

Manual de Imagen Corporativa

GERS

Revisión 2

Enero de 2014

GERS	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha aprobación: Octubre 10 de 2012

CONTROL DE REVISIONES

REVISIÓN	OBSERVACIONES	Fecha de APROBACIÓN
01	Original	10 Octubre 2012
02	Introducción	15 Enero 2014

GERS	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2012

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	5
2	OBJETIVO.....	5
3	NORMAS PARA EL MANEJO DE LA SIMBOLOGÍA CORPORATIVA	5
1.2	Simbología corporativa	5
1.3	Construcción de la simbología	6
1.4	Tipografía corporativa, principal y complementaria	6
1.5	Colores corporativos	7
1.6	Aplicación de simbología sobre fondos.....	8
4	USO DE LA IMAGEN EN FORMATOS IMPRESOS Y OTROS ELEMENTOS.....	9
4.1	Formatos de papelería personalizados. Sobre, hoja carta, tarjeta de presentación	9
4.2	Formatos de papelería en otros documentos	12
4.3	Aplicación de simbología en dotación.....	12
5	NORMAS PARA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.....	13
5.1	Cotizaciones	13
6	MANEJO DE LA SIMBOLOGÍA EN PIEZAS PUBLICITARIAS	14
6.1	Plantilla para presentaciones en Power Point.....	14
6.2	Aplicación de simbología en pendones	15
6.3	Aplicación de simbología en brochure	15
7	USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.....	16
7.1	Presentación del mensaje	16
7.1.1	Configuración de la firma y texto del correo electrónico	17
8	REPRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	18
8.1	Visitas institucionales.....	18
8.1.1	Atención telefónica	19
8.1.2	Atención escrita (cartas y correos).....	21
8.1.3	Atención personal	21

GERS	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2012

9 PRESENTACIÓN PERSONAL..... 21

GERS	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2012

1 INTRODUCCIÓN

GERS es una organización dinámica, que en los últimos años ha experimentado un crecimiento considerable en clientes atendidos, facturación, cobertura geográfica y personas vinculadas. Cuenta con cuatro sedes fuera de Colombia ubicadas en USA, México, Chile y Ecuador y cuatro sedes en Colombia: Cali, Bogotá, Villavicencio, Barranquilla.

Este crecimiento hace necesario establecer unos parámetros que permitan tanto a sus colaboradores como a sus clientes, tener unas referencias corporativa claras y unificadas que constituyan señales inconfundibles de identidad de la organización.

2 OBJETIVO

Presentar la información necesaria para unificar y controlar el uso y la aplicación correcta de la identidad corporativa de GERS.

3 NORMAS PARA EL MANEJO DE LA SIMBOLOGÍA CORPORATIVA

Este manual es un instrumento que permite asegurar el cumplimiento de los lineamientos normativos de la marca. Debe constituirse en un documento de consulta permanente cada vez que se tomen decisiones que involucren la imagen de GERS

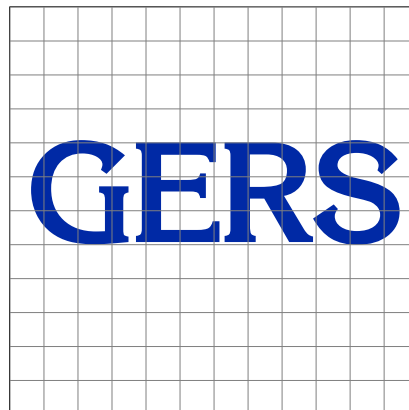
1.2 Simbología corporativa

GERS

GERS	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2012

1.3 Construcción de la simbología

Se presenta una cuadrícula de 1cm de lado, como fondo del texto símbolo en su tamaño básico de construcción, con el objeto de poderlo ampliar a cualquier tamaño.



1.4 Tipografía corporativa, principal y complementaria

La Tipografía principal debe ser usada únicamente para la construcción de la simbología o en la implementación de nuevos símbolos basados en la simbología corporativa GERS

El tipo de letra: **GERS**:

Korina BT Bold.

La Tipografía complementaria se usará para el desarrollo de formatos de papelería, piezas de comunicación corporativa como: brochoures, pendones, cartas, memorandos, informes, etc.

Tipo de letra:

Arial

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

¡¿?@#%&*

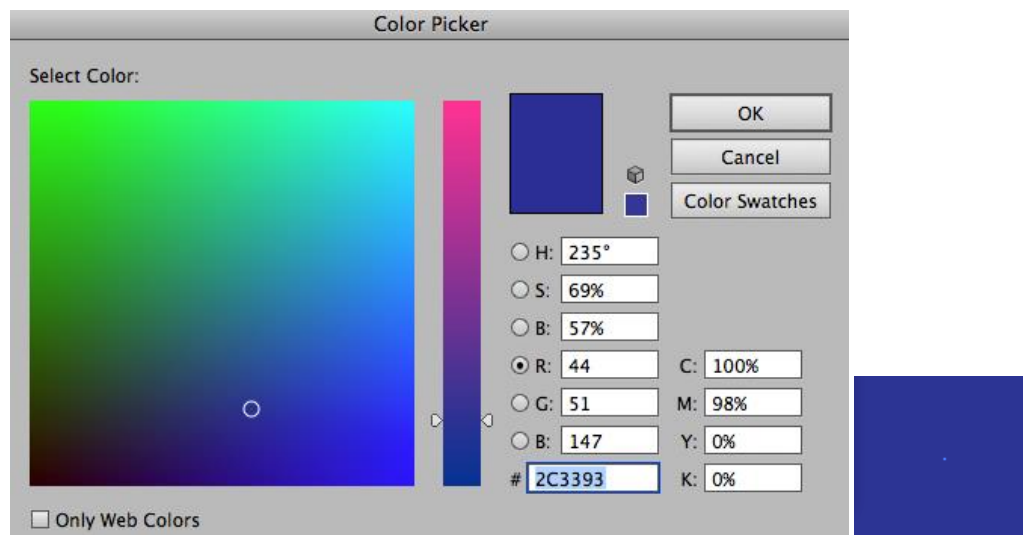
GERS	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2012

Tamaño: Se recomienda escribir los textos en tamaño 11. Si es necesario se sube a 12 o se baja a 10.

1.5 Colores corporativos

El texto símbolo debe ser aplicado en el color azul **PANTONE 294 C** lo cual permite homologar la imagen haciendo más fácil su recordación. La preparación del color corporativo se hará por la guía universal de Pantone por mezclas de complemento o a través de tramas de “**CMYK**” (policromía)

Se muestra la fórmula de tintas CMYK y su equivalencia en colores internacionales “Pantone”



RGB

Red = 44
Green = 51
Blue = 147

CMYK

C = Cyan (Cian) = 100
M = Magenta (Magenta) = 98
Y = Yellow (Amarillo) = 0
K = Black o Key (Negro) = 0

GERS	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2012

GERS

El textosímbolo puede ser usado en **BLANCO sobre NEGRO, NEGRO sobre BLANCO**, o a una sola tinta no corporativa cuando el material o sustrato sobre el que se aplique tenga limitantes de otros órdenes y no se pueda aplicar en el color corporativo. En este caso todas las letras que conforman el texto deben estar al **100%** de la tonalidad escogida para no generar debilidades visuales o imprecisiones.

El tipo de letra utilizado en todos los casos de uso de la marca, es el Korina BT Bold.

CMYK

C = Cyan (Cian) = 0

M = Magenta (Magenta) = 0

Y = Yellow (Amarillo) = 0

K = Black o Key (Negro) = 100

GERS

1.6 Aplicación de simbología sobre fondos

La simbología se imprimirá en blanco cuando al aplicarla sobre una superficie de color no se genere suficiente contraste para resaltarla o si el color de fondo es visualmente similar a los colores corporativos.



	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2012

4 USO DE LA IMAGEN EN FORMATOS IMPRESOS Y OTROS ELEMENTOS

La norma de identidad visual corporativa abarca todos los escenarios de la organización incluyendo:

- Hoja formato para cartas
- Sobre de correspondencia
- Tarjetas de presentación
- Informes técnicos
- Dotación

Los parámetros consignados en este manual deben servir de guía tanto para el personal de GERS como para los proveedores.

La construcción y artes finales de los formatos de papelería aquí presentados se entregan a los proveedores en CD o correo electrónico para su respectiva reproducción.

Los artes finales de los formatos de papelería y de otros elementos, no deben elaborarse manualmente, deben ser extraídos del CD para garantizar la fidelidad de la reproducción.

4.1 Formatos de papelería personalizados. Sobre, hoja carta, tarjeta de presentación

SEDES COLOMBIA

Sobre

24 x 10.5 cms / 2 tintas



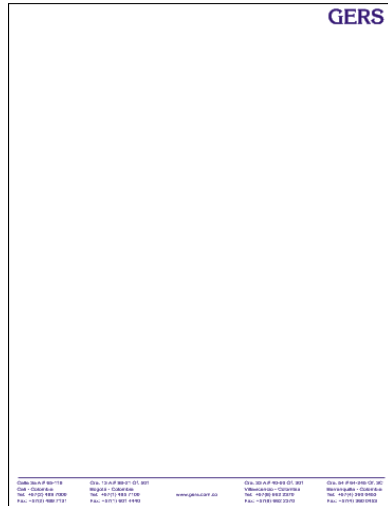
Tarjetas de presentación

9 x 5.5 cms / 2 tintas

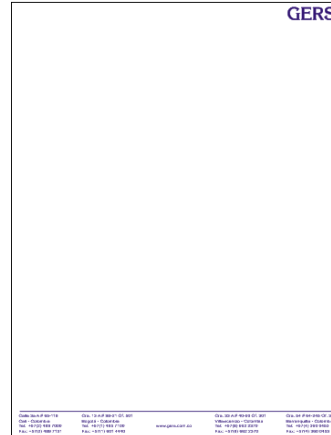


GERS	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2012

Sobre oficio
24.5x35 cms / 2 tintas



Hoja Carta
21.5 x 28 cms / 2 tintas



SEDE USA

Sobre
24 x 10.5 cms / 2 tintas

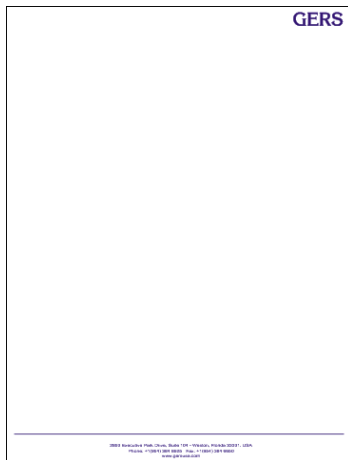


Tarjetas de presentación
9 x 5.5 cms / 2 tintas

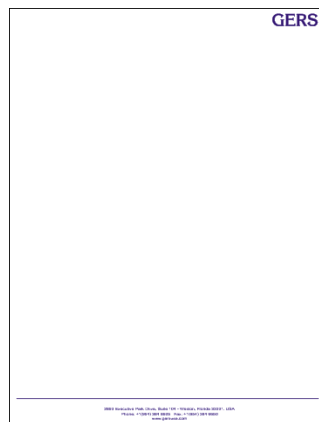


GERS	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2012

Sobre oficio
24.5x35 cms / 2 tintas



Hoja Carta
21.5 x 28 cms / 2 tintas



SEDE MÉXICO

Sobre
24 x 10.5 cms / 2 tintas

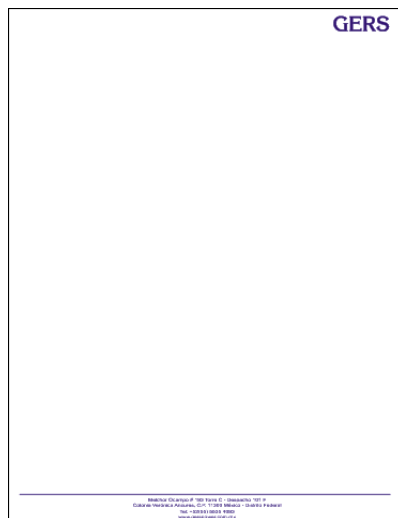


Tarjetas de presentación
9 x 5.5 cms / 2 tintas

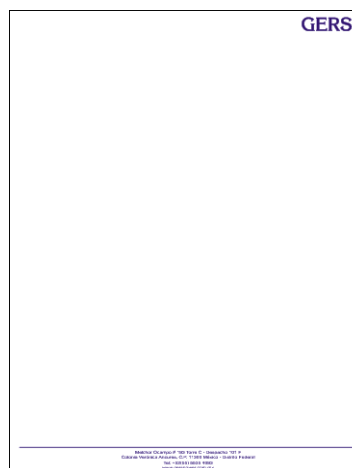


GERS	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2012

Sobre oficio
24.5x35 cms / 2 tintas



Hoja Carta
21.5 x 28 cms / 2 tintas



4.2 Formatos de papelería en otros documentos

En GERS se producen otro tipo de documentos que requieren el uso del logo corporativo.

Entre estos tenemos:

- Procedimientos del sistema de calidad
- Registros del sistema de calidad
- Protocolos de prueba
- Informes de proyectos

4.3 Aplicación de simbología en dotación

Para la dotación institucional se usará el logo de GERS bordado en el lado izquierdo en azul corporativo sobre los siguientes colores:

Blanco
Gris
Azul claro

GERS	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2012

OTROS

- Casco blanco tipo ingeniero con el logo GERS en azul corporativo impreso en autoadhesivo.
- Chaquetas
- Chalecos reflectivos

Para cualquier elemento de dotación que deba identificarse se utilizará el logo preferiblemente en azul corporativo.

5 NORMAS PARA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

5.1 Cotizaciones

Hay dos estilos para presentación de cotizaciones y se usan según los siguientes criterios:

Requisitos del cliente presentados como	Tipo de cotización
Solicitud verbal, carta solicitud	Carta cotización
Concurso de méritos, pliegos de licitación pública, términos de referencia, documento con especificaciones	Documento de cotización

Carta cotización:

Se presenta en el formato para cartas de GERS. Las cotizaciones se remiten al cliente impresas o vía correo electrónico codificadas con el número que genere la aplicación WEB. Este código se ubica en la esquina superior derecha del documento.

Formato del código:

G- XXXX- AA/COT – DD-Rev #

G: Es la inicial de GERS

GERS	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2012

XXXX: Número consecutivo asignado por el aplicativo de GERS

AA: Año en curso, últimos dos dígitos

COT: Sigla fija que significa cotización

DD: Departamento al cual pertenece

Informes

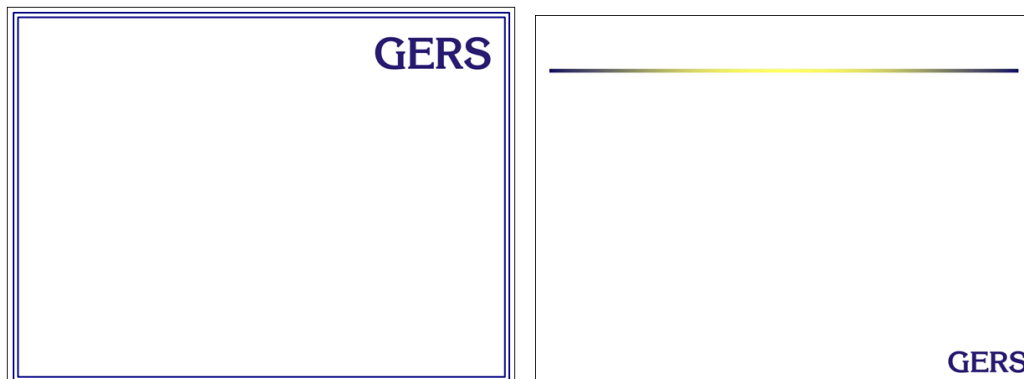
Planos

Protocolos

Procedimientos de los sistemas de gestión

6 MANEJO DE LA SIMBOLOGÍA EN PIEZAS PUBLICITARIAS

6.1 Plantilla para presentaciones en Power Point



Se adjunta plantilla a este documento.

6.2 Aplicación de simbología en pendones

SEDES COLOMBIA



Estudios de Sistemas Eléctricos
Diseño e Ingeniería
Pruebas y Puesta en Servicio
Calidad de Potencia
Smart Grids
Interventorías y Asesorías
Cursos Especializados
Representaciones



Col - Colombia
Calle 3a A # 65-118
Tel: +57(2) 489 7000
Fax: +57(2) 489 7131

Bogotá - Colombia
Cra. 13 A # 98-21 Of. 501
Tel: +57(1) 489 7100
Fax: +57(1) 489 7131

Villavicencio - Colombia
Cra. 33 A # 40-50 Of. 301
Tel: +57(8) 662 2370
Fax: +57(8) 662 2370

Barranquilla - Colombia
Calle 54 # 64-245 Of. 3C
Tel: +57(5) 360 0453
Fax: +57(5) 360 0453

Melchor Ocampo # 193 Torre C
Departamento 101 P
Colombia Mexicana Anáhuac,
C.R. 13300 México - Distrito Federal
Tel: +52(55) 8538 4099

**2853 Executive Park Drive,
Suite 104
Miyaca, Florida 33331, USA
Tel: +1(954) 384 8925
Fax: +1(954) 384 6550**

www.gers.com.co // www.gersusa.com

SEDE MÉXICO



Estudios Sistemas Eléctricos
Diseño e Ingeniería
Pruebas y Puesta en Servicio
Calidad de Potencia
Smart Grids
Interventorías y Asesorías
Cursos Especializados



México - Colombia
Calle 3a A # 65-118
Tel: +57(2) 489 7000
Fax: +57(2) 489 7131

Bogotá - Colombia
Cra. 13 A # 98-21 Of. 501
Tel: +57(1) 489 7100
Fax: +57(1) 489 7131

Villavicencio - Colombia
Cra. 33 A # 40-50 Of. 301
Tel: +57(8) 662 2370
Fax: +57(8) 662 2370

Barranquilla - Colombia
Calle 54 # 64-245 Of. 3C
Tel: +57(5) 360 0453
Fax: +57(5) 360 0453

Melchor Ocampo # 193 Torre C
Departamento 101 P
Colombia Mexicana Anáhuac,
C.R. 13300 México - Distrito Federal
Tel: +52(55) 8538 4099

**2853 Executive Park Drive,
Suite 104
Miyaca, Florida 33331, USA
Tel: +1(954) 384 8925
Fax: +1(954) 384 6550**

www.gers.com.co // www.gersusa.com

SEDE USA



Power System Studies
Design & Engineering
Testing & Commissioning
Smart Grids
Specialized Courses and Training



Col - Colombia
Calle 3a A # 65-118
Tel: +57(2) 489 7000
Fax: +57(2) 489 7131

Bogotá - Colombia
Cra. 13 A # 98-21 Of. 501
Tel: +57(1) 489 7100
Fax: +57(1) 489 7131

Villavicencio - Colombia
Cra. 33 A # 40-50 Of. 301
Tel: +57(8) 662 2370
Fax: +57(8) 662 2370

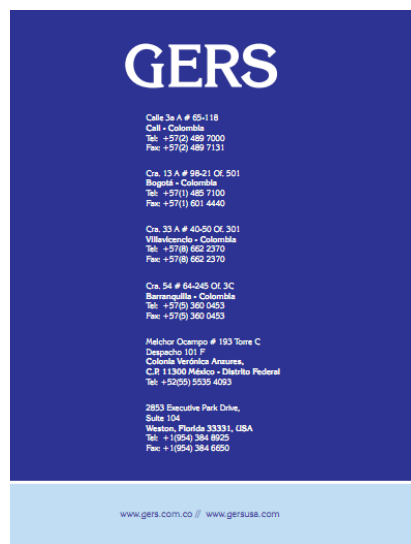
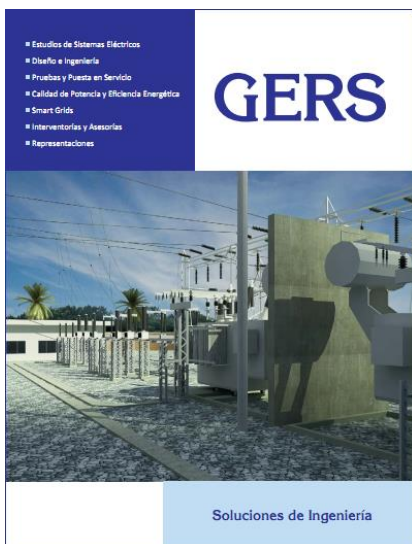
Barranquilla - Colombia
Calle 54 # 64-245 Of. 3C
Tel: +57(5) 360 0453
Fax: +57(5) 360 0453

Melchor Ocampo # 193 Torre C
Departamento 101 P
Colombia Mexicana Anáhuac,
C.R. 13300 México - Distrito Federal
Tel: +52(55) 8538 4099

**2853 Executive Park Drive,
Suite 104
Miyaca, Florida 33331, USA
Tel: +1(954) 384 8925
Fax: +1(954) 384 6550**

www.gers.com.co // www.gersusa.com

6.3 Aplicación de simbología en brochure





7 USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

- Dentro de las actividades diarias del personal de GERS está la revisión del correo electrónico.
- Todo funcionario de GERS debe responder oportunamente los correos electrónicos que reciba con excepción de los mensajes SPAM (correo no deseado).
- Cuando se reciba copia de un mensaje, la recomendación es contestarlo solo si hay algo que comentar, agregar o corregir, de lo contrario solo confirmar su recibo.
- GERS no considera conveniente re-enviar mensajes de cadenas, bromas o expresiones que no aportan a la actividad laboral y además contribuyen a la propagación de virus y spam.
- El número de personas a quienes se envía copia de correos debe limitarse a las realmente interesadas o involucradas en el asunto.

7.1 Presentación del mensaje

Teniendo en cuenta que el correo institucional es un medio formal que debe contribuir al posicionamiento de la imagen de GERS, los lineamientos para su correcto uso son:

- El texto debe escribirse en la fuente Arial, tamaño 11, color azul institucional (R: 44 G: 51 B: 147)
- El contenido del texto no debe escribirse en mayúsculas
- No debe usarse ningún color o imagen como fondo del mensaje a enviar.

GERS	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2012

- No deben utilizarse abreviaturas en las palabras de saludo y despedida, Ejemplo: Sldos

7.1.1 Configuración de la firma y texto del correo electrónico

La firma del correo institucional debe tener el siguiente orden: nombre completo y apellidos, cargo, logo de GERS en imagen, dirección, ciudad, país, PBX, fax, página web.

La firma debe escribirse en la fuente Arial, tamaño 11, color azul institucional (R: 44 G: 51 B: 147)

Nombres Apellidos

Cargo

LOGO DE LA EMPRESA (como imagen)

Dirección Ciudad - País

PBX: + 57 (0) 000 0000 ext. 000

FAX: + 57 (0) 000 0000

www.paginaweb

Ejemplo personal administrativo

Alba Ines Naranjo Sinisterra

Jefe de Recursos Humanos

GERS

Calle 3 A # 65 – 118 Cali – Colombia

PBX: + (57) 489 7000 ext. 227

FAX: + (57) 489 7131

www.gers.com.co

Ejemplo personal técnico

Julian Andres Preciado Ricaurte

Ingeniero de Pruebas

GERS

Calle 3 A # 65 – 118 Cali – Colombia

PBX: + (57) 489 7000 ext. 225

FAX: + (57) 489 7131

	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2012

www.gers.com.co

El texto de los correos debe redactarse en la fuente Arial tamaño 11 en color azul institucional, (R: 44 G: 51 B: 147)

8 REPRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

8.1 Visitas institucionales

Preparación preliminar

- Infórmese sobre el cliente: Que hace, cuál es su cobertura en el mercado nacional, cuál ha sido su trayectoria. Lea ANTES de la visita la información básica de su cliente
- Infórmese sobre el proyecto y la necesidad que hizo que el cliente acudiera a GERS. Si hay términos de referencia, cotización, contrato, correos, LÉALOS ANTES de llegar a la visita

Preparación para salir

- Salga con la suficiente anticipación y llegue puntual a su cita. Prevea el tiempo para reportarse en la portería y pasar por la verificación de información.
- Vaya bien presentado. Use la dotación de GERS (camisa con el logo en el bolsillo, casco y otros elementos de protección personal si son necesarios)
- Asegúrese de llevar el brochure de GERS, una presentación en archivo digital si hay espacio para esta y su computador portátil.
- Lleve sus documentos de seguridad social pues en la portería se los pueden solicitar.
- Lleve el carné de GERS.
- Prepare una breve agenda de la reunión con el nombre de los temas a tratar.

Durante la visita:

- Salude a su anfitrión con amabilidad pero sin melosería

GERS	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2012

- Utilice la fórmula Ingeniero + Apellido, Ingeniera + Nombre, Señor + Apellido, Señora + Nombre, a menos que exista confianza suficiente para llamar a su anfitrión por el nombre.
- De la mano con firmeza y mírelo a los ojos.
- Apague su teléfono celular o póngalo en modo reunión.
- Escuche con atención y tome nota de los compromisos que se van formulando durante la reunión.
- Al terminar la reunión, haga un resumen de los compromisos y asegúrese de que usted y su cliente los tienen claros.

Después de la visita:

- Si se comprometió a enviar un acta, elabórela ese mismo día. Después se le van a olvidar varios detalles
- Cumpla con los envíos de información, cotización a presentar y demás compromisos acordado

Registros

RG-014-02 Acta de reunión

RG- XX-XX Registro de visita

Cuadro de programación de visitas por departamento

Seguimiento

- Haga seguimiento del recibo de la información enviada
- Si se requiere información o atención de otro departamento, infórmelo al Gerente correspondiente ese mismo día o al día siguiente

8.1.1 Atención telefónica

El contacto telefónico es en muchas ocasiones la primera impresión de una empresa y por lo tanto un aspecto muy importante a tener en cuenta.

Reglas básicas para la correcta atención telefónica

GERS	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2012

- Responda el teléfono lo más rápidamente posible, no permita que suene más de tres veces
- Atienda las extensiones cercanas a la suya si la persona a la que corresponde la línea no está en su puesto de trabajo.
- Atienda la llamada con actitud cordial, transmita amabilidad, de acuerdo con los siguientes pasos:

Recepción

Identificación de la empresa
Saludo
Identificación personal
Apertura

Ejemplo:

GERS
Buenos días
Habla Juliana
En que puedo colaborarle

Otras dependencias

Identificación de la empresa
Saludo

Ejemplo:

GERS
Buenos días

GERS	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2012

8.1.2 Atención escrita (cartas y correos)

La comunicación escrita es de suma importancia para la imagen de la empresa y tanto su presentación como su contenido deben revisarse cuidadosamente.

Reglas básicas para la correcta presentación de cartas:

- Vigile la ortografía, si tiene dudas utilice el diccionario y mantenga habilitado el corrector de texto
- Sea claro en la exposición de las ideas
- Evite los pleonasmos
- Evite adornos o palabras innecesarias
- Busque la precisión, utilice hechos y datos
- Lea la carta antes de enviarla

Se adjunta el formato de cartas

8.1.3 Atención personal

La atención personalizada siempre será la mejor herramienta para llegar a un cliente.

Reglas básicas:

- Sea respetuoso y amable durante toda la entrevista
- Mantenga una postura atenta que demuestre interés.
- No adopte una posición despectiva ni prepotente
- Escuche con atención las ideas de su interlocutor
- No juzgue ni menosprecie por su apariencia física o personal
- Sea prudente en su exposición. No se comprometa con lo que no puede cumplir

9 PRESENTACIÓN PERSONAL

La imagen personal es la carta de presentación que usted tiene ante su entorno: jefes, clientes, compañeros de trabajo, colaboradores, proveedores, entidades financieras.

El vestuario de una persona es muy visible y por tanto su elección debe ser acorde con su entorno laboral y profesional.

GERS	MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	PR- 045	
		Revisión 2	Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2012

Recomendaciones:

- Sea discreto
- No use escotes exagerados