



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

**Propuesta de un Manual de Identidad Corporativa para el Centro
Interamericano de Estudios de Seguridad Social**

Tesina

Que para obtener el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Presenta

Claudia Imperio Escobar Colín

Asesora: Dra. Francisca Robles

Ciudad Universitaria, Noviembre 2012



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

Índice

Introducción	3
Capítulo 1: El Centro	6
1.1 Localización	6
1.2 Historia del Surgimiento del CIESS	6
1.3 Objetivos	9
1.4 Filosofía	10
1.5 Funciones	11
1.6 Relación con otros organismos	11
1.7 Organigrama	13
Capítulo 2: Análisis Situacional y Diagnóstico Organizacional	15
2.1 Análisis Situacional	15
2.2 Diagnóstico Organizacional	16
2.2.1 Entorno que rodea a la Entidad	17
2.2.2 Características de la rama a la que pertenece la Organización	26
2.2.3 Símbolos y Signos	27
Capítulo 3: Propuesta del Manual de Identidad Corporativa para el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social	30
3.1 Portada del Manual	31
3.2 Contenido	32
3.3 Introducción	33
3.4 Terminología	34
3.5 Filosofía	35
3.6 Isologo en color	36
3.7 Limitaciones en tamaño	36
3.8 Retícula y Zona de Protección	37
3.9 Tipografía	38
3.10 Isologo en Blanco y Negro	38
3.11 Desviaciones no permitidas	39
3.12 Uso del Isologo en papelería	40
Glosario	44
Conclusiones	46
Bibliografía	49
Anexo	51

Propuesta de Manual de Identidad Corporativa para el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social

Introducción

Al hablar de la imagen y la identidad por lo regular se piensa en que los conceptos tienen el mismo significado; sin embargo esto no es así. La identidad es el ser, y la imagen es lo que percibe la gente o el público en el caso de una Organización.

Por ejemplo, una persona está conformada por su temperamento, su forma de pensar y su espíritu, esa es su identidad; cuando la misma persona es percibida por la gente como alguien alegre o triste, esa es la imagen que da; esa es su imagen.

Ahora bien, establecer la Identidad Corporativa de una Organización es importante porque gracias a ella la Organización define su “personalidad”, lo cual la distinguirá de otras Organizaciones que se encuentren dentro del mismo ámbito.

Un Manual de Identidad Corporativa, contendrá las bases de la Identidad, y por medio de él se hará uso correcto y sin desviaciones de la “personalidad” de la empresa.

El Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS), al ser una Organización de carácter público y a nivel intercontinental debe contar con un Manual de Identidad Corporativa, que le brinde congruencia a su Imagen y a su Identidad como Organismo capacitador en materia de Seguridad Social.

Este trabajo tiene como objetivo realizar un Manual de Identidad del Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS). Para ello es necesario saber cómo proponer la ejecución de dicho Manual.

El primer paso, es conocer las características del Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social y así analizar su situación de manera interna y externa para poder diagnosticar cuáles son los problemas que se viven de manera organizacional

La Identidad corporativa sirve para distinguir a una Organización, cómo es percibida por su público; además de ampliar el campo de oportunidades a otro tipo de público.

La seriedad y formalidad reflejada por una Organización al ser congruente con su filosofía y sus acciones es el refuerzo de la Identidad.

El Manual de Identidad brinda una guía tanto al personal interno, ya que en él se concentran desde su historia, surgimiento, hasta los últimos cambios que ha sufrido su tipografía.

Si hablamos de una Institución tan relevante a nivel intercontinental, con respecto a la Seguridad Social, no está por demás tener registro de sus cambios; así como de los objetivos que persigue; además de encaminar a los clientes internos a un mejor manejo de la identidad y funcionamiento, conociendo la Institución a la que pertenecen.

El CIESS, al ser un centro de capacitación a nivel intercontinental deberá cuidar su imagen e identidad, tanto al exterior como al interior; ya que de ello depende la captación de profesionales de la seguridad social, hacia los cursos y servicios que ofrece el centro, por lo tanto su razón de ser.

Por lo tanto, este manual y el diagnóstico previo a la propuesta, ayudarán al centro a:

- 1.-Tener registro de los cambios en el isologo (historia del CIESS).
- 2.- Registrar el isologo ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Intelectual (IMPI).
- 3.-Facilitar el trabajo del personal encargado de las publicaciones, para que en todas ellas, el isologo usado sea el mismo.
- 4.-Reforzar la Imagen del centro en el exterior y la Identidad en el interior.

Capítulo 1: El Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS)

En este capítulo se revisa la historia del surgimiento del Centro, su localización y su funcionamiento así como los organismos con los que guarda relación.

Se propone un organigrama con base en la observación hecha durante la estancia en el Centro y los documentos consultados sobre su funcionamiento y jerarquías en la organización.

El Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social, (CIESS) surge como resultado de una serie de reuniones de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social, ante la necesidad de capacitar al personal encargado de la Seguridad Social en los diferentes países de América Latina.

1.1 Localización:

El Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social se localiza al suroeste de la Ciudad de México, en la Calle de San Ramón s/n, entre la Avenida San Jerónimo y la Calle Río Chico, en la Colonia San Jerónimo Lídice, Código Postal 10100, Delegación Magdalena Contreras.¹

1.2 Historia del Surgimiento del CIESS

En 1940, con motivo de la inauguración del Hospital del Seguro Social Obrero, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) promovió una reunión en Lima, de representantes de las instituciones de seguridad social y gobiernos del continente americano. Como resultado, se creó un Comité Interamericano de Iniciativas en materia de Seguridad Social, con el objetivo de establecer posteriormente un organismo permanente de colaboración entre los países en el campo de la seguridad social.

¹ <http://www.ciess.org.mx/ciess/index.php?id=ubicacion> (Fecha de Consulta 23 de Octubre 2009)

Sesionando en Nueva York, en 1941, el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo tomó conocimiento de lo resuelto en Lima y aceptó la invitación del Gobierno chileno para que, al año siguiente, se celebrase en Santiago una reunión de dirigentes de instituciones y administraciones de la seguridad social americana, así como de representantes de los gobiernos, a efectos de constituir el organismo cuyo establecimiento había sido acordado en Lima, ofreciendo toda clase de cooperación técnica y administrativa y recomendando extender la colaboración a la Unión Panamericana y a la Oficina Sanitaria Panamericana. Esta gestión conduciría a la creación en 1942, en Santiago de Chile, de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS).

A partir de entonces, la preocupación de los países americanos y de sus instituciones de seguridad social fue contar con medios idóneos para formar, preparar y orientar al personal en servicio. De ahí que, en forma reiterada, se haya recomendado a la propia Conferencia y a su órgano ejecutivo, el Comité Permanente Interamericano de Seguridad Social, la búsqueda de mecanismos para lograr ese propósito.

En forma específica, tres Resoluciones de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social están directamente relacionadas con la creación del Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social.

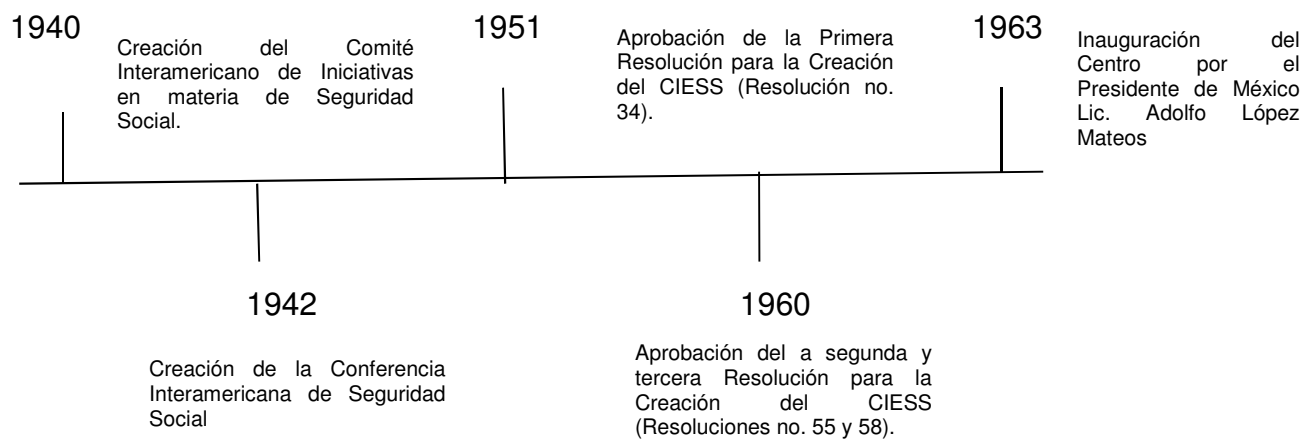
La primera, aprobada en 1951 durante la Tercera Conferencia Interamericana de Seguridad Social (Buenos Aires), y conocida como Resolución CISS No. 34, recomienda que la CISS promueva para y ante las instituciones de seguro social de América, el suministro de ayuda técnica profesional y enseñanza y el intercambio periódico y rotativo de grupos calificados del personal de administración, de manera que se obtenga una mayor asimilación práctica en la organización, métodos y sistemas americanos de seguridad social.

La segunda, Resolución CISS No. 55, aprobada en 1960 en la Sexta Conferencia Interamericana de Seguridad Social (ciudad de México), sugiere la creación de un centro de capacitación para los países americanos, proponiendo modalidades especiales para su funcionamiento y previendo el asesoramiento técnico de organismos internacionales.

La tercera, Resolución CISS No. 58, aprobada también en la Sexta Conferencia , resuelve la creación en México de un Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social, cuyo funcionamiento sería encomendado al Comité Permanente Interamericano de Seguridad Social (CPISS), con el apoyo del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).²

El 19 de marzo de 1963 el Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, licenciado Adolfo López Mateos, inaugura el Centro Interamericano de Estudios de seguridad Social (CIESS).

Figura 1



² <http://www.ciess.org.mx/ciess/index.php?id=origen> (Fecha de Consulta: 25 de Octubre 2009)

Resoluciones y sus contenidos:

1.- Resolución no. 34: El Centro como Suministro de ayuda técnica profesional y enseñanza.

2.-Resolución no. 55: Creación de un Centro de capacitación para los países latinoamericanos.

3.-Resolución no. 58: Creación en México de un Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social; su funcionamiento estaría a cargo del Comité Permanente Interamericano de Seguridad Social y el apoyo del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

1.3 Objetivos:

Los siguientes objetivos, reflejan la razón de ser del CIESS, se desglosan las actividades que realiza.

- Capacitar los Recursos Humanos al servicio de la Seguridad Social, en forma sistemática y permanente.
- Promover y realizar investigaciones y estudios en el campo de la seguridad social
- Fomentar el intercambio académico y de información y estudios relacionados con la seguridad social
- Facilitar asistencia en materia de capacitación, docencia e investigación.
- Promover el debate doctrinario sobre seguridad social o materias conexas.
- Recopilar y difundir los avances y estudios de los sistemas de seguridad social

- Promover la enseñanza de la Seguridad Social en Universidades y Centros de educación o investigaciones.³

1.4 Filosofía:

La filosofía del CIESS a pesar de contar con una misión y visión, carece de valores, los cuales son importantes para una Organización con la capacidad de convocatoria a nivel intercontinental. Estamos hablando de un Centro que no ha estipulado de manera oficial valores que regulen tanto a sus clientes internos como su actuar.

Misión

Proveer, con profesionalismo y eficiencia, bases sólidas para el fortalecimiento de las instituciones de seguridad social americanas, mediante la formación de recursos humanos altamente calificados, investigación, difusión y asistencia.

Visión

Continuar siendo un foro académico donde, en un marco de confianza y respeto a los ideales, se examinen los sistemas de seguridad social, a fin de contar con elementos que sirvan de guía y asesoramiento para quienes, en cada ámbito nacional, tienen que adoptar decisiones en la materia.⁴

³ Capítulo 2, Manual de Organización del Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social, Subdirección General Administrativa del Instituto Mexicano del Seguro Social, 1991.

⁴ <http://www.ciess.org.mx/ciess/index.php?id=mision> (Fecha de Consulta: 25 de Octubre 2009)

1.5 Funciones:

Las funciones del CIESS, están desglosadas de acuerdo con lo observado en el periodo en el que se realizó el servicio social (enero a mayo 2009). Las áreas de las que se compone el centro no contienen una descripción oficial, por lo que no hay una delimitación de funciones, y en algunas ocasiones un área pudiera realizar el trabajo de otra.

Preparar, capacitar e investigar lo relacionado con la Seguridad Social.

El CIESS se compone de varias áreas, como:

- Dirección
- Área de Comunicación
- Áreas Operativas
- Consejo Académico
- Coordinación Académica y Divisiones
- Coordinación de Investigación
- Administración.

1.6 Relación con otros Organismos:

Para enriquecer sus actividades docentes y de investigación, el CIESS mantiene relaciones de intercambio con organismos internacionales, instituciones gubernamentales y del sector privado, universidades y centros especializados. Entre ellos, destacan la Organización Panamericana de la Salud (OPS); el Banco Mundial; la Organización Internacional del Trabajo (OIT); la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM); la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP, México); la Universidad Ben Gurión (Israel);

Universidad Nacional de La Plata (República Argentina); la Corporación de Investigación, Estudio y Desarrollo de la Seguridad Social de Chile (CIEDESS); el Banco Interamericano de Desarrollo (BID); la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, México (CONAMED), y el Gobierno de España.

Asimismo, participa a través de varias actividades docentes, y conjuntamente con la Organización de los Estados Americanos (OEA) y el Gobierno de México, en el Programa de Becas de Actualización Profesional que dirige la OEA.

De igual forma, mantiene fructíferas relaciones de cooperación con la Secretaría General de la CISS , con las Comisiones Americanas de Seguridad Social (CASS), las Coordinaciones Subregionales, y con el conjunto de instituciones que forman parte de la CISS. ⁵

El CIESS ha capacitado a más de 40,500 funcionarios de la seguridad social de los siguientes países: ⁶

- Anguilla
- Antigua & Barbuda *
- Antillas Holandesas
- Argentina *
- Aruba *
- Bahamas
- Barbados *
- Belice
- Bermudas
- Bolivia *
- Brasil *
- Canadá
- Colombia *
- Costa Rica *
- Haití *
- Honduras *
- India
- Isla Mauricio
- Islas Vírgenes Británicas
- Italia *
- Jamaica *
- México *
- Montserrat
- Nicaragua *
- Panamá *
- Paraguay *
- Perú *
- Puerto Rico *

⁵ http://www.ciess.org.mx/ciess/index.php?id=rel_organismos (Fecha de consulta 27 de Octubre 2009)

⁶ <http://www.ciess.org.mx/ciess/index.php?id=acerca> (Fecha de Consulta 27 octubre 2009)

- Cuba *
- Curaçao
- Chile *
- Dominica *
- Ecuador *
- El Salvador *
- España
- Estados Unidos de América
- Grenada
- Guatemala *
- Guyana
- Rep. Dominicana *
- Santa Lucía *
- Saint Marteen
- Saint Christopher & Nevis *
- Saint Vincent & The Grenadines
- Tórtola
- Trinidad y Tobago *
- Turks & Caicos Islands
- Uruguay *
- Venezuela *

*Han sido sede de actividades del CIESS

1.7 Organigrama:

El Centro no cuenta con un organigrama oficial, y sólo se conoce de manera empírica, es decir los clientes internos conocen quién es responsable de cada área, dado que trabajan ahí. Sin embargo es importante y esencial dar a conocer de manera oficial un Organigrama; ya que las personas ajenas a la Organización deben preguntar con quién dirigirse cada vez que lo necesiten.

Este trabajo, propone un Organigrama basado en el desempeño de las áreas observado durante el servicio social realizado en la Organización. (Figura 2).

Las autoridades del CIESS son:⁷

a) La Junta Directiva

b) La Dirección

Para dar cumplimiento a sus funciones, el CIESS cuenta con las siguientes áreas operativas:⁸

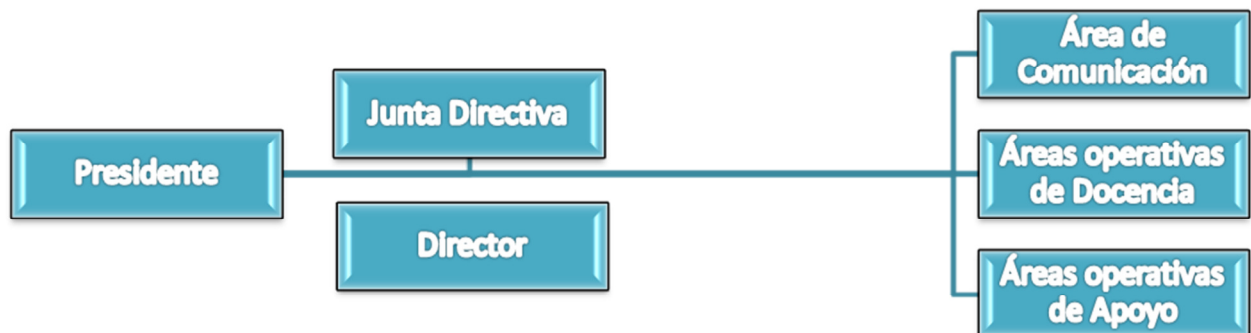
De Docencia, Capacitación e Investigación:

- Consejo Académico
- Coordinación Académica
- Coordinación de Investigación

De apoyo:

- Comité de Administración
- Administración
- Áreas funcionales

Figura 2



⁷ Artículo 2º , Reglamento del Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social, Estatuto y Reglamentos Conferencia Interamericana de Seguridad Social, Secretaría General , (septiembre 1997)

⁸ http://www.ciess.org.mx/ciess/index.php?id=org_interna (Fecha de Consulta 26 de Octubre 2009)

Capítulo 2: Análisis situacional y Diagnóstico organizacional

En este capítulo se plantea la situación actual (2009) del centro con respecto de su ambiente interno también se realiza un análisis de su imagen institucional con base en la observación, experiencia y consultas hechas de las publicaciones del centro.

Se proyecta un diagnóstico apoyado en el material didáctico de Comunicación Organizacional.

2.1 Análisis Situacional:

El análisis situacional tiene como objetivo, como su nombre lo indica, dar un panorama de la situación de la Organización; en este caso enfocándose en la identidad del Centro, tomando como base lo que ha pasado con el isologo.

El Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS) tiene como misión la investigación, especialización, y capacitación de las personas dedicadas a la seguridad Social en toda América.

Con más de cuarenta años de existencia, si bien goza de prestigio entre las Instituciones de Seguridad Social de todo el continente, nunca ha tenido un Manual de Identidad, en el que se establezca desde el isologo que se usa, hasta sus versiones prohibidas, así como la reglamentación del mismo en los diferentes usos que se le den en los elementos de publicidad, publicaciones, comunicación interna, etc.

Por Observación:

Diferentes Isologos aplicados de manera indiscriminada

No existe un Isologo situado a la entrada de la Organización

La Papelería membreteada no usa un solo isologo, o el base.

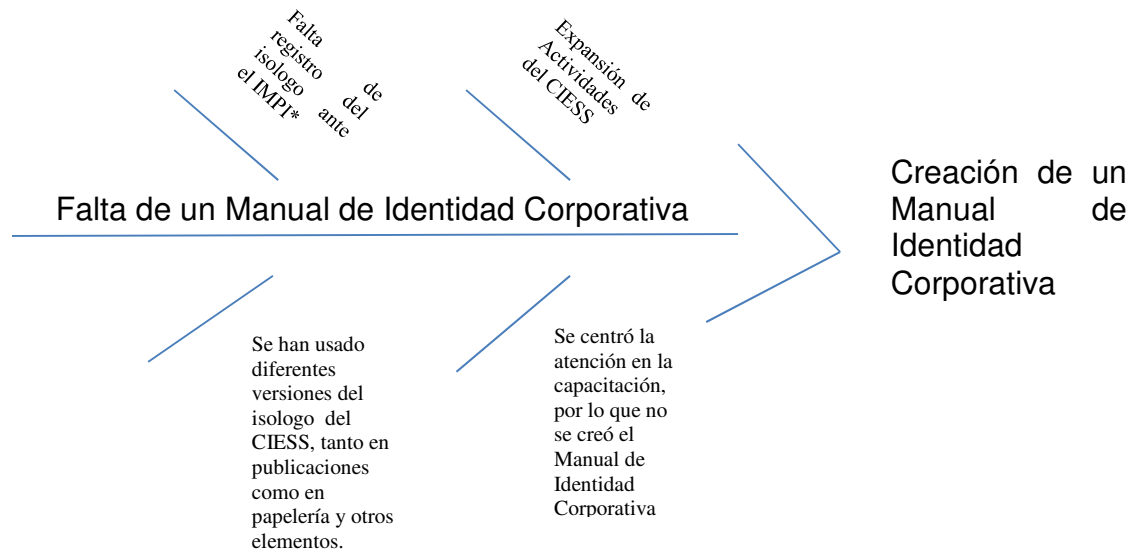
Por Sondeo:

No existe registro de cuándo se cambió el isologo, por parte de la Organización.
El isologotipo no está registrado

La mayoría de los clientes internos no sabe en qué elementos encuentran al isologo.

En Biblioteca, el último manual de la Organización que se tiene es del año 1998.

Figura 3



2.2 Diagnóstico Organizacional

Un diagnóstico busca identificar problemas y/o establecer hechos dentro de la Organización. El Diagnóstico Organizacional se toma como base para proponer soluciones a los problemas identificados en el mismo.

Análisis FODA:



2.2.1 Entorno que rodea a la Entidad

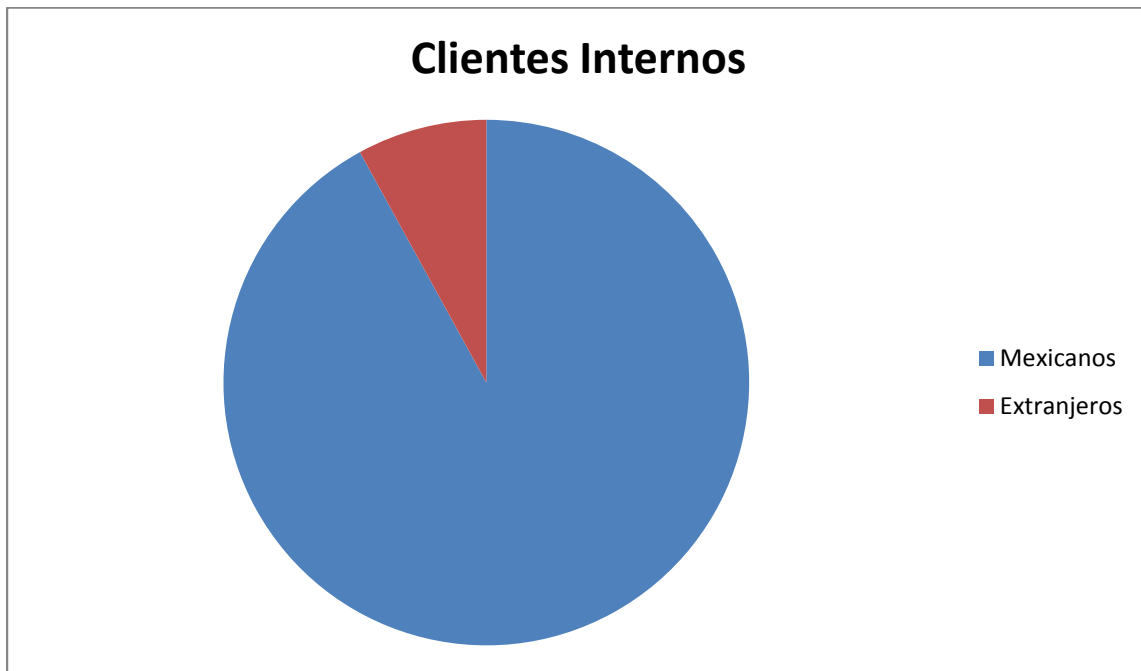
Objetivo: Tener una visión del entorno del Centro, así como de su macro y micro entorno.

Contenido:

Cultura	Macro Entorno	Micro Entorno
Tradiciones	V. Políticas	Clientes
Religión	V. Económicas	Proveedores
Costumbres	V. Tecnológicas	Grupos de Interés
Idiosincrasia	V. Sociales	

Cultura: El CIESS al tener su sede en la ciudad de México, de manera permanente y a diciembre de 2009, contar con un 82.2% de clientes internos de nacionalidad mexicana y sólo un 17.8% de clientes internos de otros países, la mayoría de los aspectos que componen la cultura, serán tomados de México.

Figura 4



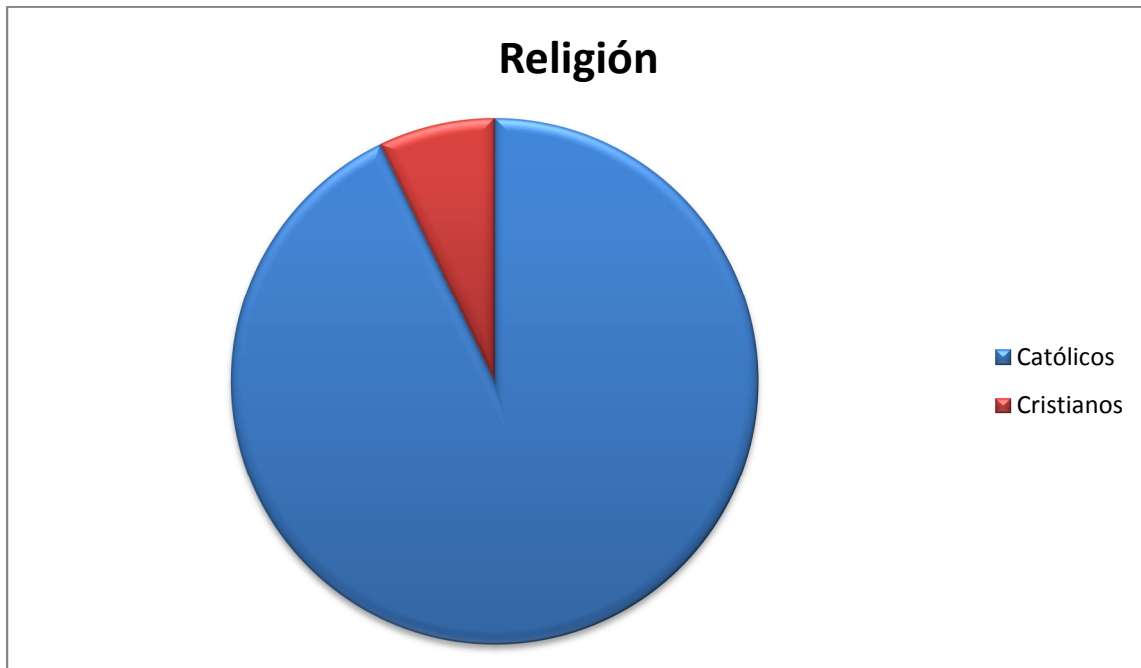
Tradiciones: Mayormente mexicanas, entre las que se tomarán en cuenta en la siguiente figura, las tradiciones que se tienden a celebrar en el CIESS.

Enero	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Día de Reyes Rosca de Reyes	Día de la Candelaria		Día del niño	Día de las madres				Día de la independencia		Día de Muertos	Navidad Año Nuevo

Religión: Católicos: 92.86%

Cristianos: 7.14%

Figura 5



Costumbres:

- Saludar a todos al llegar.
- Cantar las mañanitas en los cumpleaños.
- Festejar con pastel y una comida al cumpleañosero.
- Comer juntos.
- Platicar y bromear durante la comida.

Idiosincrasia:

Temperamento: Alegre, dicharachero, cálido.

Nacionalismo marcado, sin caer en la discriminación hacia las minorías dentro del mismo CIESS.

Estatus: Medio Alto-Bajo.

Macro Entorno: Es el entorno que rodea a una organización, en el sector y país donde se desenvuelve.

La tabla que se desglosa a continuación está tomada de un documento del Instituto Nacional de Estadística (INEGI), del año 2008. Recordemos que el último Censo de Población fue en el año 2005, tomando como referencia el año en que se realizó el Servicio Social (2009). Algunos datos económicos datarán del año 2008, ya que el INEGI realizó encuestas en dicho año.

Concepto	Unidad de Medida	Año
Población		2005
	(Número de Personas)	103 263 388
Población Total		2008
Tasa de Natalidad	(Por mil habitantes)	18.3
Tasa de Mortalidad	(Por mil habitantes)	4.9
Vivienda y Urbanización		2005
Total de Viviendas	(Número de viviendas)	24 006 357
		2008
Inversión total ejercida en vivienda	(Miles de Pesos)	281 253 900
Educación		2005
Población de 10 y más años según condición de alfabetismo		
Alfabetos	(Porcentaje)	91.5
Analfabetas	(Porcentaje)	8.4
		2008
Gasto nacional en educación	(Millones de Pesos)	722 190.1
Salud		2007
Población asegurada en instituciones públicas	(Personas)	85 715 105

de salud		2007
Defunciones registradas	(Número de defunciones)	514 420
Unidades médicas	(Número de unidades)	20 641
Empleo		2008
Población económicamente activa (PEA)	(Personas)	45 460 003
Salarios		1992
Salario mínimo general (promedio salarial nacional)	(Pesos corrientes)	12 084.02
Sistema de Cuentas Nacionales		1997
Producto interno bruto (precios constantes de 1970)	(Millones de pesos)	1 273 383
Producto interno bruto por habitante (precios constantes de 1970)	(Pesos)	13 507
Agropecuario, Aprovechamiento forestal y Pesca	(Hectáreas)	2008
Superficie cosechada en tierras de temporal y de riego		20 502 834
Minería		2008
Producción de metales		

preciosos		
Oro	(Kilogramos)	50 365
Plata	(Kilogramos)	2 668 028
Sector Energético		2008
Capacidad instalada nacional para la generación de energía eléctrica	(Megawatts)	51 105
Producción de petróleo crudo	(Miles de barriles)	2007 1 124 821
Sector Manufacturero		2007
Índice de volumen de la producción de la industria manufacturera	(Base 1993=100)	151.6
Comercio		2003
Establecimientos censados	(Unidades censadas)	1 580 587
Comunicaciones y Transportes		2007
Oficinas de correos	(Número de oficinas)	30 809
Vehículos registrados		2007
Automóviles	(Unidades)	17 533 245
Camiones de pasajeros	(Unidades)	282 525
Camiones de carga	(Unidades)	7 870 417
Turismo		2008
Número de viajeros internacionales		

Ingresos	(Miles)	91 462
Egresos	(Miles)	107 443
Gasto medio de viajes internacionales		
Ingresos	(Dólares)	1 734
Egresos	(Dólares)	952
Finanzas públicas		1979
Deuda pública del gobierno federal	(Miles de pesos)	1 143 259 304
Inversión pública federal	(Millones de pesos)	1996 79 800
Sector Externo		2008
Importación de mercancías	(Millones de dólares)	308 603.3
Exportación de mercancías	(Millones de dólares)	291 342.6
Precios		2008
Índice nacional de precios al consumidor	(Base 2Q jun=2002=100)	129.2
Ciudad de México	(Base 2Q jun=2002=100)	129.1
Guadalajara, Jal.	(Base 2Q jun=2002=100)	126.9
Monterrey, NL	(Base 2Q jun=2002=100)	125.7
Moneda y Banca		2008
Paridad promedio del peso respecto al dólar de los Estados Unidos de Norteamérica	(Promedio de cotizaciones diarias)	11.1 a/
Certificados de la tesorería de la federación (A 28 días)	(Por ciento anual)	2008 8.0
		2008

Costo porcentual promedio	(Tasa en por ciento anual)	6.0
Ciencia y Tecnología		2008
Usuarios en:		
Computadora	(Usuarios)	31 953 523
Internet	(Usuarios)	22 339 790
		2008
Teléfono móvil	(Miles)	75 303
		2006
Gasto federal en ciencia y tecnología	(Millones de pesos)	32 791
Medio Ambiente		2007
Agua suministrada	(Litros por segundo)	327 618
Agua desinfectada	(Litros por segundo)	315 243
		2008
Superficie reforestada	(Hectáreas)	327 046
Seguridad y Orden Público		1974
Presuntos delincuentes registrados en los juzgados de primera instancia	(Personas)	59 266
		2008
Presuntos delincuentes registrados según fuero:		
Federal	(Personas)	34 856
Común	(Personas)	177 261

*a/ : Nuevos pesos

Fuente:

http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/pais/historicas10/EHM2009.pdf

Micro Entorno: Es el entorno o ambiente que se vive al interior de la Organización. Se toman en cuenta los proveedores de servicios y clientes.

Clientes: Personas dedicadas a la seguridad social, en países de América Latina , principalmente, con nivel educativo superior, de edades entre los 30 y 50 años en promedio.

Proveedores: Empresas de servicios como:

Papel: Office Depot-Intermediario

Imprenta: Particular

Toner: Office Depot-Intermediario

Teléfono: TELMEX

Internet: TELMEX

Luz: CFE

Agua: Departamento del Distrito Federal

Limpieza: Empresa Privada

Grupos de Interés: Clientes

Personas dedicadas a la seguridad social, ya sea a nivel médico o administrativo, en las diferentes instituciones de Seguridad Social o Salud, a nivel intercontinental.

Métodos e Instrumentos aplicados: Histórico, Observación, Sondeos.

Resultados a obtener: Conocer cómo interactúa el CIESS con su entorno, al enfrentar las variables y confrontarlas con su “background” y llevar esto a la práctica en y con su micro entorno.

2.2.2 Características de la rama a la que pertenece la Organización

Del Organismo Superior (CISS)	Del CIESS	Del Oficio (Seguridad Social)	R.R.H.H
Reglamentos	Estructuras	Servicios: Asesoría y capacitación, Investigación en materia de seguridad social	Reclutamiento: Por medio de entrevistas
Normas	Metas y Objetivos	Competencias	Selección: Entrevistas y desempeño
Leyes	Procedimientos	Diferencias con la competencia: Contactos directos a través de la CISS, misma que brinda al CIESS un respaldo y confiabilidad reconocidos por los que acuden a los cursos. El Centro cuenta con un hotel para dar alojamiento a los extranjeros que sean participantes en los cursos, además de ir por ellos al aeropuerto.	Socialización: Comidas, conversaciones diarias en el lugar donde hay una cafetera y galletas.
Estatutos			Capacitación: cursos; algunos en el extranjero.

Métodos e Instrumentos aplicados: Observación, sondeos, encuestas.

Resultados a Obtener: Tener una idea de cómo funciona el entorno de la Organización y cómo se sitúa con respecto de su competencia, haciendo patente lo que lo hace diferente.

2.2.3 Símbolos y Signos

Objetivo: Conocer qué símbolos y signos se usan de manera interna para la identificación de los clientes internos con su Organización.

Símbolos

Mitos	Ritos
Fundadores: Nace como un proyecto de reunión llevada a cabo en 1956	Reuniones: Reunión anual de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), en diferentes países sedes,
*Lo inaugura el presidente Adolfo López Mateos en el año 1963	Aniversarios/Conmemoraciones: Se lleva a cabo una reunión anual, en el CIESS, para celebrar su aniversario en dicha celebración se invita a los empleados administrativos y autoridades, por lo general se realiza una cena, coctel en el que se platica, posteriormente se da la cena y después en un ambiente festivo y familiar, se pasa a una sala más tranquila en la que se llevan a cabo diferentes actividades como karaoke, juegos de mesa, billar, etc.
	Juegos/ Fiestas: No se llevan a cabo juegos, y las fiestas que llegasen a haber son por los cumpleaños de los empleados administrativos se dan en la hora de la comida.

Signos

Cara al exterior	Comportamiento	Espacio/Gestión del tiempo
<p>Respuesta Telefónica: Cuenta con 2 líneas y hasta por lo menos 10 extensiones para cada administrativo.</p>	<p>Lenguaje: Con los jefes y directivos, se habla de usted; con los demás tanto secretarias como las personas que se encuentran en un mismo nivel jerárquico se habla de tu a tu. El lenguaje empleado es de respeto, cordialidad, seriedad.</p>	<p>Arquitectura: el edificio data de la década de los años 50, es una construcción amplia, y fuerte, no se aprecian cuarteaduras a simple vista, techos altos, oficinas amplias, que después fueron divididas.</p>
<p>Recepción de visitantes: Cuenta con una recepción, y una persona para que la atienda, está ubicada al lado de la entrada principal</p>	<p>Uniforme: No existe para el personal administrativo, sólo para la empresa de limpieza y de seguridad, los cuales son contratados por el CIESS a través de la empresa que les paga.</p>	<p>Estética/Decoración: Aunque se ha ido actualizando poco a poco, aún se aprecia mobiliario de la década de los 50, y 60. La decoración es muy simple, por ejemplo podemos ver en la recepción, un stand de madera, sin plantas a la entrada, sólo en ocasiones especiales, como Navidad.</p>
<p>Comunicación: Memos, Telefonía, Cartas, oralmente, fax.</p>	<p>Formas en que se expresa la jerarquía: Verbalmente : De usted, de manera respetuosa, pero dejando entrever el nivel, el modo de hablar es pausado. No Verbalmente: Las miradas son importantes a la hora de establecer contacto con los subordinados. El</p>	<p>Limpieza: Se lleva a cabo por personal de una empresa privada, se realiza diario a las 6 de la mañana, y posteriormente a la hora de la comida; aunque ellos están disponibles todo el día, y tienen otras actividades como el acomodo de sillas, mesas, etc.</p>

	lenguaje corporal denota la jerarquía.	
E-mail: nombre@ciss.org.mx	Actitud ante los procesos gerenciales: Por parte de los empleados administrativos, la actitud es de servicio; sin embargo no les gusta trabajar en la inmediatez, y la distribución del trabajo no siempre es equitativa.	Distribución y Ubicación de los locales: El edificio está ubicado al sur de la ciudad, y por sus techos altos, es un lugar fresco, las oficinas son frías y un poco oscuras. Sólo algunas gozan de ventilación adecuada. Cuenta con dos alas; en el ala derecha están ubicados los directivos y el contador, en el ala izquierda se encuentra la coordinación académica, encargada de los cursos impartidos; así como la publicación de los brevarios de la organización, además del área que lleva la logística.
Tratamiento a los clientes: Se les trata cordialmente, y se atienden sus necesidades en la medida de lo posible, ya que hay ciertas reglas que se siguen en casos determinados, como el transporte.	Formas en que se hace el proceso de socialización: Al llegar se saludan, aunque si no se agradan, no lo hacen, y pasan de largo, al pedir algún favor o colaboración, si es el caso platican un rato, pero por el contrario si no se agradan, se reduce estrictamente a la indicación. A la hora de la comida es cuando se da la mayor socialización, ya que la	Mobiliario y colores. El mobiliario como ya se mencionó, es de la década de los 50 y 60 en su gran mayoría, algunas cosas son más actuales, y más cómodas. Los escritorios no siempre tienen cajones que se deslicen fácilmente. Los colores usados para el mobiliario y las paredes son neutros. Algunas oficinas que tienen alfombras, son de color

	<p>mayoría se sientan juntos en el comedor y conversan, por supuesto existen grupos de menor jerarquía, que no comen con los directivos, sino que prefieren hacerlo en la calle.</p>	<p>azul o vino.</p>
--	--	---------------------

Métodos e Instrumentos aplicados: Análisis, Observación, Sondeos.

Resultados a Obtener: La forma en que el CIESS entabla relaciones con sus clientes, cómo se sienten los clientes internos con la forma de trabajo así como con el espacio donde laboran.

Capítulo 3: Propuesta del Manual de Identidad Corporativa para el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social

Un Manual de Identidad Corporativa, contiene los parámetros de la imagen y elementos que intervendrán en la percepción de una Organización por su público. Es por ello que este documento es de suma importancia dentro de la Organización a la que pertenece.

De acuerdo al Diagnóstico hecho con el análisis de la situación del centro así como las características que presenta la organización se propone el siguiente Manual para ayudar al reconocimiento, refuerzo y presencia del Centro ante sus pares y ante el público; pero también para el uso adecuado de la Imagen al interior del centro.

Manual de Identidad Corporativa



Contenido

Introducción	33
Terminología	34
Filosofía Corporativa	35
Isologo	36
Limitaciones en tamaño	37
Tipografía	38
Isologo en Blanco y Negro	38
Desviaciones Inaceptables	39
Uso del Isologo en Papelería	40

Introducción

Este Manual tiene como objetivo el correcto uso y reproducción del isologo al interior y exterior del Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS).

Se desglosan las versiones permitidas y prohibidas del isologo, así como la aplicación en distintos elementos de papelería y publicidad.

Se sugiere apegarse a este manual y así favorecer la continuidad de la imagen del Centro con su público y clientes internos.

Terminología

Isologo: Cuando una imagen y un Logo han sido fusionados

Tipografía: Conjunto de Letras, números y signos con determinados rasgos usados para definir la marca.

Pantone: Código Universal para colores, que se encuentran catalogados por número.

Cuatricromía: Sistema de cuatro colores (Cian, Magenta, Yellow, Key/Black) usado en impresiones.

C M Y K: Cian, Magenta, Yellow, Key/Black, código de colores usado en sistemas de impresión.

DIN: Normativa Internacional, basada en el rendimiento máximo del pliego

Filosofía

Misión: Proveer, con profesionalismo y eficiencia, bases sólidas para el fortalecimiento de las instituciones de seguridad social americanas, mediante la formación de recursos humanos altamente calificados, investigación, difusión y asistencia.

Visión: Continuar siendo un foro académico donde, en un marco de confianza y respeto a los ideales, se examinen los sistemas de seguridad social, a fin de contar con elementos que sirvan de guía y asesoramiento para quienes, en cada ámbito nacional, tienen que adoptar decisiones en la materia.

Isologo en color:



Elemento	Color
Isologo de la CISS	Pantone 301
Siglas CISS	Pantone 301, Pantone 421 para el punto de la i.
Imagen de fondo (Instalaciones del CISS)	Pantone 429
Fondo	Pantone cool gray 2

Cuatricromía CISS: C:100 M:46 Y:5 K:18

Cuatricromía logo CISS: C:100 M:46 Y:5 K:18

Cuatricromía Punto de la I: C:12 M:8 Y:9 K:21

Cuatricromía fondo: C:0 M:0 M:0 K:10

Cuatricromía instalaciones del CISS: C:21 M:11 Y:9 K:22

Limitaciones en Tamaño:



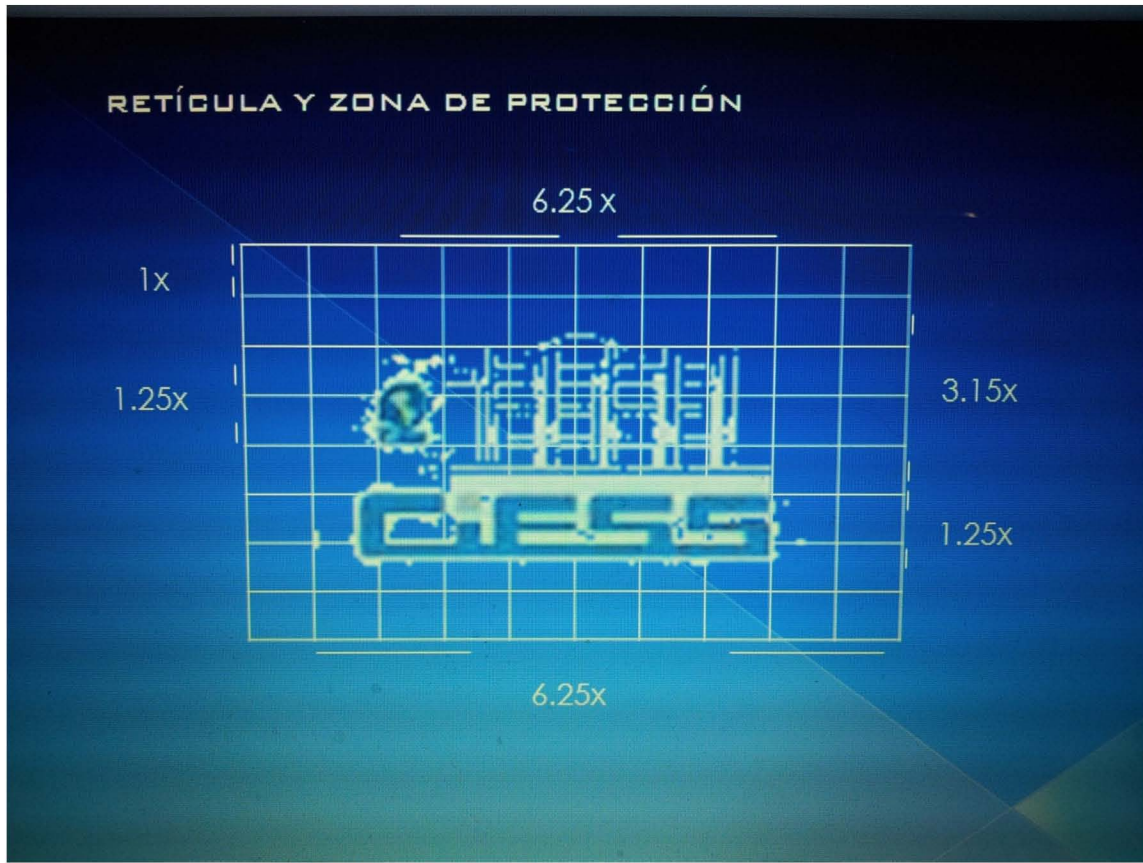
Tamaño total: Alto: 3.15 cm
Ancho: 5.64 cm

Tamaño Imagen de fondo: Alto: 1.59 cm
Ancho: 3.25 cm

Tamaño isotipo CISS: Alto:0.77 cm
Ancho:0.74 cm

Tamaño palabra CISS: Alto: 0.87cm
Ancho: 4.23 cm

Retícula y Zona de protección:



Tipografía:

Es la fuente usada en las publicaciones oficiales del Centro.

BANK GOTHIC MD BT : Se usa en el isologotipo y hojas membretadas

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
1234567890

Tipografía secundaria: Se usa para publicaciones, sitio web y algunos títulos

ARIAL ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
 abcdefghijklmñopqrstuvwxyz
 1234567890

CALIBRI ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
 abcdefghijklmñopqrstuvwxyz
 1234567890

Isologo en negro y blanco:

Usado para advertir que los elementos del isologo resalten y no se pierdan con el fondo.



Desviaciones inaceptables:

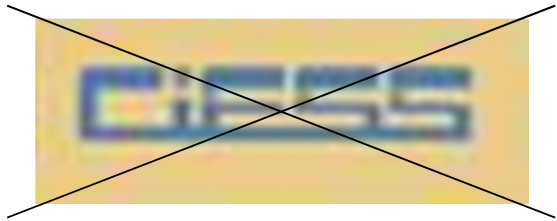
Versiones del isologo en que unos o varios de los elementos han sido modificados.



Se observa el cambio de color de fondo y de la imagen de las instalaciones del Centro, la leyenda “Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social”, así como también la coloración de las siglas en otro tono de azul que no corresponde en la cuatricromía correcta.



Nuevamente se observa el cambio en el tono de azul, así como el fondo blanco. Las siglas han sido engrosadas y la leyenda “ Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social” aparece debajo de las siglas CISS.



En esta desviación, no se observan los elementos que conforman el isologo oficial como son: el isotipo de la CISS, la imagen de fondo ni el color de fondo corresponde al oficial.



La leyenda “Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social” no sólo aparece sino que además se encuentra separada de las siglas CIESS. Los colores oficiales han sido cambiados.

Uso del Isologo en Papelería

Hojas Membretadas

Tamaño Carta

21.59 cm



Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social
Calle san ramón s/n col. San Jerónimo Lídice C.P10100 Deleg. M. Contreras México D.F.
Tel: 53774700 Fax: 53774707 Http:// www.ciss.org.mx/ciess E.mail: ciess@ciss.org.mx

27.94 cm

Organismo Especializado de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social

Margen Izquierdo con respecto del isologo: 1 cm
Espacio entre isologo y leyenda: 3 cm
Margen Superior con respecto del isologo: 1.5 cm

Tamaño Oficio:

21.59 cm



Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social
Calle san ramón s/n col. San Jerónimo Lídice C.P10100 Deleg. M. Contreras México D.F.
Tel.: 53774700 Fax: 53774707 Http:// www.ciss.org.mx/ciess E.mail: ciess@ciess.org.mx

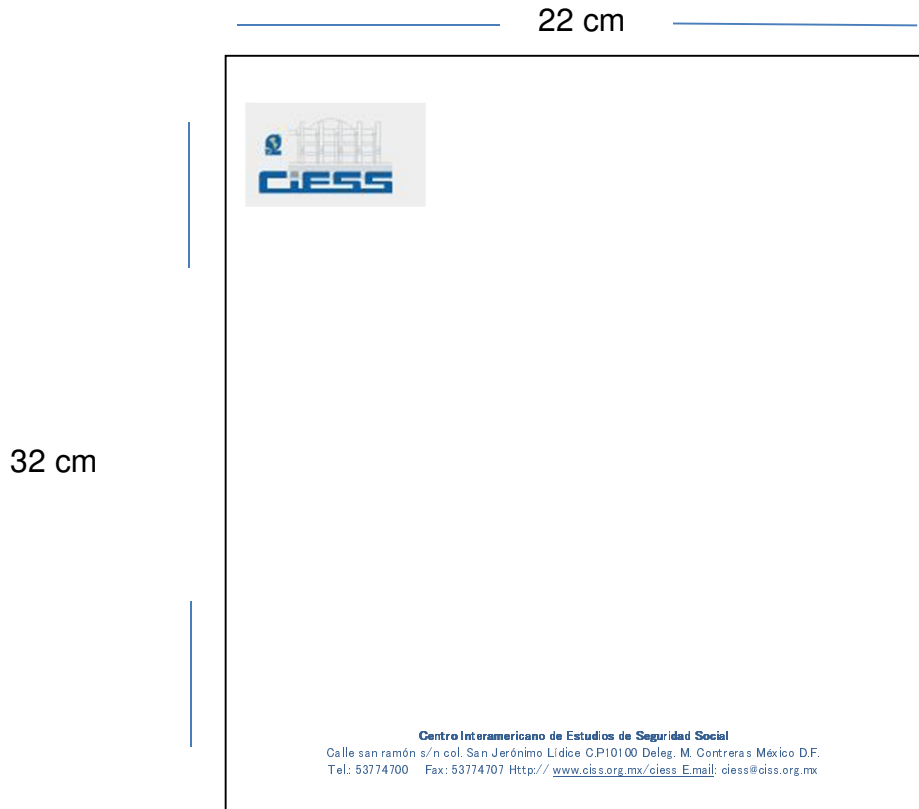
35.56 cm

Organismo Especializado de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social

Margen Izquierdo con respecto del isologo: 1 cm
Espacio entre isologo y leyenda: 3 cm
Margen Superior con respecto del isologo: 1.5 cm

Sobre

Folio Completo



Margen Izquierdo con respecto del isologo: 1 cm
Margen Superior con respecto del isologo: 1.5 cm

Tarjetas de Presentación:



Margen Izquierdo con respecto del isologo: 1 cm
Margen Superior con respecto del isologo: 1.5 cm

Bolígrafo

Dimensiones: 14.5x1.3 cm

Material: Plástico

Color: Blanco

Tintas: Negro y Azul

Libretas forma francesa

Dimensiones: 18x13cm

Pasta Dura Color Blanco

Hojas Rayadas o Blancas

Margen Izquierdo con respecto del isologo: 1 cm
Margen Superior con respecto del isologo: 1.5 cm
Leyenda y Dirección centrados en la parte inferior.

Glosario

Análisis Situacional: Es el desglose de la situación de una Organización con respecto de su contexto.

Análisis FODA: Es el estudio de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de una Organización, de manera interna y externa.

Clientes internos: Llamado así en la Comunicación Organizacional al personal con que cuenta una empresa.

CMYK: Cian, Magenta, Yellow, Key/Black, código de colores usado en sistemas de impresión.

Cuatricromía: Sistema de cuatro colores (Cian, Magenta, Yellow, Key/Black) usado en impresiones.

Diagnóstico Organizacional: Es un proceso analítico que busca identificar problemas dentro de una Organización, tomando en cuenta su entorno.

Filosofía: Busca establecer el propósito de la existencia de una Organización, así como su proyección a futuro.

Identidad: Es el *SER* de una Organización, qué la conforma, y cómo se compone.

Identidad Corporativa: Se compone de elementos tangibles e intangibles, los primeros serán desde el logotipo, tipografía, papelería etc. , los segundos abarcarán los valores, misión y visión. Esto se reflejará en la imagen que la Organización transmita a su público.

Idiosincrasia: Características que conforman un temperamento, pueden ser adquiridas o heredadas.

Imagen: Es la proyección de una Identidad. Será percibida por el público.

Interamericano: Se refiere a cualquier relación entre países americanos.

Isologo: Es un gráfico que fusiona una imagen y un logo.

Logotipo: Elemento gráfico compuesto por un gráfico o una determinada tipografía.

Macro entorno: Es el entorno que rodea a una Organización, es decir el entorno dentro del cual la Organización se desenvuelve.

Manual de Identidad Corporativa: Documento en el que se establecen los parámetros para el uso correcto de la Identidad Corporativa de una Organización. Contiene elementos como: tipografía, descripción de elementos del logotipo, desviaciones o usos incorrectos del logotipo, etc.

Micro entorno: Es el entorno al interior de una Organización, incluye proveedores, clientes internos, entre otros.

Organigrama: Gráfico en el que se desglosan los departamentos o áreas con que cuenta una Organización, así como los encargados de las mismas.

Pantone: Código Universal para colores, que se encuentran catalogados por número.

Proveedores: Como su nombre lo indica proveen o abastecen de un servicio o producto a una Organización.

Signo: Objeto, fenómeno o acción material que, por naturaleza o convención, representa o sustituye a otro.

Símbolo: Representación sensorialmente perceptible de una realidad, en virtud de rasgos que se asocian con esta por una convención socialmente aceptada.

Tipografía: Conjunto de Letras, números y signos con determinados rasgos usados para definir la marca.

DIN: Normativa Internacional, basada en el rendimiento máximo del pliego.

Conclusiones

Una organización nace de la capacidad de los seres humanos para realizar tareas o actividades con un determinado fin.

Cada Organización posee una Identidad, ya sea que se establezca o no en un documento; desde una familia, como forma básica de una sociedad, hasta la sociedad misma, porque ninguna se parece a la otra.

Cada una de ellas posee gustos, obligaciones, idiosincrasias diferentes.

La Comunicación es pues quien ayudará a emerger las diferentes identidades y que jueguen su papel dentro del macro entorno del que forman parte.

La Comunicación aún en su forma más básica siempre buscará transmitir un mensaje, por ello es indispensable recurrir a ella cuando queramos satisfacer la necesidad inherente a toda organización, que es la de comunicar quién es y el por qué de su existencia.

En el caso que nos ocupa, el CIESS posee una identidad en espera de ser transmitida de una manera adecuada para poder no sólo diversificar su público sino ser conocido y reconocido en el país y con la gente contribuyente a la seguridad social ; a través de las herramientas de la Comunicación y específicamente de la Comunicación Organizacional.

Las Organizaciones son dinámicas con su medio y en su interior, por ello es importante el análisis situacional y el diagnóstico organizacional previos a la realización de un Manual de Identidad Corporativa, en uno se reflejará la actualidad de la Organización y en otro se buscará escrudñar los hechos o la falta de los mismos que han ocasionado problemas.

El trabajo detrás de un Manual de Identidad Corporativa es por demás arduo porque incluye no sólo estar informado acerca de la Organización para la que

se realizará el Manual sino también el Entorno que la rodea; es decir el macro entorno. Esto con el fin de conocer cómo se desenvuelve de acuerdo con las situaciones que pasan a su alrededor.

El Manual de Identidad Corporativa es una herramienta que ayudará a la Organización a formalizar y sustentar su Identidad y en consecuencia su imagen con el exterior.

Recordemos que este documento es y será el primer contacto del Centro con el exterior, ya que en él se concentran las bases de su funcionamiento así como lo concerniente a la aplicación de los elementos que le brindan identidad.

Por ello es esencial que toda empresa, organización o institución cuente que el Manual de Identidad Corporativa.

Una Organización debe contar con un documento en el que se describan todas y cada una de sus funciones de manera clara y ordenada. No sólo para su buen funcionamiento, sino para reflejar orden y seriedad. Así como para facilitar la familiarización de un nuevo integrante del Centro cuando se dé el caso.

Los valores dentro de una Organización tienen el objetivo de regular de manera ética tanto el comportamiento de los clientes internos, como del mismo Centro dentro de su entorno.

El organigrama describe las áreas con que cuenta una Organización y los responsables de las mismas. Contar con uno a la vista de todos facilitará la comunicación interna y ayudará a los clientes internos a tener una visión más clara de quién es el responsable de cada área.

En el transcurso de la realización de la propuesta de este Manual, se observó la falta de elementos significativos para un centro de tanta relevancia, como los valores dentro de la Filosofía, la falta de un Organigrama oficial, y la descripción

de las áreas con que cuenta el Centro. Tampoco existen señalamientos de las áreas en las instalaciones, y se detectó la falta del uso de los colores oficiales, así como del isologo. Es decir una vez que se está en el interior del Centro, parece olvidarse la identidad del mismo.

El Manual de Identidad Corporativa, será el primer paso de la recuperación y emisión de la Identidad e Imagen de un Centro tan relevante en el ámbito de la Seguridad Social, que cuenta con la oportunidad de convertirse en el referente a nivel intercontinental de la Seguridad Social.

Bibliografía

ROJAS Soriano, Raúl (1982) *Guía para realizar Investigaciones Sociales*.

UNAM. México

HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto (1998) *Metodología de la Investigación*.

México, McGraw-Hill

PADUA, Jorge (1979) *Técnica de Investigación aplicada a las Ciencias*

Sociales. México, El Colegio de México.

STONER, James y Freeman Edward (1995) *Administración*, sexta edición.

México, Pearson Prentice Hall

NAVAS López, José Emilio y Guerras Martín, Luis Ángel. (2006) *La dirección*

estratégica de la empresa, Teoría y Aplicaciones, tercera edición. Thomson

Civitas. España ,

Reglamento del Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social,

Estatuto y Reglamentos Conferencia Interamericana de Seguridad Social,

Secretaría General. Septiembre 1997.

Manual de Organización del Centro Interamericano de Estudios de Seguridad

Social, Subdirección General Administrativa del Instituto Mexicano del Seguro

Social, 1991.

_____ MARTÍNEZ Florán, Tania Rubí.(2010) *Propuesta de Identidad e*

Imagen corporativa para el Grupo Proden. UNAM-FCPyS . México. Pp 91-117

_____ GARCÍA Lazcano, Claudia.(2005) *El proceso de la Imagen*

Corporativa. Elaboración del Manual de Identidad Corporativa .UNAM-FCPyS.

México . Pp 26-35 y 48-72.

_____ *Comunicación Organizacional* (2008) Material didáctico.
SUA-FCPyS. México

<http://www.ciss.org.mx/ciess/index.php?id=ubicacion> (octubre 2009)

<http://www.ciss.org.mx/ciess/index.php?id=origen> (octubre 2009)

<http://es.scribd.com/doc/25976276/Conversion-Pantone-a-CMYK-0> (noviembre 2012)

<http://fetchbranding.com/wp-content/uploads/2011/12/pantone-pc-chart.pdf>
(noviembre 2012)

http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/pais/historicas10/EHM2009.pdf

(noviembre 2012)

<http://lema.rae.es/drae/> (noviembre 2012)

Anexo :

Fotografías del exterior del CIESS



Imágenes del interior del CIESS



