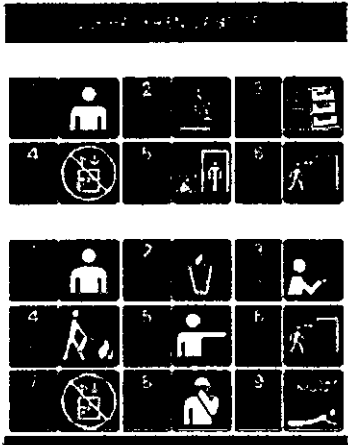
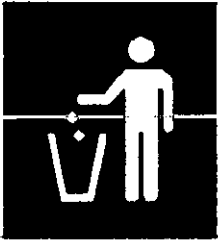
(Ejemplos)



²¹ *ibid.* p. 28

²² *idem.* p. 28

(Ejemplos)



CAPÍTULO 3.- FUNCIONES Y UBICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Capítulo 3.- Funciones y Ubicación de la Institución

3.1. Funciones

A partir del primero de julio de 1997 surge el Servicio de Administración Tributaria (SAT) como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con carácter de autoridad fiscal con atribuciones y facultades vinculadas con la determinación y recaudación de las contribuciones federales que hasta ahora había ejercido la Subsecretaría de Ingresos, que tiene por objeto recaudar los impuestos federales y otros conceptos destinados a cubrir los gastos previstos en el presupuesto de egresos de la Federación, para lo cual gozará de autonomía técnica para dictar sus resoluciones.



El SAT tiene como función principal recaudar con calidad y eficiencia las contribuciones federales necesarias para financiar el gasto público, garantizando la correcta y equitativa aplicación de la legislación fiscal y aduanera propiciando su cumplimiento voluntario y oportuno.

Esta Institución quiere "constituirse en una administración tributaria moderna, profesional, honesta y con una vocación de servicio, que acredite un alto grado de confianza en la sociedad"²³.

El SAT nace como respuesta a demandas y necesidades que surgen de la propia dinámica económica y social del país, y se enmarca en la tendencia mundial orientada a modernizar y fortalecer las administraciones tributarias, como herramienta para que la actividad de recaudación de impuestos se realice de manera eficaz y eficiente y, ante todo, en un marco de justicia y equidad contributiva.



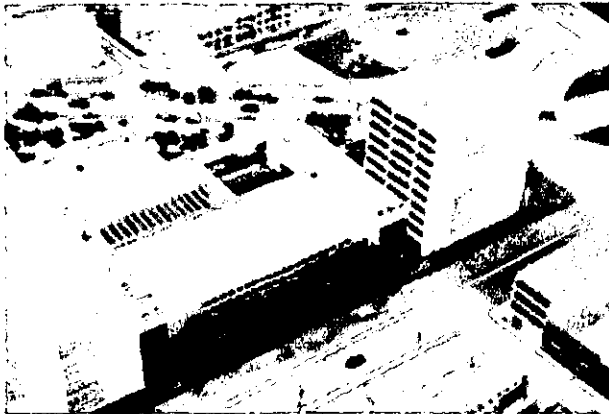
El SAT asume a partir del primero de julio las funciones que tenía encomendadas la Subsecretaría de Ingresos en lo relativo a la determinación, liquidación y recaudación de impuestos y demás contribuciones y sus accesorios, así como la vigilancia en el correcto cumplimiento de las obligaciones fiscales.

En el desarrollo de esta función se destaca la necesidad de garantizar la aplicación correcta y oportuna de la legislación fiscal y aduanera de manera imparcial y transparente.

²³ [http. intrasadf/](http://intrasadf.com.mx) correo electrónico interno del Servicio de Administración Tributaria.

3.2. Ubicación

“El Conjunto Hidalgo está ubicado sobre el camino que seguían los indígenas de la Gran Tenochtitlán en su ruta hacia el Templo Mayor y en la misma vía por la que salieron los españoles la noche de su derrota²⁴; conjunto de edificios modernos construidos aproximadamente hace 25 años; diseñados originalmente para albergar las oficinas del Bando de México; se localizan frente a la Alameda Central de la ciudad de México rodeado por las Avenidas Hidalgo, Reforma y la calle de Valerio Trujano.

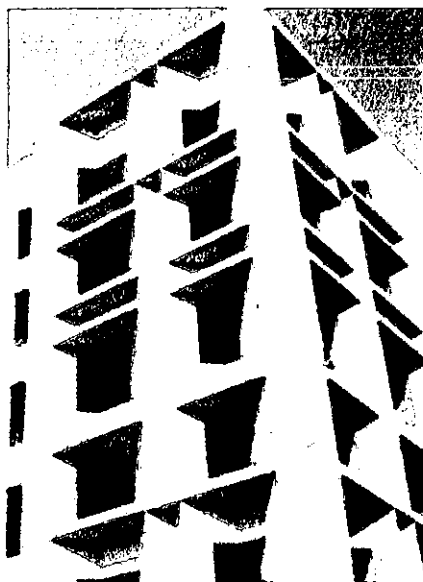
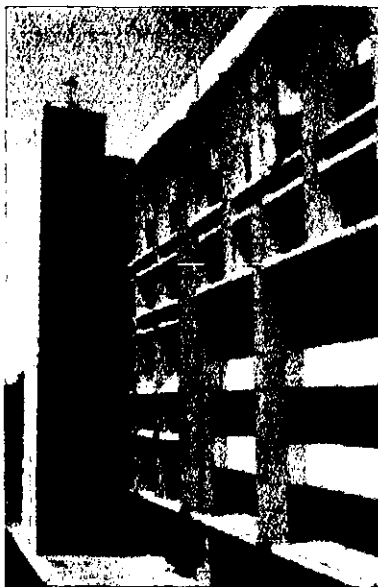


Cuenta con una superficie total de construcción de 175,601 m², dos sótanos de estacionamiento en toda el área del terreno y siete edificios denominados módulos, que van de dos a siete niveles. La superficie para oficinas es de 59,267 m² y de áreas comunes como pasillos, circulaciones y plazas es de 45,699 m²; además, afuera de la súper manzana se localiza

²⁴ [http. Intrasat/](http://Intrasat/) correo electrónico interno del Servicio de Administración Tributaria. Revista ExpreSATE. No. 9.

el módulo VIII, en cuyo sótano se alojan las instalaciones generales hidrosanitarias y eléctricas que dan servicio a todo el Conjunto Hidalgo.

Conformado por ocho módulos que van de dos a siete niveles, un "espejo" de agua, dos sótanos de estacionamiento y otro más utilizado como almacén. Su construcción, originalmente planeada para albergar a las oficinas del Banco de México —con un costo estimado en 900 millones de pesos—, se vio inmersa en innumerables esfuerzos y trámites que fueron consolidados a lo largo de toda una década, entre los que destaca la adquisición y posterior demolición de más de 70 construcciones que se ubicaban en el área²⁵.



²⁵ Idem.

Hasta junio del 2000, el Conjunto Hidalgo, alberga las oficinas del Servicio de Administración Tributaria y de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que en conjunto son visitadas diariamente por cerca de 1,500 contribuyentes que buscan orientación sobre temas afines y obtienen respuesta inmediata directa o indirectamente, de más de 8,500 empleados distribuidos en esta gran Ciudad Tributaria.

Para vigilar estas instalaciones, resalta la contratación de más de 250 elementos de la Policía Bancaria, distribuidos en puntos estratégicos como son puertas principales, bancos, cajeros, a la entrada a cada módulo, pasillos tanto internos como externos en diferentes turnos, que dan como resultado un ambiente de tranquilidad y seguridad.



Adicionalmente para controlar el acceso del personal laboral, como flotante, se tiene previsto instalar accesos computarizados con los cuales se permitirá el paso, tanto a los estacionamientos como a las oficinas, únicamente a empleados que porten su credencial electrónica.



Se colocarán torniquetes en las entradas de los módulos y plumas en las de los estacionamientos, para evitar que personas externas —como vendedores ambulantes— transiten libremente por las instalaciones, con el pretexto de solicitar alguna orientación fiscal²⁶.

²⁶ Idem.

CAPÍTULO 4.- COMPOSICIÓN DEL LOGOSÍMBOLO EN EL SAT

Capítulo 4. Composición del logotipo en el SAT

4.1. Significante y significado

El Servicio de Administración Tributaria SAT, pretende comunicar la transparencia e imparcialidad en la aplicación de la legislación fiscal y aduanera conservando los valores claves de “solidez y respeto” inherentes a la SHCP involucrando los valores necesarios para la proyección de un cambio de cultura interno en beneficio de los contribuyentes²⁷.

La identidad del SAT es representada por cuatro elementos circulares que conforman los valores clave de la Institución: “Servicio”, “Eficiencia”, “Amabilidad”, y “Solidez”, significando paralelamente la evolución de una de las áreas más importantes de la SHCP, así como el ciclo de contribución y retribución por el que atraviesa la recaudación fiscal en el país²⁸.

Los colores son parte fundamental de la imagen de la Institución siendo el azul de los círculos el que mantiene el vínculo con el origen de la Institución que le permitió nacer y de la cual tendrá apoyo permanente la SHCP. La tipografía sencilla, clara y personalizada en color negro representa la fortaleza de esta Institución²⁹.

²⁷ Manual de Identidad Op. Cit.

²⁸ Ibid.

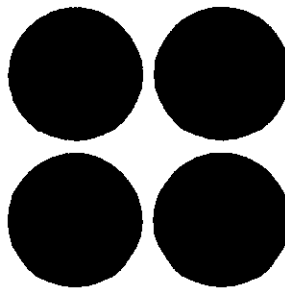
²⁹ Ibid.

4.2. Composición



LOGOSÍMBOLO CORPORATIVO

Constituye el identificador gráfico. Configurado por dos elementos básicos:



El símbolo (cuatro círculos), el más importante de la identidad SAT. Formado por cuatro elementos circulares ubicados de manera simétrica en las esquinas de un cuadrado imaginario, las cuales representan las siglas de la SHCP.

SAT

El logotipo (Las siglas SAT) Es una tipografía modificada que le da un carácter personal al logotipo. El logotipo nunca deberá ser utilizado por separado del símbolo.

4.3. Variaciones

Que utiliza la Institución, con el objetivo de permitir una razonable flexibilidad en el uso del logotipo del SAT, con algunas variaciones del mismo³⁰.

- a) Versión dos tintas, con fondo blanco, siempre con PMS 2935C y PMS Black Process.
- b) Versión a una tinta, con fondo blanco, siempre en PMS Black Process.
- c) Versión a dos tintas (fondo intenso), siempre en PMS 2935C y el logotipo calado o impreso en blanco.
- d) Versión en negativo (fondo intenso), siempre calado o impreso en blanco.

³⁰ ibid.

Logosímbolo Vertical



Servicio de Administración Tributaria
SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

Está formado por el símbolo (4 círculos), en el logotipo (SAT), la leyenda Servicio de Administración Tributaria y Secretaría de Hacienda y Crédito Público en mayúsculas con tipografía Univers 55 Román todos los elementos van centrados sobre Meridien Bold, y la leyenda a su eje vertical.

Logosímbolo Vertical Condensado



Está formado por los mismos elementos, sólo se dividen los elementos van centrados sobre su eje ambas leyendas en dos líneas, esta aplicación es la más utilizada en los oficios.

Logosímbolo Horizontal



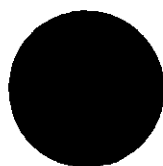
Está formado por el símbolo (4 círculos), la leyenda Servicio de Administración Tributaria en el logotipo (SAT), además de Secretaría de Hacienda y Crédito Público en mayúsculas con tipografía Univers 55 Román en tipografía Meridien Alineados a la derecha del símbolo, se usa en fólder.

4.4. Colores³¹.

Colores Corporativos

AZUL PMS 2935 C

NEGRO PMS BLACK PROCESS



PMS 2935 C
CYAN 100%
MAGENTA 47%
YELLOW 0%
BLACK 0%
003299



PMS BLACK
PROCESS
#000000

Colores Secundarios

Los colores secundarios se utilizan de acuerdo AZUL PMS 2756C y a las necesidades de la aplicación.

GRIS PMS 428C

AZUL PMS 430C



AMARILLO PMS 1235C

³¹ ibid.


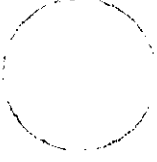
Color Secundario

	PMS 2756C CYAN 100% MAGENTA 87% YELLOW 0% BLACK 11% #0000cc
--	--

Colores Secundarios Neutrales de Soporte

	PMS 428C CYAN 0% MAGENTA 0% YELLOW 0% BLACK 23% #cccccc		PMS 430C CYAN 6% MAGENTA 0% YELLOW 0% BLACK 47% #669999
---	--	---	--

Color Secundario de Acento

	PMS 1235C CYAN 0% MAGENTA 27% YELLOW 76% BLACK 0% #ffcc33		#: Número de color hexadecimal para las páginas web.
---	--	---	---

4.5. – Tipografía³².

Corporativa

Meridien Bold

Secundaria

Familia tipográfica Univers

Light

Light Italic

Regular

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

¡!¿?""";/*-&\$1234567890%

abcdefghijklmnopqrstuvwxy

Regular Italic

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

¡!¿?""";/*-&\$1234567890%

abcdefghijklmnopqrstuvwxy

Familia tipográfica Univers

Univers Bold / Univers Bold Italic.

Univers Black / Univers Black Italic

Univers Extra Black / Univers Extra Black Italic.

³² ibid.

**CAPÍTULO 5.- SEÑALIZACIÓN EN OFICINAS DE
ATENCIÓN AL PÚBLICO;
MÓDULOS DE ATENCIÓN
INTEGRAL AL CONTRIBUYENTE
(MAIC's)**

Capítulo 5. Señalización en oficinas de atención al público; Módulos de Atención Integral a Contribuyentes (MAIC's).

5.1.- Origen y servicios de los MAIC's

La Administración Pública cumple un papel esencial, por la importancia y diversidad de funciones y responsabilidades que le competen, entre ellas esta el de mejorar y promover actividades de atención al público, ante este reclamo se exige un nuevo replanteamiento para mejorar la modernización administrativa y atender de manera eficiente y oportuna las diversas necesidades de la población.

Al ser la Administración Pública, la administradora de los bienes y servicios públicos. El Servicio de Administración Tributaria cumple una función; administrar la recaudación de pagos de impuestos y otros servicios, el SAT se ha dado a la tarea de mejorar las oficinas de atención al público contribuyente; para mejorar su cometido en la atención y servicio al público.

Bajo un nuevo esquema de funcionalidad y vocación de servicio a través de un nuevo concepto de oficina: Módulos de Atención Integral a Contribuyentes MAIC's que vincula unidades administrativas sustantivas del SAT, que anteriormente se manejaban independiente cada una de ellas, como son; el área de Recaudación; de Auditoría Fiscal Federal; de Jurídica de Ingresos; de Aduanas y el área de Recursos –área que da servicio a estas unidades sustantivas-, en la atención al Contribuyente³³.

³³ Manual de Organización y Funciones de Los Módulos de Atención Integral a Contribuyentes MAIC's. SHCP-SAT. México 1997.

“ . . .la evolución de la Administración Pública, denotan empeño y perseverancia para encontrar formas y mecanismos encaminados a incrementar su eficacia y eficiencia. Sin dejar de reconocer los avances logrados, es preciso estar conscientes del reto que significa ofrecer servicios públicos de calidad a la sociedad, y combatir la corrupción y la impunidad en todos los niveles de gobierno.”³⁴.

En el contexto nacional se tiene una sociedad más participativa, crítica e informada que demanda y reclama la mejora permanente de los servicios que presta el gobierno; transparencia y honestidad en el uso de los recursos públicos y su completa difusión. Bajo este contexto, el Servicio de Administración Tributaria, modernizó varias oficinas encargadas de orientar, asesorar y recabar los impuestos en el territorio nacional llamándolos ahora; Módulos de Atención Integral a Contribuyentes (MAIC'S), donde presta, asiste, atiende y dá solución a las demandas del público contribuyente.

El SAT, promueve y difunde sus puntos de atención al principal motor de su función; el contribuyente, con un sistema de señalamiento que le ayude en el desahogo de tramites oficiales, mediante la identificación oportuna de sus servicios a través de “ventanillas”³⁵, donde se integran las áreas sustantivas del SAT y, simplificar de esta manera la gran diversidad de trámites que realizan los contribuyentes.

³⁴ Ídem.

5.2. Tipos de señalización en los MAIC's.

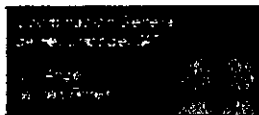
A fin de orientar y auxiliar a los usuarios, haciendo uso de mensajes claros y sencillos y con el objeto de que pudieran simplificar sus trámites en forma adecuada el público contribuyente, fue necesario modificar el sistema de señalización existente en las oficinas anteriores Módulos de Atención Fiscal MAF, para adecuarlos y modernizarlos al de los MAIC's. Puesto que la señalización anterior no era lo suficientemente clara, lo que provocaba que los contribuyentes invirtieran más tiempo para realizar sus operaciones y demoraran el encontrar los servicios del SAT.

Al establecer el nuevo sistema de señalización en los MAIC's del SAT, éstos se homogenizaron para que a los usuarios les resultara fácil identificar los servicios e indicaciones, con el fin de brindar confianza y seguridad al llevar a cabo sus trámites fiscales, erradicando las prácticas de temor y evasión como contribuyentes³⁵.

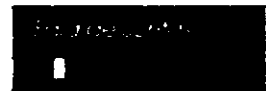
(Ejemplos de su señalización)



23A PERL



23B PERL

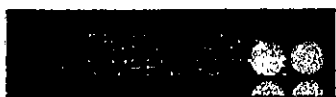


16 S

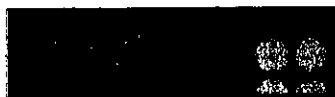
³⁵ Diario Oficial de la Federación. Programa de Gobierno 1994-2000. Programa de Modernización de la Administración Pública Federal. México. 28 de mayo 1996.

³⁶ Manual de Organización y Funciones. Op. Cit.

(Ejemplos de su señalización)



V1 VESDC



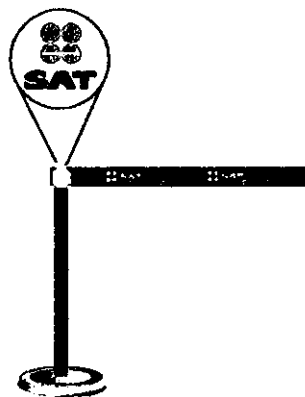
V2



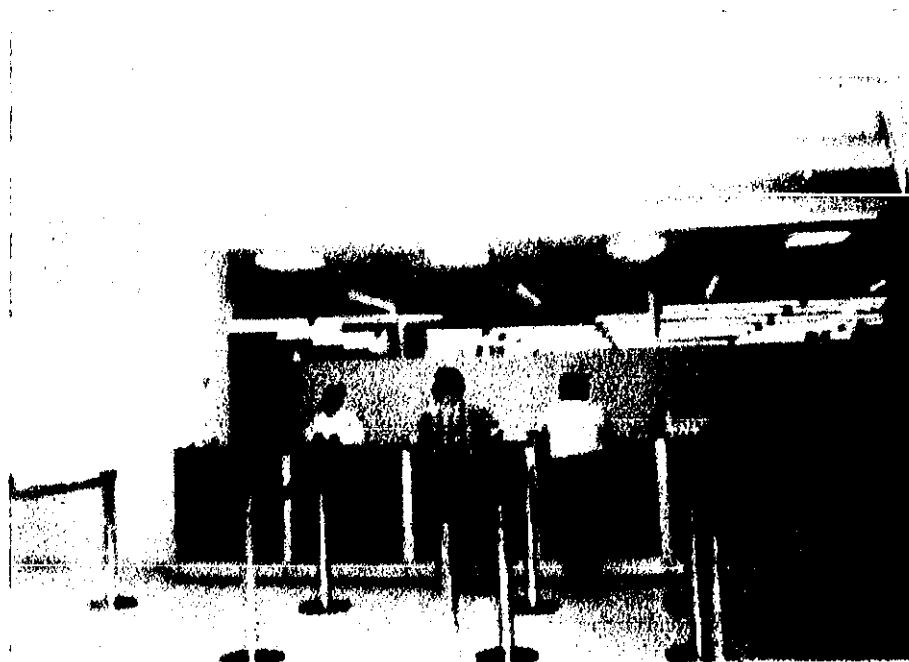
V3



V4 VESIV



(Ejemplo de una oficina sin señalización, Módulos de Atención Fiscal)

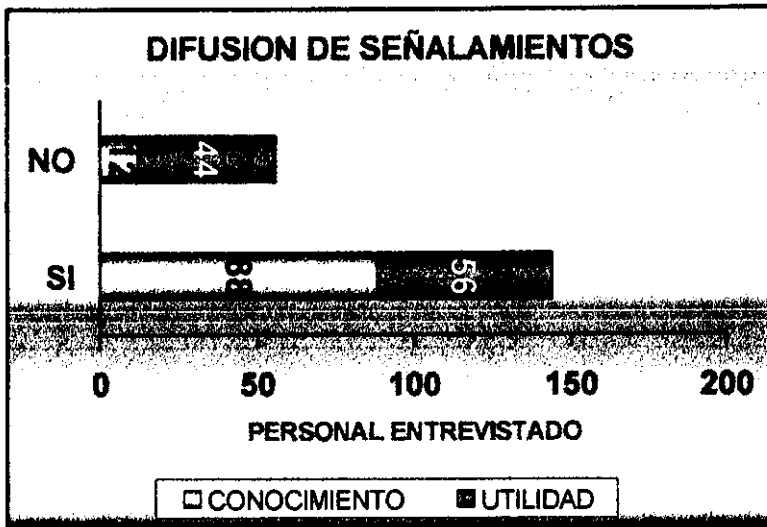


5.3.- Utilidad de la señalización, encuesta aleatoria a usuarios y público contribuyente

Se realizó la aplicación de 200 encuestas de manera aleatoria, con el fin de obtener información real sobre la señalización existente en las instalaciones del Servicio de Administración Tributaria. De las cuales un 50% se aplicó al personal de la Institución y el otro 50% a los Contribuyentes (personas que asisten a las oficinas del SAT a realizar trámites), público en general, con el fin de detectar la utilidad, necesidades y/o deficiencias de la señalización que existe actualmente en las oficinas que conforman la Institución.

Se entrevistó a personal de la Institución, contribuyentes y público en general que asiste a los Módulos de Atención Integral y a las diferentes oficinas que conforman las oficinas centrales del SAT, con un promedio de 20 a 55 años de edad. La muestra se tomó al azar; entre usuarios de las oficinas del SAT representativa de 100 personas que circulaban afuera de los módulos II y IV con una población aproximadamente de 1000 empleados de ambos módulos. La otra muestra, público contribuyente se tomo también una representación de 100 personas que asiste a realizar tramites y pagos en la Administración Local de Recursos del Centro del D. F. , el cual tiene un promedio de atención al público de 800 a 1000 personas diariamente (se anexa el modelo utilizado para la aplicación de las encuestas y las observaciones y sugerencias del personal entrevistado, al final de este trabajo).

Los resultados nos arrojaron la gráfica siguiente, donde se da testimonio que el personal entrevistado -200- tiene conocimiento acerca de la señalización del SAT, la cual, le ha sido de utilidad en un 56%.



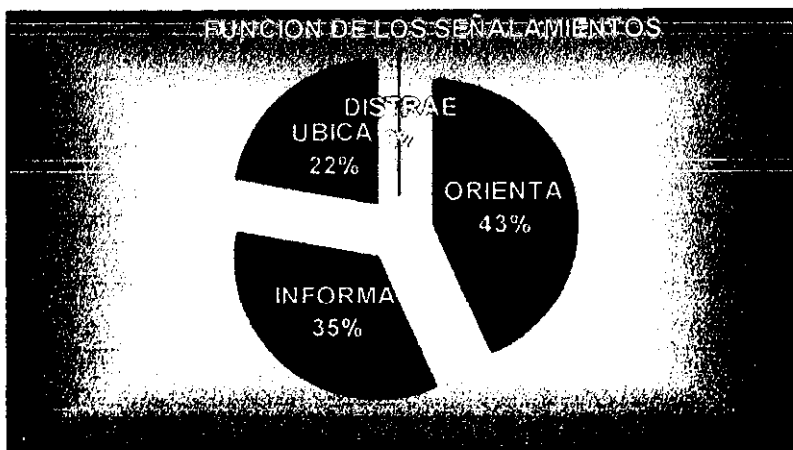
Estos resultados reflejan que el personal entrevistado efectivamente tiene conocimiento de la señalización pero ésta no le ha sido de utilidad en un 100%, lo cual nos indica que existe una deficiencia en cuanto al diseño, claridad, ubicación y difusión de la misma, lo que ocasiona confusión y retraso a los usuarios y público contribuyente de las oficinas del SAT, en la ubicación de algún sitio y localización de alguna persona o área específica e incluso, en el requerimiento de cualquier información o servicio.

Referente a la señalización en los Módulos de Atención Integral a Contribuyentes y Centro Nacional de Consulta, donde se efectuó la otra muestra, se detectó que existe mayor deficiencia en el conocimiento y difusión de la señalización, ya que la mala distribución y ausencia de la misma genera confusión en las actividades de atención al público,

principalmente en ventanillas, lo cual repercute en el servicio y atención a los contribuyentes.

Un factor muy importante es la función que cumple la señalización, para lo que fue creada y diseñada.

La siguiente gráfica nos muestra en que porcentaje la señalización en las instalaciones del SAT realiza la función de orientar, informar e ubicar.



De manera general los resultados de las encuestas refleja que la señalización en la Institución cumple con la función de orientar e informar, y es necesario fortalecer la ubicación de estos ya que registra un porcentaje menor y, es la ubicación de una señalización una función principal para el desarrollo de las actividades en las instalaciones del SAT.

El resultado de las encuestas indica que se requiere mayor difusión en la señalización que existe en las instalaciones del SAT, la cual debe ser de un tamaño más grande, con colores más contrastantes para su mejor visibilidad y en mayor número para su distribución y ubicación en lugares

específicos con el fin de obtener una señalización adecuada y oportuna tanto en el interior como en el exterior del Conjunto Hidalgo, Centro Nacional de Consulta y demás oficinas que conforman el SAT.

Se sugiere la elaboración y distribución de folletos informativos (trípticos) que brinden información adicional en cuanto a la simbología y significado de la señalización con el fin de mejorar su utilidad.

Para perfeccionar la misión de la señalización en el SAT, se sugiere la creación e instalación de Módulos de Información en lugares estratégicos para el público en general, así como la actualización de directorios internos en cada uno de los módulos, lo cual ofrecería a los empleados, contribuyentes y público en general acceder con confianza y seguridad a las instalaciones.

(se muestra el modelo del cuestionario de la encuesta y las observaciones, del público encuestado).

5.3.1.- Cuestionario:

Cargo _____ Antigüedad _____

Sexo Masc. Femen. Edad _____

¿Conoce los señalamientos que existen en las instalaciones del SAT, y/o en los Módulos de Atención Integral a Contribuyentes?

SI NO

¿Le han sido de utilidad, en cuánto a orientación e información?

SI NO

¿Qué sugiere para su difusión?

Para usted, un señalamiento:

Le orienta le informa le ubica
lo distrae Otro

5.3.2.- Observaciones en general, de usuarios y público encuestado

- Colocar croquis de todo el Conjunto Hidalgo, tanto en las vías de acceso principal como en las de cada área.
- Instalar Módulos de orientación en lugares estratégicos.
- Colocar letreros en cada piso a la altura de los elevadores para ratificar la ubicación.
- Distribuir adecuadamente los señalamientos de manera que sean más visibles.
- Que la Administración correspondiente actualice oportunamente los Directorios.
- Instalar señales específicas para prevención (NO FUMAR) y resguardo en caso de algún siniestro (sismos, incendios, amenaza de bomba, etc.)
- Que los letreros sean más atractivos a la vista (tamaño y color)
- Instalar Módulos de Orientación específicos para los Contribuyentes
- Establecimiento de módulos de información en las entradas principales, como en cada uno de los módulos internamente.
- Que cada uno de los módulos tenga su directorio actualizado en la entrada
- Que en cada uno de los módulos existan señalamientos internos por cada una de las administraciones, en espacios exclusivos para su función
- Módulos de información general para todo público
- Crear una cultura al respecto mediante la adecuada difusión de los señalamientos

5.3.3.- Sugerencias:

- Más señalamientos y especificar más los directorios con los nombres de los encargados de las áreas.
- Mayor difusión
- Son insuficientes los señalamientos, falta un módulo de información para orientar a los contribuyentes
- Poner más señalamientos
- Faltan señalamientos como mapas de la ubicación de las áreas
- Falta información para los contribuyentes
- Hacer más grandes los señalamientos, falta información de la ubicación de las áreas
- Que sean más visibles los señalamientos
- Faltan señalamientos para los contribuyentes en cuanto a la ubicación de Módulos de Atención al Contribuyente
- Que sean visibles los señalamientos
- Ponerlos en lugares donde la gente los vea
- Faltan croquis con la ubicación de los módulos
- Faltan directorios en las entradas
- Más grandes y mayor claridad
- En lugares más visibles
- Ninguna
- Para los externos debe haber directorios y letreros más grandes
- Más vistosos y más grandes los letreros
- Que los letreros estén mejor distribuidos
- Que en cada piso haya un directorio
- Más grandes y mayor cantidad de letreros
- No hay suficientes letreros que llamen la atención

- Faltan módulos de información y actualización de letreros
- Faltan croquis y directorios
- Que haya mayor señalización (para seguridad en caso de siniestros)
- Actualización de los letreros y con más exactitud
- Que se coloquen mapas de ubicación en todos los accesos
- Que hubiera suficientes señalamientos
- Más visibles y faltan letreros al salir de los elevadores
- Letreros más grandes y más módulos de información.
- Para los contribuyentes falta identificación de módulos para cada procedimiento administrativo (aduanas)
- Que se coloquen en puntos más estratégicos
- Faltan más letreros y más grandes
- Faltan señalamientos en los Módulos de Atención a los Contribuyentes
- Mayor ubicación de carteles
- Mayor señalización y más grandes, para los contribuyente sobretodo
- Que estén mejor ubicados y en lugares más visibles
- Mayor información sobre todo en puertas de acceso
- Faltan módulos de información
- Falta más visibilidad
- Mapas, croquis para ubicarse
- Mayor cantidad de letreros y más grandes
- Señalización más visible y en mayor cantidad
- Más señalización y en los elevadores señales de en que área están
- Mayor señalamientos y los que hay actualizados porque algunos se encuentran en blanco, no se conocen las señales en los módulos

- Que haya mayor cantidad y sean claros
- Hace falta precisión en los señalamientos, faltan más ya que sólo son letreros sin flechas
- No conoce los señalamientos de los módulos de atención
- Se requiere mayor cantidad
- No son suficientes
- Mayor información
- Que haya mejor ubicación en áreas de mayor fluidez
- Faltan carteles, más visibles, más señales de evacuación
- Más actualización y una oficialía de partes general, los señalamientos son insuficientes
- Mayor información por medio de directorios en las entradas
- Más señalamientos
- Que sean más visibles
- Que sean más claros los señalamientos
- Que sean más grandes los señalamientos
- Que estén mejor ubicados los señalamientos
- Faltan más señalamientos y que sean más visibles
- Mayor información para los contribuyentes en cuanto a la ubicación de las áreas
- Falta información de ubicación de las áreas para los contribuyentes
- Mayor señalización en cuanto a ubicación
- Señalamientos más grandes
- Que los directorios sean actualizados, al salir del elevador falta indicar en que piso esta, al igual que en las escaleras
- Que sean más grandes los señalamientos, y al salir del elevador debe haber señalamientos
- Señalamientos para los privados de funcionarios

- Faltan directorios en el módulo II
- Dar folletos para especificar para que sirven, por ejemplo los botes areneros que son para incendios
- Que haya personal que ubique donde están las áreas
- Poner más señalamientos en las entradas que orienten a los contribuyentes
- Que haya personal para informar la ubicación de las áreas y actualizar directorios que se encuentran ubicados en cada área
- Que los señalamientos sean más claros
- Más señalamientos y un módulo de información
- Que exista un área que pueda dar información general para el público en general
- Poner señalamientos en donde este cada módulo en las entradas
- Falta visibilidad en los señalamientos, falta actualizar los directorios
- Que sean más grandes y fosforescentes
- Actualizar directorios, faltan mapas
- Falta una base de datos en las entradas (directorios)
- Que sean de colores llamativos y de un buen tamaño para la visibilidad
- Más espacios designados exclusivamente para ello
- Más señalamientos para la gente ajena a estas oficinas
- Tratar de ubicarlo en forma amigable, es decir evitar la saturación
- Modernización
- Mayor información para todos los servidores públicos
- Las personas encargadas de estos aspectos deberán recibir constantemente los cursos respectivos y estos a su vez tener la capacidad y obligación
- De hacerlo del conocimiento del personal en general

- Es importante extender su difusión y crear una cultura al respecto
- Entrega al personal del SAT de un tríptico con la simbología y su significado
- En el módulo VIII, faltan señalamientos en las escaleras con el número de nivel en que se encuentra uno.

5.3.4.- Sugerencias para los MAIC'S:

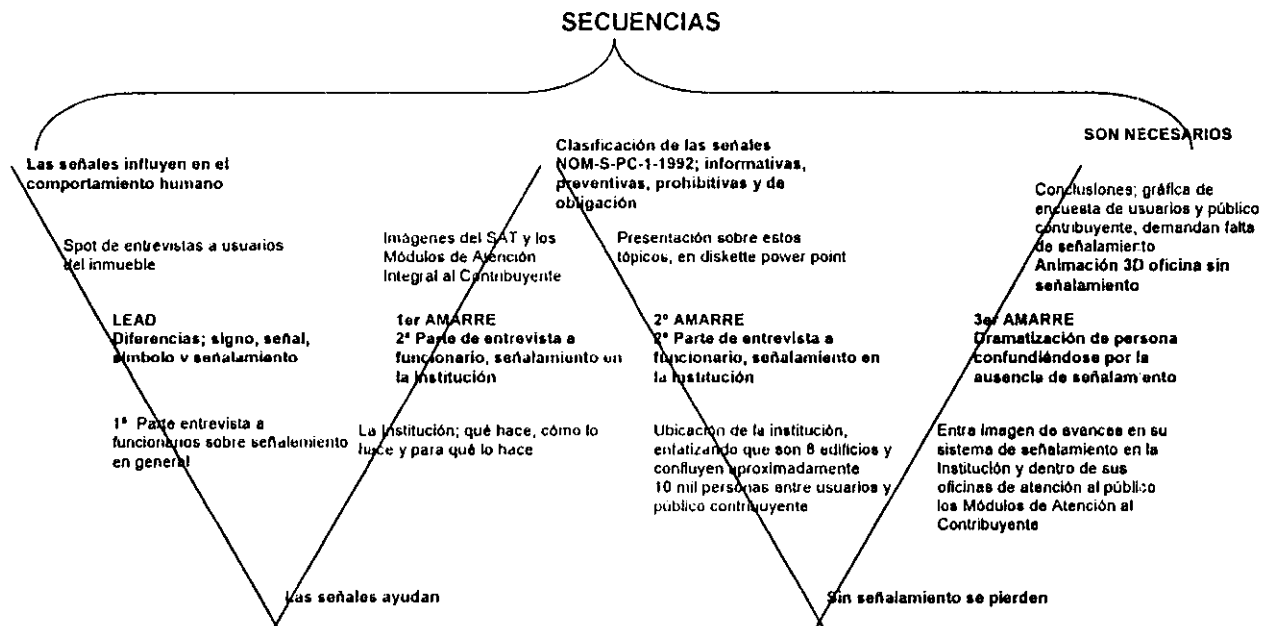
- Falta orientación personal para apoyar la información de los señalamientos
- Que sean más claros
- Mayor claridad y módulos de información
- Falta personal para orientar
- Mejorar el color para que sean más visibles y ubicación por zonas
- Falta personal para apoyar la información de los señalamientos
- Falta claridad en las ventanillas para los trámites para mejorar la atención
- Que sean más llamativos
- Falta personal amable para mejorar la atención al contribuyente
- Falta personal en ventanillas para orientar al contribuyente
- Falta orientación personal
- Falta claridad en los señalamientos
- Que sean claros
- Falta personal que apoye la información apropiada de los señalamientos, falta claridad
- Faltan ser específicos para que sean claros

- Falta claridad en los señalamientos en cuanto al tipo de trámites que se realizan en cada ventanilla
- Que sean más específicos para que sean claros
- Mucho más información
- Señalización adecuada y oportuna
- Señalamientos más específicos
- Que instruyan más al personal
- Indicar de mejor manera las direcciones
- Más señalamientos , se sugieren más sitios de acceso
- Faltan señalamientos específicos
- No concuerdan señalamientos con los trámites a llevar a cabo
- Información oportuna
- Más letreros
- Avisos oportunos
- Más letreros, sugiere amabilidad en la atención
- Mejorar los señalamientos en cuanto a claridad de trámites que se realicen
- Que haya personal para apoyar el funcionamiento de los señalamientos
- Falta personal para apoyar la información de los señalamientos
- Falta asesoría personal para apoyar los letreros
- Que sean más grandes
- Dar información adicional acerca de los señalamientos (folletos)
- Más personal para agilizar trámites, que sean más detallados los señalamientos
- Falta detallar más los señalamientos
- Falta detallar letreros
- Que en la periferia hubiera suficientes letreros

- Señalización al exterior
- Falta un módulo de información específico
- Que siempre haya alguna persona en información
- Faltan letreros en los exteriores
- Que hubiera un letrero específico
- Sugiere trípticos
- Debe haber mayor difusión de letreros
- Directorios
- Letreros fuera del Centro Nacional de Consulta
- Letreros fuera del Centro Nacional de Consulta
- Actualizar información de ubicación
- Más señales para llegar al Centro Nacional de Consulta
- Directorios fuera del Centro Nacional de Consulta
- Más difusión
- Faltan letreros y descontrol del logotipo actual
- Módulos de información
- Módulos de información
- Más letreros

III. ESCALETA EN FORMA DE "W"

Esta estructurada en forma de W que significan las secuencias, que contiene el programa y reportaje "Los sistemas de señalización necesarios, en la vida diaria". El sistema de señalización en una Institución, secuencias correlacionadas de manera vertical y horizontal para el reportaje que se presenta:



La característica de este video reportaje, documental e informativo, se complementa con un trabajo de investigación donde se exponen antecedentes, comparaciones y consecuencias; se pretende sutilmente resaltar la demanda y necesidad de los sistemas de señalización en la vida diaria; esencial este sistema en una institución ya formal como es el Servicio de Administración Tributaria, se toma como muestra sus oficinas centrales 8 edificios, ya que el SAT, cuenta con más de 750 edificios en el territorio nacional; observaremos cómo la señalización manipula el comportamiento humano y, como estos sistemas de señalización se han vuelto convencionales.

Al finalizar el video reportaje, el espectador comprenderá la necesidad de los sistemas de señalización y la importancia de un sistema de señalización en una Institución, así como, en la vida diaria de las personas.

IV. GUIÓN

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Vídeo	Audio
-----------	---------	-------	-------

0:00	0:25	<p>Collage de imágenes de edificios, automóviles y personas circulando por las ciudades, cámara rápida.</p>	<p>F.I. Música se mantiene durante 20" y F.O.</p>
0:52	0:27	<p>Corte a: Imágenes de personas circulando por las calles de la ciudad de México; hemiciclo a Juárez, escultura de la alameda, letreros de escaparates, Mc Donalds, KFChicken, lona del INEGI.</p>	<p>Voz en off: Cualquier persona que transita por las calles de una ciudad, se dará cuenta de la extraordinaria proliferación, bombardeo y persistente presencia de toda clase de mensajes que llaman la atención. Por sus formas, colores, letras, signos, señales y tamaños que le acompañan insistentemente en su vida diaria. Para manifestar y difundir por medio de estas señalizaciones; indicaciones, productos y servicios.</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Vídeo	Audio
-----------	---------	-------	-------

1:12	0:20	<p>Corte a: Imágenes de pictogramas de jeroglíficos, pinturas rupestres; símbolo nazi y una señal religiosa.</p>	<p>Vinculado al lenguaje hablado y escrito han proliferado los símbolos visuales y especialmente los símbolos gráficos, los cuales se han convertido en medios de comunicación y entendimiento indispensable. Éstos, nos inundan y hostigan de mensajes, de avisos e información sin distinción de estratos sociales, induciendo modos de comportamiento.</p>
1.45	33"	<p>Corte a: Imágenes de eventos internacionales y olimpiadas.</p>	<p>En determinadas situaciones comunicativas de convivencia, el lenguaje y su transmisión escrita en algunos eventos, se van rezagando, sustituyéndose progresivamente por signos, señales, símbolos y señalizaciones, donde éstas pretenden superar las barreras lingüísticas. Como lo podemos observar en eventos de carácter internacional; exposiciones, ferias o el caso de una olimpiada deportiva celebrada cada</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Vídeo	Audio
1:52	0:07	Corte a: Entrada institucional UNAM corte a: generador de caracteres por efecto entra título. “¿Una señal te ayuda?”	cuatro años; donde las indicaciones por medio de señalamientos superan la palabra hablada. Sube música se mantiene 7" y f.o.
2:00	0:08	Corte a: Parte de entrevista M.S. del Lic. Carlos Malpica.	Lic. Malpica: “. . . me parece una herramienta indispensable lo que es la orientación y una guía en lo que es servicios a los que el público puede tener acceso es muy importante contar con una señalización precisa clara, legible y visible. . .”
2:05	0:05	Corte a: Parte de entrevista M.S. al Lic. Carlos Hernández.	Lic. Hernández: “. . . es que es necesaria a fin de facilitar a todas las personas tanto las

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Vídeo	Audio
		<p>Entra generador de caracteres por efecto entra título "usuarios de un sistema de señalización"</p>	<p>que laboran en ella como las que lo visitan para arroglar algún asunto, su movilización dentro de las instalaciones. . ."</p>
2:10	0:05	<p>Corte a: Parte de entrevista M.S. a usuaria; Elaine Ramos.</p>	<p>Elaine Ramos: ". . . en que todo mundo los pueda ver y de colores más llamativos para que en un momento crítico sepa uno hacia donde dirigirse. . ."</p>
2:15	0:05	<p>Corte a: Parte de entrevista M.S. a usuario Armando Gutiérrez.</p>	<p>Armando Gutiérrez: ". . . dentro de una instalación son de suma importancia, porque nos permiten ubicar perfectamente las áreas a las que queremos concurrir. . ."</p>
2:20	0:05	<p>Corte a: Parte de entrevista M.S. a usuario Héctor García.</p>	<p>Héctor García: ". . . existen contribuyentes que al visitarnos no saben a que oficinas dirigirse o con quien deben dirigirse, entonces yo creo que es muy</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Video	Audio
2:24	0:04	Corte a: Parte de entrevista M.S. a usuario Alfredo Cedillo.	importante que se desarrolle o que haya una difusión mayor. . .” Alfredo Cedillo: “. . . me quisiera referir al colorido de estos, ya que pienso que deben de ser más llamativos. . .”
2:29	0:05	corte a: Parte de entrevista M.S. a usuario Azucena Bernal.	Azucena Bernal: “. . . creo que no son muy vistosos, no son muy suficientes, ya que la gente que es nueva siempre llega preguntando dónde esta cierta, hasta los baños. . .”
2:33	0:04	corte a: Parte de entrevista M.S. funcionario Lic. Santiago Hernández.	Lic. Hernández: “. . .son buenos, el problema es que son un poco, para mi punto de vista son un poco pequeños, se necesitaría ser más grandes y ponerlos en lugares muy visibles. . .”
2:39	0:06	corte a: Parte de la entrevista M.S. a usuario Enrique Trejo.	Enrique Trejo: “. . . en los edificios hay algunos que se ven hay algunos que están ocultos,

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Vídeo	Audio
--------------	---------	-------	-------

2:44	0:05	<p>Corte a:</p> <p>Generador de caracteres:</p> <p>Analogía entre signo, señal, símbolo y señalización.</p>	<p>hay algunos que por los cambios de oficina han quedado retrasados y que ya no difiere la información que proveen del área a la que corresponde”</p> <p>Sube música se mantiene 5” y f.o.</p>
3:14	0:30	<p>Imagen de hombre primitivo; pinturas rupestres, jeroglíficos murales de Bonampak.</p> <p>Corte a:</p>	<p>Voz en off:</p> <p>La señalización en nuestra vida diaria nos ha acompañado desde tiempos prehistóricos, ya que el ser humano como ser social ha buscado la manera de interrelacionarse y comunicarse con seres de su misma especie, por medio y a través de sonidos guturales, gestos, representaciones pictóricas, jeroglíficos, señales, vestimenta, colores e imágenes plasmadas por medio de signos, señales y símbolos para manifestar sus avisos y sus mensajes.</p>

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Vídeo	Audio
3:45	0:31	<p>Generador de caracteres.</p> <p>“Signo”</p> <p>Entra imagen de signos nazis, números, letras chinas, alfabeto, fórmula de la radioactividad.</p>	<p>Del latín signum; indicio, señal, indicación, tipográfico, de puntuación; cualquier cosa que evoca una idea. Dentro de la Semiología, ciencia que estudia los sistemas de signos no lingüísticos, el signo tiene una vinculación entre significado y significante; el significante se entenderá de manera general, la idea que recuerda mi mente al verlo y; significado se comprenderá el concepto, interviene el conocimiento que tengas de los objetos y de las cosas.</p>
4:32	0:47	<p>Corte a:</p> <p>Generador de caracteres.</p> <p>“Señal”</p> <p>Imagen de stock hombre primitivo pintando espalda de niño, mapa de carreteras, señales urbanas, letreros, cuidado con el tren,</p>	<p>Del latín signa, signo, símbolo, marca que distingue, medio que sirve para acordarse de algo, nota que distingue de otras, cosa u objeto que evoca la idea de otra. Aviso que sirve para indicar y ejecutar alguna acción. Una señal es también, un tablero fijo en el que se combina una forma geométrica; uno o más colores o un símbolo, tiene</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Video	Audio
5:15	0:43	<p>personas caminando, semáforo.</p> <p>Corte a:</p> <p>Generador de caracteres.</p> <p>“Símbolo”</p> <p>Imagen de números, fórmulas químicas, algebraicas, esvástica, cruz religiosa, señalización de perro, cruz roja y un buda.</p>	<p>como objetivo: informar, prevenir, prohibir u obligar sobre algún aspecto determinado. En la comunicación una señal viene cargada de un mensaje de acuerdo a la experiencia del emisor y, su comprensión refiere también a la experiencia del receptor.</p> <p>Carácter o conjunto de caracteres que sirven para representar una o alguna operación matemática. Puede ser también tipográfico o pertenecer a una clase especial de signos; como son; el químico, el numérico y el algebraico. Dentro del símbolo, figurado también en un objeto; animal, cosa, dibujo o imagen, se representa un concepto, que tiene una significación convencional, es decir, que se va estableciendo por la costumbre. Por ejemplo la imagen de un perro es símbolo de fidelidad; el olivo y la paloma son símbolo de paz; la cruz roja es un símbolo altruista.</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Vídeo	Audio
5:57	0:42	<p>Corte a: Generador de caracteres. "Señalización" Collage de señales; protección civil, del SAT, de la ENEP-Campus Aragón; carretero y urbano.</p>	<p>Acción o efecto de señalar, dentro del cual entran los tipos de señales que corresponden a una misma familia y en conjunto forman un sistema; por lo tanto, un sistema de señalización, es el que aglutina y selecciona por grupos; familias, códigos, signos, señales y símbolos que manifiestan un entorno, un marco de referencia, un código. Por ejemplo; de jeroglíficos; de carreteras, marítimo, de protección civil, de tránsito, electrónico y el sistema "Windows" en las computadoras.</p>
6:27	0:30	<p>Corte a: 1ª. Parte, entrevista de funcionario M.S Lic. Carlos Malpica.</p>	<p>Voz Lic. Malpica: La señalización como un elemento más de nuestra vida cotidiana resulta muy importante, podemos ver ejemplos muy claros de cómo la comunicación se ha canalizado mucho ya ha la vista, de hecho la comunicación que nosotros recibimos normalmente el setenta por ciento la</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Video	Audio
7:12	0:45	<p>Disolvencia a: imágenes grabadas sobre espectaculares, centros comerciales y el sistema colectivo metro, cámara rápida; espectaculares urbanos sobre el Viaducto.</p> <p>Continúan imágenes.</p> <p>corte a: 1ª. Parte, entrevista a funcionario M.S. Lic.</p>	<p>obtenemos a través de la vista, en ese sentido pues la señalización resulta imprescindible y creo que prácticamente no podemos estar viviendo en una sociedad sin señalización; sin anuncios, sin cosas que nos den información visual.</p> <p>Voz en off: Lic. Malpica</p> <p>Podemos ver muchas cosas los anuncios espectaculares son de alguna manera mensajes o señales, podemos ver los medios de transporte que usamos por ejemplo, el metro los medios electrónicos que también a través de las señales nos van guiando a nosotros a donde podemos ir y, te podría decir que prácticamente no podemos estar conviviendo en una ciudad sin señales; por ejemplo las señales de tránsito que tenemos nosotros en la ciudad para regular el movimiento y la convivencia.</p> <p>Voz del Lic. Martínez: La importancia de la señalización es</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Video	Audio
--------------	---------	-------	-------

		<p>Fernando Martínez.</p> <p>Disolvencia a: llegada de avión sobre el aeropuerto, aviones, ruta urbana hacia Churubusco; imágenes del módulo de atención integral a contribuyentes; instituciones calles de la ciudad de México y señales urbanas.</p>	<p>básica en cualquier institución pública o privada o en cualquier país en donde se visite o donde uno llegue. especial importancia yo considero que debe tener este tipo de aspectos dado que sí no lográsemos una buena señalización en alguna institución o en algún país, esto llevaría a perdidas de tiempo, vueltas innecesarias y a una serie de consecuencias muy graves para el usuario para los que somos usuarios de algún servicio de señalización.</p> <p>Voz en off. del Lic. Martínez: Desafortunadamente en nuestro país esto es un aspecto que no se le toma muy en cuenta y vivimos pues en una ciudad o en un país en donde esto parece ausente; encontramos señalización cubierta por árboles o encontramos señalización que no considera aspectos básicos como tamaños, colores dimensiones de lo que debe ser una buena señalización. Ubicaciones de los letreros o algunos</p>
--	--	--	--

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Video	Audio
7:50	0:38	<p>Continúan imágenes mujer preocupada, en el MAIC's; filas de contribuyente; directorios sin señalización entra parte de la dramatización con Elaine circulando por el Conjunto Hidalgo continúan imágenes sobre el metro de Nueva York</p> <p>Corte a: Generador de caracteres. por efecto entra titulo "La Institución" Imágenes del SAT</p>	<p>factores que debiesen considerarse para tener una buena orientación al destino donde queremos buscar y esto es lo que nos lleva perdidas de tiempo vueltas innecesarias y que se traducen a final de cuentas en pues, en la improductividad de una ciudad o de un país, claro reflejo son las ciudades industrializadas o los países desarrollados, en donde esto es un elemento que gráficamente se puede observar desde llegar a sus aeropuertos, sus carreteras y que difícilmente podemos encontrar salvo honrosos trabajos que se hagan.</p> <p>Sube música se mantiene 3" y f.o. voz en off: Como ejemplo de la importancia de un Sistema de Señalización, que se usa en una Institución Pública, como es el Servicio de Administración Tributaria SAT, veremos este Sistema de</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Video	Audio
		<p>Fachadas de los MAIC's, Oficinas internas con su señalización.</p> <p>Continúan imágenes de público contribuyente, haciendo fila para realizar sus trámites.</p> <p>Corte a:</p>	<p>SAT, veremos este Sistema de Señalización, en sus oficinas centrales y algunas, en el interior de la República Mexicana. El Servicio de Administración Tributaria, surge como órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a partir del primero de julio de 1997. Con carácter de autoridad fiscal con atribuciones y facultades vinculadas con la determinación y recaudación de las contribuciones federales</p>
8:01	0:11	<p>Imagen de diskette de la República Mexicana en power point.</p> <p>corte a:</p>	<p>El Servicio de Administración Tributaria cuenta con más de 750 edificios en el territorio nacional donde laboran más de 30 mil empleados.</p>
8:51	50"	<p>2ª. Parte entrevista a funcionario M.S. Lic. Fernando Martínez.</p>	<p>Voz Lic. Martínez: Lo que es el conjunto Bancen, lo que es nuestra Institución el Servicio de Administración Tributaria se han hecho esfuerzos importantes por mejorar sus fórmulas de señalización, sin embargo</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Video	Audio
		<p>Corte a: Imagen de letrero del MAIC's del centro y contribuyentes realizando sus trámites</p> <p>Continúan imágenes de tomas de letreros improvisados, anteriores y de las ventanillas de atención al contribuyente letreros de</p>	<p>estas aún son insuficientes se estima o estimamos conveniente en mejorar estos esfuerzos. lograr acercar más la señalización al lenguaje en que el contribuyente lo identifique.</p> <p>Voz en off del Lic. Martínez: Ubicaciones más propias para la orientación de la gente, esto pues es un esfuerzo que hay que redoblar justamente para ahorrar, ahorrar al usuario, ahorrar a la gente que llega a una institución justamente el tiempo, vueltas innecesarias que se este dando; de esto hay un claro ejemplo que se podría platicar que son los MAIC's (módulos de atención integral a contribuyentes), en un esfuerzo por mejorar los servicios de orientación al contribuyente; mejorar los servicios que brinda el servicio de administración tributaria, se está, se hicieron un esfuerzo importante desde 1997.</p> <p>Para mejorar los servicios y mejorar y homogenizar la señalización, es</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Vídeo	Audio
9:13	0:22	<p>ventanillas; antes y después; letrero de declaraciones por internet; y espere su turno.</p> <p>corte a:</p> <p>Imagen de oficinas señalizadas del SAT módulos de atención integral a contribuyentes MAIC's en diferentes estados de la republica mexicana.</p> <p>Continúan imágenes.</p>	<p>clásico en cualquier dependencia pública el exceso que se cae muchas veces en señalización y letreros improvisados, de esto, se tienen lineamientos precisos en los que se busca justamente mecanismos de comunicación al contribuyente buscando que estos sean sencillos, que estos sean entendibles al contribuyente, dentro de un lenguaje que le sea común.</p> <p>Voz en off:</p> <p>Existen avances de renovación y modernización de señalizaciones en algunas oficinas del SAT, como lo podemos ver en los módulos de atención integral al contribuyente del SAT: De 65 que tiene distribuidos en todo el País a señalizado y modernizado 33 rebasando apenas, el 50 por ciento.</p> <p>Sube música se mantiene 5" y f.o.</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Video	Audio
--------------	---------	-------	-------

9:37	0:24	<p>Corte a: Generador de caracteres "Tipos de señalización y su clasificación NOM-S-PC-1-1992". Corte a: imágenes de circulación de personas y automóviles circulando cámara rápida.</p>	<p>El creciente desarrollo de la población ha obligado a hacer uso de señalizaciones que requieren ser universales, con el fin de disminuir los riesgos e informar acerca de los peligros derivados del tránsito y uso constante de espacios compartidos de carácter público y privado. Lo que ha originado la existencia de sistemas de señalizaciones; en cuatro rubros fundamentales que son: . . .</p>
9:47	0:10	<p>corte a: generador de caracteres por efecto entra titulo "Informativas" se ejemplifica, con este tipo de señales.</p>	<p>Sube música se mantiene 2" y f.o. . . . son las que se utilizan para guiar al usuario y proporcionarle ciertas recomendaciones que debe observar.</p>
9:57	0:10	<p>"Preventivas" se ejemplifica, con este tipo de señales.</p>	<p>Sube música se mantiene 2" y f.o. . . .son las que tienen por objeto advertir al usuario de la existencia y naturaleza de un riesgo que atente</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Video	Audio
10:12	0:15	<p>“Restrictivas y/o prohibitivas” se ejemplifica, con este tipo de señales.</p>	<p>contra su seguridad.</p> <p>Sube música se mantiene 2” y f.o. . . . las señales prohibitivas o restrictivas son las que tienen por objeto indicar las acciones que no se deben ejecutar.</p>
10:24	0:12	<p>“Obligatorias” se ejemplifica, con este tipo de señales.</p>	<p>Sube música se mantiene 2” y f.o. . . . las señales de obligación son las que se utilizan para imponer la ejecución de una acción determinada, a partir del lugar en donde se encuentra la señal y en el momento de visualizarla.</p>
11:44	1:20	<p>Corte a: 2ª. Parte, entrevista a funcionario M.S. Lic. Carlos Malpica</p>	<p>Voz del Lic. Malpica: Sí tú no tuvieras una adecuada señalización prácticamente no podrías llegar al destino que tú te diriges, a los aeropuertos en muchos lugares. particularmente en el conjunto Bancen representa pues un gran reto, porque pues aquí convive mucha gente podemos decir que estamos hablando</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Vídeo	Audio
--------------	---------	-------	-------

		<p>Corte a:</p> <p>Entra imágenes del conjunto Hidalgo.</p> <p>Usuarios en los pasillos del conjunto hidalgo y collage de cortes directos entradas, oficinas y señalización en general de la institución.</p>	<p>de una pequeña ciudad, si consideramos que hay ocho inmuebles y tenemos alrededor de 8,500 empleados a esos le sumamos 2,500 o 2,000 personas flotantes que nos visitan diariamente y, si consideramos que cada uno de estos inmuebles tiene cinco niveles y están en distintos puntos, pues el llegar a ver alguna persona representa un realmente un gran reto.</p> <p>Voz en off del Lic. Malpica:</p> <p>A esto le sumamos que la información que se tiene en las propias recepciones no es completa pues el contribuyente se encuentra prácticamente perdido en una ciudad, lo que le ayudaría mucho que se tenga una señalización adecuada. aquí, prácticamente sería imposible por señalización llegar a dar con una persona, prácticamente uno tiene que hacer un vía crucis para poder llegar. Yo creo que es importante el esfuerzo que se ha hecho en ese sentido para</p>
--	--	---	--

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Vídeo	Audio
--------------	---------	-------	-------

		<p>Continuán imágenes enfatizar los directorios sin nombres.</p> <p>Flujo de personas entrando al Servicio de Administración Tributaria por Av. Reforma por Av. Hidalgo.</p> <p>Continua la dramatización de Elaine preguntando y circulando por el Conjunto Hidalgo.</p> <p>Continua imágenes del Conjunto Hidalgo e Insurgentes 14.</p>	<p>iniciar este trabajo de señalar y facilitar como te digo, no sólo a la gente que nos visita si no también a la propia gente interna en localizar las áreas, el saber inclusive dónde están las personas para poderlas ver, eso es por una parte, por otra parte las señales tienen en particular importancia social.</p> <p>En cuanto a la prevención de algunos riesgos que pudiera tomar alguna gente, particularmente en algunos casos de protección civil con sus señales preventivas no, algunas restrictivas las señales donde hay extinguidores, en las señales de escaleras de emergencia, de salidas de emergencia, zonas de resguardo incluso ante sismos, cuales son las rutas de evacuación.</p> <p>Todo esto representa parte también importante de lo que conforma la señalización integral de cualquier espacio, de cualquier punto donde confluyan las personas. podemos ver</p>
--	--	---	---

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Vídeo	Audio
		<p>Continua imágenes señales de advertencia.</p> <p>Continua imágenes de protección civil de la ENEP Aragón, del SAT y un centro comercial.</p> <p>Continua imágenes de los módulos del Conjunto Hidalgo.</p>	<p>casos también como en los supermercados, en los centros comerciales donde necesariamente debemos tener una señalización adecuada para obtener como te digo, tanto el destino que nosotros queremos ubicar las cosas o las personas que queremos. inclusive los artículos que uno busca en un supermercado uno da con ellos por una señalización adecuada desde luego.</p> <p>Entonces, te repito el conjunto Bancen por sus propias características pues resulta un gran reto para poder estar cumpliendo tanto en seguridad como en atención y convivencia interna y toda la gente que estamos involucrados en este inmueble.</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Vídeo	Audio
12:08	0:24	<p>Corte a: Generador de caracteres por efecto entra título "Ubicación" Disolvencia a: panorámicas del conjunto Hidalgo vista de torre Caballito, torre Latinoamericana.</p>	<p>Sube música se mantiene 3" y f.o. voz en off: El Conjunto Hidalgo, o Conjunto Bancen, como le llaman algunos usuarios; porque estos edificios, originalmente estaban destinados a ser ocupados por el Banco de México, alberga ahora, las oficinas centrales del Servicio de Administración Tributaria y de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en donde se aplican este tipo de señalización.</p>
12:39	0:31	<p>Corte a: Imagen de empleados, contribuyentes circulando por las oficinas del SAT, fuente, módulos. Continúa la dramatización de Elaine, caminando por los pasillos.</p>	<p>Este Conjunto es visitado a diario, aproximadamente por 2,000 contribuyentes que buscan orientación sobre temas afines y obtienen respuesta directa o indirecta de más de 8,500 empleados, distribuidos en esta gran ciudad tributaria. El Conjunto Hidalgo, está conformado por ocho módulos que van de dos a siete pisos, un "espejo" de agua, dos bancos, dos sótanos de estacionamiento y otro</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Vídeo	Audio
13:06	0:37	<p>Corte a:</p> <p>Imágenes y paneos sobre las entradas principales del Conjunto Hidalgo y tomas panorámicas.</p> <p>Continúan imágenes.</p> <p>Continúan imágenes.</p>	<p>más utilizado como almacén.</p> <p>El Conjunto Hidalgo está ubicado sobre el camino que seguían los indígenas de la Gran Tenochtitlán en su ruta hacia el Templo Mayor y en la misma vía por la que salieron los españoles la noche de su derrota. Se encuentra frente a la Alameda Central de la ciudad de México rodeado por las Avenidas Hidalgo, Reforma y la calle de Valerio Trujano, Conjunto de edificios modernos construidos aproximadamente hace 25 años. Cuenta con una superficie total de construcción de 175,601 m2.</p>
13:27	0:21	<p>Corte a:</p> <p>Continuación de la dramatización de Elaine confundiéndose por la ausencia de señalamiento en el Conjunto Hidalgo.</p>	<p>¿Quién, no ha llegado a algún edificio, público, privado e institución donde se ha confundido o desorientado por una mala señalización? Es necesario que un organismo ya constituido y formalizado como Institución Pública como es el Servicio de Administración</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Vídeo	Audio
13:56	0:29	<p>Reloj ver tiempo. Imágenes de señalización de la ENEP Aragón en mal estado.</p> <p>Corte a: Imágenes de los MAIC's enfatizando señalizaciones en ventanillas.</p>	<p>Tributaria, cuente con su sistema de señalización completo.</p> <p>En este contexto el Servicio de Administración Tributaria, empezó a modernizar, su sistema de señalización en varias oficinas que dan atención y servicio al público contribuyente. Con el objetivo de colocar un sistema de señalización que ayude en el desahogo de trámites mediante la identificación oportuna de sus servicios, en la simplificación de "ventanillas", donde puedan los contribuyentes resolver una gran diversidad de gestiones.</p>
14:12	0:16	<p>Corte a: Continúan imágenes del Conjunto Hidalgo; paneos sobre Av. Hidalgo y en logos de</p>	<p>Al establecerse la nueva señalización en los MAIC's, del SAT, éstos se estandarizaron para que a los usuarios y contribuyentes les resultara fácil</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Video	Audio
-----------	---------	-------	-------

14:30	0:26	<p>la SHCP, SAT e interiores y MAIC's.</p> <p>Corte a: Origen y servicios de los MAIC's.</p>	<p>identificar los servicios e indicaciones que se prestan en el SAT.</p> <p>La Administración Pública cumple un papel esencial, por la importancia y diversidad de funciones y responsabilidades que le competen, entre ellas esta el de mejorar y promover actividades de atención al público, ante este reclamo se exige un nuevo replanteamiento para mejorar la modernización administrativa y atender de manera eficiente y oportuna las diversas necesidades de la población.</p>
14:58	0:28	<p>Corte a: Collage de señalización en el SAT y entra gráfica de encuestas a usuarios.</p> <p>Animación en CD. MAIC's, Puebla Norte.</p>	<p>El Sistema de Señalización utilizado en el Servicio de Administración Tributaria, se usa en términos de utilidad y fines prácticos que sirven para la regulación y flujo de usuarios, visitantes y público contribuyente hacia los diferentes módulos y edificios del SAT. Movimientos y flujo que se</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Vídeo	Audio
15:09	0:11	Se intercala dramatización de Elaine.	procura transcurran sin dificultades y con el fin de simplificar trámites; lo cuál, no se ha logrado del todo.
15:29	0:20	Corte a: Señalización en elevadores. Corte a: Señales y mensajes de la ENEP Aragón.	En la señalización se emplean signos de comunicación que cumplen una función. Y su función consiste en transmitir informaciones y avisos adecuados para coordinar acciones.
15:56	0:27	Corte a: Gráfica de conclusiones de la encuesta e imágenes usuarios, flujo de	Las señales y avisos deben ser entendibles para cualquier persona, en su elaboración se debe evitar el uso de textos largos. Además, de manera permanente se debe orientar a los usuarios de los inmuebles de una Institución sobre la comprensión de los mensajes, contenidos en las señales y avisos. Con el fin de detectar la utilidad, necesidades o deficiencias de la señalización que existe actualmente en las oficinas que conforman el SAT. Se aplicó una encuesta a 200

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Vídeo	Audio
16:18	0:22	<p>contribuyentes realizando sus tramites.</p> <p>Corte a: Siguiete gráfica</p>	<p>personas; divididas en un 50 por ciento para el personal de la Institución y el otro 50 para el público contribuyente, Entre promedio de edad 20 a 55 años. Donde se obtuvieron los siguientes resultados.</p> <p>La gráfica muestra que el personal entrevistado, tiene conocimiento acerca de la señalización. La cual le ha sido de utilidad en un 56 por ciento. En la gráfica siguiente muestra en qué porcentaje la señalización en las instalaciones del SAT realiza la función de orientar, informar o ubicar.</p>
16:31	0:13	<p>Corte a: Collage de diferentes MAIC's.</p>	<p>Los resultados de las encuestas reflejan que la señalización en la Institución cumple con la función de orientar e informar, pero, es necesario fortalecer la ubicación de ésta ya que registra un porcentaje menor.</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Vídeo	Audio
16:40	0:09	<p>Corte a:</p> <p>Collage de toda la señalización que falto, rayadas, improvisadas o tapadas.</p>	<p>Las señales tienen como función coordinar acciones por medio de conminaciones que permiten dirigir y circular movimientos de conjunto.</p>
16:57	0:17	<p>Corte a:</p> <p>Concluye la dramatización de Elaine confundiéndose preguntando en los pasillos del Conjunto Hidalgo.</p>	<p>La señalización se clasifica por grupos, colores, géneros, códigos; que se agrupan de acuerdo a sus formas definidas, para el mensaje que se quiere comunicar. . . , con el fin de que la población las identifique correctamente y cumplan la función para la cual fueron creadas.</p>
17:07	0:10	<p>Corte a:</p> <p>Imágenes de señalización mal hecha, a mano o pintada.</p> <p>Y se congela una señal.</p>	<p>Es esencial que la población tome conciencia de la utilidad, que nos brinda una adecuada señalización.</p> <p>Que se comprenda. . . y . . .</p> <p>Que se respete . . .</p>

Guión Literario

T. T. Ac.	T. real	Vídeo	Audio
--------------	---------	-------	-------

18:07	1:00	<p>Corte a: Cámara rápida, imágenes de usuarios del metro, créditos y agradecimientos.</p>	<p>F.I. Música se mantiene 20" y baja a fondo y f.o.</p>
-------	------	--	--

CONCLUSIONES

Conclusiones

El sistema de señalización en el Servicio de Administración Tributaria SAT, se usa en términos de utilidad y fines prácticos que sirven para regular el flujo de usuarios, visitantes y contribuyentes para ayudarlos a realizar sus gestiones a algunos y a otros, para indicarles la ubicación de los diferentes Módulos y edificios que conforman el Conjunto Hidalgo. Además, da indicaciones de flujo de personas que se procura transcurra sin dificultades; cumpliendo una función.

Las señales son signos de comunicación y su función consiste en informar sobre la identidad de los individuos y en transmitir informaciones adecuadas para coordinar acciones.

Los sistemas de señalización y sus mensajes deben ser entendibles por cualquier persona y en su elaboración se evitará el uso de textos largos; se debe evitar el uso excesivo de señales y avisos de seguridad, para no disminuir su función de prevención de acuerdo a las características y condiciones del lugar.

De manera permanente se debe orientar a los usuarios de los inmuebles sobre la interpretación de los mensajes contenidos en la señalización, así como de las acciones que se deben realizar para respetarlos.

Siendo la atención al contribuyente una de las principales funciones de la institución y uno de sus objetivos es: "Recaudar los impuestos, contribuciones de mejoras, derechos, productos, aprovechamientos

federales y sus accesorios de acuerdo a la legislación aplicable³⁷. Es necesario la actualización y modernización de la señalización, para atender en forma eficiente y oportuna las diversas necesidades de la población objeto del SAT. Y brindar un servicio de calidad, cumpliendo con los objetivos de dicha Institución, el cual no lo cumple.

Se considera de suma importancia la distribución y colocación del sistema de señalización en el SAT, que sean en lugares visibles, como son las áreas de acceso a edificios, escaleras, elevadores, estacionamientos, rutas de evacuación salidas de emergencia bien identificadas. Con la finalidad de cumplir con la función de informar, orientar, ubicar, prevenir y resguardar en caso de algún siniestro; al personal de la institución; contribuyentes y público en general que asista o se encuentre en las instalaciones del SAT.

La atención al público es una función primordial para el cumplimiento de los objetivos de esta Institución; se mostró la necesidad y funcionalidad de su sistema de señalización en los Módulos de Atención Integral a Contribuyentes a nivel central y estatal, se requiere que esta señalización sea clara y continuamente sea actualizada y modernizada en sus oficinas centrales y en los MAIC's, como lo manifestaron las personas encuestadas en sus observaciones.

En una adecuada y correcta difusión y colocación de su señalización, principalmente en las ventanillas donde asisten y orientan a los contribuyentes en la realización de sus trámites. Que exista, realmente, la identificación oportuna de los servicios y así brindar un servicio "eficaz y eficiente" al contribuyente como lo pretende esta Institución.

³⁷ [http. Intrasat/](http://Intrasat/) correo electrónico interno del Servicio de Administración Tributaria.

La elaboración de un programa de actualización y modernización del sistema de señalización en el SAT, permitiría a los empleados, contribuyentes y público en general que acude a las instalaciones, movilizarse con seguridad y confianza hacia algún lugar a donde deseen dirigirse y contribuiría a brindar un servicio de calidad a los usuarios de estas instalaciones, así también, ayudaría a uno de los objetivos de la institución que es el de promover la eficiencia en la administración tributaria y fomentar el cumplimiento voluntario por parte del contribuyente y de sus obligaciones fiscales.

El objetivo de este trabajo de investigación se cumplió, la hipótesis planteada se presentó con los testimonios del personal entrevistado; enfatizamos el marco de referencia funcionalista, en un sistema de señalización, por lo tanto, se puede deducir que un sistema de señalización cumple una función social.

Estamos tan acostumbrados a la señalización en general en nuestra vida diaria que no la tomamos en cuenta; forma parte de una homogenización de las indicaciones, avisos y mensajes que nos bombardea una sociedad contemporánea.

Existe una brutal anarquía en la interrelación entre los signos, señales y símbolos que no nos damos cuenta cuanto afecta nuestro entorno, nuestro comportamiento y lo paradójico de esto. Vemos por ejemplo; las instrucciones sobre el manejo de alguna maquinaria; en aparatos electrodomésticos o artículos de uso cotidiano se facilitan por medio a la utilización de un sistema de señalización, es decir, por símbolos gráficos.

Resultan inimaginables las vías de comunicación entre una ciudad y otra sin la señalización; carretera, ferroviaria, aeroportuaria; así como eventos de carácter internacional, instalaciones de hoteles, deportivos, Instituciones, edificios, oficinas públicas y privadas serían un caos sin un sistema de señalización.

Pretendíamos abarcar toda la imagen corporativa del Servicio de Administración Tributaria SAT y su comunicación gráfica, pero, es demasiado extensa así que lo simplificamos a la ausencia y avances en su sistema de señalización y lo fundamental de éste, en la Institución. Al convivir a diario como usuarios este sistema de señalización, nos damos cuenta que:

Falta demasiado por investigar sobre los sistemas de signos, señales y símbolos y su función ¿Una señal te ayuda? Los sistemas de señalización son una herramienta más de la comunicación, para enviar mensajes y lograr una retroalimentación. No pretendemos definir una realidad, interpretamos rasgos generales para confrontar esta realidad y a la vez tratar de explicar su problemática con un trabajo escrito y un reportaje documental.

ANEXOS

Entrevistas a funcionarios públicos y usuarios del Conjunto Hidalgo del Servicio de Administración Tributaria SAT.

Consistió en una sola pregunta, para que los entrevistados comentaran abiertamente.

¿Qué opina usted, de la Señalización en general y la instalada en el SAT?

1ª. Entrevista realizada al Lic. Carlos Martín Malpica Jiménez Subadministrador de Estrategias de Servicios y Asistencia, de la Administración Central de Asistencia al Contribuyente.

La señalización como un elemento más de nuestra vida cotidiana es muy importante, podemos ver ejemplos muy claros la comunicación se ha canalizado mucho ya ha la vista, de hecho la comunicación que nosotros recibimos normalmente el setenta por ciento la obtenemos a través de la vista, en ese sentido pues la señalización resulta imprescindible y creo que prácticamente no podemos estar viviendo en una sociedad sin señalización; sin anuncios, sin cosas que nos den información visual.

Podemos ver muchas cosas los anuncios espectaculares son de alguna manera mensajes o señales, podemos ver los medios de transporte que usamos por ejemplo, el metro los medios electrónicos que a través de las señales nos van guiando a nosotros a donde podemos ir y, te podría decir que prácticamente no podemos estar conviviendo en una ciudad sin señales; por ejemplo las señales de tránsito que tenemos nosotros en la

ciudad para regular el movimiento y la convivencia en el metro como te ponía yo el ejemplo.

Sí tú no tuvieras una adecuada señalización prácticamente no podrías llegar al destino que tú te diriges, a los aeropuertos en muchos lugares. Particularmente en el Conjunto Bancen representa pues un gran reto, porque pues aquí convive mucha gente podemos decir que estamos hablando de una pequeña ciudad, si consideramos que hay ocho inmuebles y tenemos alrededor de 8,500 empleados a esos le sumamos 2,500 o 2,000 personas flotantes que nos visitan diariamente y, si consideramos que cada uno de estos inmuebles tiene cinco niveles y están en distintos puntos, pues el llegar a ver alguna persona representa un realmente un gran reto.

A esto le sumamos que la información que se tiene en las propias recepciones no es completa pues el contribuyente se encuentra prácticamente perdido en una ciudad, lo que le ayudaría mucho que se tenga una señalización adecuada. Aquí, prácticamente sería imposible por señalización llegar a dar con una persona, prácticamente uno tiene que hacer un viacrucis para poder llegar.

Yo creo que es importante el esfuerzo que se ha hecho en ese sentido para iniciar este trabajo de señalizar y facilitar como te digo, no sólo a la gente que nos visita si no también a la propia gente interna en localizar las áreas, el saber inclusive dónde están las personas para poderlas ver, eso es por una parte, por otra parte las señales tienen en particular importancia social.

En cuanto a la prevención de algunos riesgos que pudiera tomar alguna gente, particularmente en algunos casos de protección civil con sus señales

preventivas no, algunas restrictivas las señales donde hay extinguidores, en las señales de escaleras de emergencia, de salidas de emergencia, zonas de resguardo incluso ante sismos, cuales son las rutas de evacuación.

Todo esto representa parte también importante de lo que conforma la señalización integral de cualquier espacio, de cualquier punto donde confluyan las personas. Podemos ver casos también como en los supermercados, en los centros comerciales donde necesariamente debemos tener una señalización adecuada para obtener como te digo, tanto el destino que nosotros queremos ubicar las cosas o las personas que queremos. Inclusive los artículos que uno busca en un supermercado uno da con ellos por una señalización adecuada desde luego.

Entonces, te repito el Conjunto Bancen por sus propias características pues resulta un gran reto para poder estar cumpliendo tanto en seguridad como en atención y convivencia interna y toda la gente que estamos involucrados en este inmueble.

Entrevista realizada al Lic. Fernando Martínez Coss, Administrador de Investigación y Estudios, de la Administración Central de Asistencia al Contribuyente.

La importancia de la señalización es básica en cualquier Institución pública o privada o en cualquier país en donde se visite o donde uno llegue. Especial importancia yo considero que debe tener este tipo de aspectos dado que sí no lográsemos una buena señalización en alguna Institución o en algún país, esto llevaría a pérdidas de tiempo, vueltas innecesarias y a

una serie de consecuencias muy graves para el usuario para los que somos usuarios de algún servicio de señalización.

Desafortunadamente en nuestro país esto es un aspecto que no se le toma muy en cuenta y vivimos pues en una ciudad o en un país en donde esto parece ausente; encontramos señalización cubierta por árboles o encontramos señalización que no considera aspectos básicos como tamaños, colores dimensiones de lo que debe ser una buena señalización.

Ubicación de los letreros o algunos factores que debiesen considerarse para tener una buena orientación al destino al destino donde queremos buscar y esto es lo que nos lleva perdidas de tiempo vueltas innecesarias y que se traducen a final de cuentas en pues, en la improductividad de una ciudad o de un país, claro reflejo son las ciudades industrializadas o los países desarrollados, en donde esto es un elemento que gráficamente se puede observar desde llegar a sus aeropuertos, sus carreteras y que difícilmente podemos encontrar salvo honrosos trabajos que se hagan.

Lo que es el Conjunto Bancen, lo que es nuestra Institución el Servicio de Administración Tributaria se han hecho esfuerzos importantes por mejorar sus fórmulas de señalización, sin embargo estas aún son insuficientes se estima o estimamos conveniente en mejorar estos esfuerzos. Lograr acercar más la señalización al lenguaje en que el contribuyente lo identifique.

Ubicaciones más propias para la orientación de la gente, esto pues es un esfuerzo que hay que redoblar justamente para ahorrar, ahorrar al usuario, ahorrar a la gente que llega a una institución justamente el tiempo, vueltas innecesarias que sé este dando; de esto hay un claro ejemplo que se

podría platicar que son los MAIC's (Módulos de Atención Integral a Contribuyentes), en un esfuerzo por mejorar los servicios de orientación al contribuyente; mejorar los servicios que brinda el Servicio de Administración Tributaria, se está, se hicieron un esfuerzo importante desde 1997.

Para mejorar los servicios y mejorar y homogenizar la señalización, es clásico en cualquier dependencia pública el exceso que se cae muchas veces en señalización y letreros improvisados, de esto, se tienen lineamientos precisos en los que se busca justamente mecanismos de comunicación al contribuyente buscando que estos sean sencillos, que estos sean entendibles al contribuyente, dentro de un lenguaje que le sea común.

2ª. Entrevista al Lic. Carlos Martín Malpica Jiménez.

De manera general me parece una herramienta indispensable lo que es la orientación, una guía en lo que es servicios a los que el público puede tener acceso, es muy importante contar con una información precisa, clara, legible, visible para facilitar el que cualquier gente que visite cualquier Institución, cualquier área de servicio, incluso de un servicio de operación que requiera de localizar algún sitio, alguna persona, alguna área, e incluso algún artículo, pueda localizarlo fácilmente.

Ejemplos tenemos muchos, por ejemplo los centros comerciales, los transportes, por ejemplo el metro, tienen que estar perfectamente señalizados para que la gente ubique sus destinos, pueda leer a donde va, no se pierda; lo mismo pasa en las Instituciones, en las áreas de atención al público. Particularmente en el caso del Conjunto BANCEN creo yo que

es muy importante el que cuente con la identificación precisa, no sólo de los espacios en los inmuebles, sino incluso a lo mejor de las áreas que tienen como función el atender gente.

Por dos partes, por dos razones, uno por los contribuyentes que llegan a ser atendidos por las áreas de atención que tienen necesariamente contacto con el público y otro inclusive para la parte interna de operación, no. Yo creo que a todos nos ha pasado que buscamos a alguna persona, incluso algún inmueble o alguna área específica y resulta que ni siquiera identificamos los módulos por su nombre, por su número y mucho menos por sus áreas, si estamos considerando que nos movemos dentro de una infraestructura inmobiliaria que cuenta con aproximadamente 8 inmuebles.

De los cuales alcanzan algunos tengo entendido hasta 4 niveles o 5 y con una población de ocho mil, ocho mil quinientos personas que se encuentran aquí laborando y a eso le sumamos mil o mil quinientos flotantes que vienen diariamente a consultarnos pues verdaderamente si esto es una ciudad, entonces precisamente para poder ubicar en donde se encuentra cada quien sería necesario poner tanto eh! Digamos en un nivel, en una pirámide de identificación de áreas y de personas esta señalización.

Puede ser, identificar los inmuebles, los edificios, los números, identificar en un segundo nivel las áreas o las Administraciones Generales, es decir, por bloques mayores, poder ir bajando las partes incluso administrativas operativas y llegar tal vez al nivel incluso como ya se ha hecho en algunas áreas de personificadores, de las administraciones, de las subadministraciones y por que no a la mejor hasta de las mismas jefaturas, no, para facilitar esta labor.

Yo he visto con mucho agrado que se ha hecho un esfuerzo importante en el conjunto Bancen para lograr este objetivo lo cual pues, deja mucho todavía que hacer con la gente que esta organizando esto por tratar de facilitar, como te digo, tanto a la gente interna como a la gente externa la localización de las personas.

Me parece muy bien que sé este avanzando en este sentido, pero yo creo que todavía es necesario ahondar más para poder llegar a obtener los resultados que se pretenden en este tipo de iniciativas.

Lic. Carlos Hernández Cota: Subadministrador de Organización de la Administración de Organización y Modernización.

Mi sentir respecto a la señalización en cualquier Institución es que es necesaria a fin de facilitar a todas las personas tanto las que laboren en ella como las que lo visitan para arreglar algún asunto, su movilización dentro de las Instalaciones, en el caso específico del Conjunto Hidalgo.

Yo considero que aún cuando se han tenido grandes adelantos en la señalización todavía falta, sobre todo para las personas que vienen de fuera se les dificulta localizar las áreas y es muy común encontrarlas preguntando hacia donde dirigirse y como dirigirse a algún lugar, gracias muy amables.

Lic. Elaine Ramos Flores: Profesional Ejecutivo.

Yo pienso que los señalamientos de algunos edificios que pertenecen al Servicio de Administración Tributaria deberían de tener la indicación que pertenece a esta Institución porque cuando uno llega a buscar una

Dirección de esta Dependencia es difícil ubicarla, también es necesario que se cuente por Institución, si por edificio un directorio en el cual señale claramente cada una de las unidades administrativas que se encuentran dentro de ese edificio.

Algunos señalamientos acerca de la ruta de evacuación, si en caso de sismo como debe uno de proceder deberían de ser ubicados también de manera en que todo mundo los pueda ver y de colores más llamativos para que en un momento crítico sepa uno hacia a donde dirigirse y sobre todo que la gente que llegue a venir a las Instituciones y que no pertenezcan a esta sepan que hacer en este momento.

Lic. Armando Gutiérrez Baños: Subadministrador de Modernización de la Administración de Organización y Modernización.

Los señalamientos dentro de una instalación son de suma importancia, porque nos permiten ubicar perfectamente las áreas a las que queremos concurrir.

En el caso de los señalamientos en el Conjunto Hidalgo del Servicio de Administración Tributaria he observado que en algunas áreas se carece de ellos, como es el caso del Módulo VII, dónde en las escaleras no se indica el número de piso en que nos encontramos, ni tampoco existe el directorio de las áreas y funcionarios que ocupan cada uno de los pisos.

Lic. Héctor García Rosales: Analista de Organización Manuales.

Hablando sobre aspectos de señalamiento a nivel corporativo podemos hablar que en El Servicio de Administración Tributaria apenas sé esta

creando esto, bueno al menos en mi opinión muy particular, he observado que hay muy poco señalamiento incluyendo los directores que son muy importantes, sin embargo este es un complejo tan grande y tan importante, que existen contribuyentes que al visitarnos no saben a que oficinas dirigirse o con quien deben dirigirse, entonces yo creo que es muy importante que se desarrolle o que haya una difusión mayor sobre programa de difusión hablando en cuestiones del Servicio de Administración Tributaria.

Lic. Héctor García Barragán: Jefe de Departamento.

El conjunto BANCEN que alberga al personal del SAT, sus señalamientos más importantes se refieren al número de módulo en sí, sin embargo en cada uno de los módulos hace falta señalización respecto a las áreas que se instalan en cada uno de ellos, por lo que considero que es importante hacer notar esta situación y que en cada uno de los módulos se establezca el directorio necesario y suficiente para que los visitantes puedan acceder con confianza y seguridad a las instalaciones.

Lic. José Luis Martínez González: Subcoordinador de Servicios.

Los señalamientos en el Conjunto Hidalgo se me hacen de alguna manera muy importante, con la finalidad de establecer las áreas donde se encuentran localizados las diferentes Direcciones y Administraciones del Servicio de Administración Tributaria, por lo cual en un momento dado yo considero que les hace falta más señalamientos.

Lic. David Pérez Jiménez: Subdirector de Desarrollo Organizacional.

En relación a los señalamientos de difusión que deben de existir en las oficinas gubernamentales, el SAT definitivamente carece de mucho de ello, no es la excepción en cuanto a contexto de oficinas de gobierno, aquí en el SAT es un complejo de oficinas bastante grande que alberga más o menos a 12 mil personas y sin embargo no está inmerso en un programa de modernización en el que de manera obligada se debe de incluir servicios de difusión al personal.

Programas de modernización que ofrezcan atención ciudadana tanto a los empleados, como a la gente que viene a requerir algún servicio, inclusive nosotros como empleados nos sentimos a veces un poco perdidos en las instalaciones debido a que no hay ningún señalamiento para asistir de un módulo a otro, estas instalaciones comprenden 8 módulos y sin embargo sus señalamientos son muy raquíticos, hay módulos que tienen diversos niveles, y únicamente el señalamiento es hacia la planta baja, las aulas de capacitación prácticamente están dispersas y desaparecidas ante el mismo personal y bueno es importante que existan estos programas, que se retroalimente la capacitación tanto al personal encargado de difundirlo, deben de tomar cursos expresos para que tengan vinculación con toda la seguridad en cuanto a protección civil.

Juan Manuel: Jefe de Departamento.

Acercas de los señalamientos aquí están distribuidos en los pisos de aquí del módulo VII, yo pienso que les falta todavía acerca de más dibujos, más panfletos, un ejemplo lo podemos ver en donde están los extinguidores, nada más están los extinguidores pero no hay un logotipo, un panfleto algo

que señale que están ahí los extinguidores para una ocasión un incendio pues que se ubiquen donde están.

Así como eso pues podemos ver otras más, en los baños, en los pasillos en las escaleras y pues es lo que realmente se ve que le falta, todavía le falta, no es completo pero si hay algo, afortunadamente hay algo, pero falta todavía porque hay que completar todo esto, es una cuestión importante para la gente que trabajamos aquí, para un temblor o un incendio todo esto es muy importante tenerlo, y tenerlo bien claro y bien vistoso.

Acerca de los señalamientos en el Conjunto Hidalgo pues también ya hay bastantes pero creo que también falta que acompletar en algunos lugares, como son pasillos, como son edificios, como son puertas, existen ya unos pero como que les falta, son incompletos para en un momento dado a la gente que llega también de fuera y que es externa y que llega a los edificios a buscar a la gente como que es un poquito enredado necesitaríamos un poquito más de orientación hacia los edificios y los módulos a donde estamos trabajando e indicar también en dónde esta un basurero, en dónde están extinguidores, a donde están escaleras, a donde están los elevadores, a donde están los estacionamientos que también hace falta.

También harían falta en algunos casos en donde veamos todo lo que es señalamientos de los peligros que puede uno correr, en este caso cuando entra uno a un edificio. Como ahora también que tenemos unos dichosos trinquetes o tronquetes no se como le llaman ustedes en las entradas de las puertas para mí eso también es muy importante que haya fuera en las entradas de las puertas donde entramos los trabajadores del SAT indicadores donde se pueda manejar que es necesario precisamente que vayan en orden, sino esto sería un caos, un caos en un momento dado, en

un temblor, una salida inclusive de esto es también muy importante que diga cuidado que haya marquesinas o torniquetes que van a pasar porque es muy importante que se fije la gente que trabaja en el SAT, porque tanto es beneficioso para un control de personal como es peligroso también para tener la entrada y la salida de acceso a los servicios.

Lic. Carlos Sánchez: Jefe de Departamento.

Si yo pienso que el señalamiento en el Servicio de Administración Tributaria no es muy bueno, ya que muchos contribuyentes cuando vienen a pagar sus impuestos no saben bien a donde dirigirse y eso yo creo que ocasiona muchos problemas por lo cual yo pienso que debería haber una modernización en dicho señalamiento

Lic. Alfredo Cedillo Reyna: Profesional Ejecutivo de Servicios Especiales.

Acerca de las señalizaciones que hay en el interior del Conjunto Hidalgo en el SAT me quisiera referir al colorido de estos, ya que pienso que deben de ser más llamativos, si bien los señalamientos son claros acerca de las áreas, directorio, quienes son los que sustentan los cargos importantes de cada una de las administraciones generales, me parece que deberían ser más llamativos, dos o tres en ocasiones he tenido la circunstancia de informarle a la gente que viene a buscar un determinado lugar, cómo o dónde puede encontrar esa área específica, por tanto supongo que a veces los señalamientos no son lo suficientemente claros o atractivos a la vista, porque incluso muchas veces me ha fijado que cuando doy la referencia hacia una Administración General que la persona esta buscando, me doy cuenta que si hay señalamientos, sin embargo repito no son llamativos a la

vista de esta gente, sería yo creo algo importante, más coloridos, las fotografías, etc.

C. Azucena Bernal López: Profesional Ejecutivo.

Acerca de los señalamientos que existen aquí en el SAT, sobre todo en BANCEN creo que no son muy vistosos, no son muy suficientes, ya que la gente que es nueva siempre llega preguntando dónde esta cierta, hasta los baños. Yo creo que es insuficiente, que deberían de ser más vistosos y con más variedad, un poco más de señalamientos hasta los colores porque luego se pierden, con eso de que ahora si que todo el conjunto Hidalgo esta pintado de diferentes formas, muchas veces no se distinguen. Yo siento que es insuficiente.

C. Aída Ortega Murillo: Profesional Ejecutivo de Servicios Especiales.

Hablando de los señalamientos del SAT yo opino que hace falta información, ya que los contribuyentes nos vienen a preguntar en que administración se deben de dar de alta, en que dirección, administración, en que módulo. Hace falta mucha distribución de boletines para saber sobre cambios.

Lic. Santiago Hernández Villegas: Administrador de Organización y Modernización.

Los señalamientos en el SAT son buenos, el problema es que son un poco, para mi punto de vista son un poco pequeños, se necesitaría ser más grandes y ponerlos en lugares muy visibles, fue como el caso allá en Sinaloa 43, cuando el último temblor que por ejemplo el Largo nunca supo

a dónde salir porque el señalamiento era muy pequeño, entonces yo creo que es la mejoría única, ahora en lo que es colores, esta muy bien son colores vivos, los lugares visibles nadamas y el tamaño. Yo creo que deberían ponerse un poquito más grandes y en lugares más estratégicos.

Lic. Enrique Trejo: Profesional Ejecutivo de Servicios Especiales.

Yo pienso que hace falta una buena política de señalamientos. He tenido la oportunidad de salir a distintas regiones y visitar oficinas del SAT dentro del interior de la República y los señalamientos difieren con relación a los que se encuentran en las unidades administrativas centrales, también veo que hace falta más cantidad de señalamientos, esto es, en los edificios hay algunos que se ven, hay algunos que están ocultos hay algunos que por los cambios de oficinas han quedado retrasados y que ya no difiere la información que proveen del área a la que corresponde, en general los señalamientos se me hacen bien, aunque si haría falta colores que resalten más.