



Manual de Uso Imagen Institucional Comisionistas Autorizados



Manual de Uso Imagen Institucional Comisionistas Autorizados

Autorizado por:

Licdo. Marco Hidalgo, Gerencia General.

Aprobado por:

Licda. Ofelia Blanco, Depto. Gestión de Programas de Financiamiento.

Revisado por:

Licda. Erika Calderón, Asesora Legal Gerencia General / Asesoría Legal INVU .

Lic. Víctor Polinaris Vargas, Asesoría Legal / Daniela Sáenz, Asesoría Legal, / Elieen Torres, Asesoría Legal.

Avalado por:

Comisionistas Autorizados / Unidad de Administración de Canales de Servicios (reunión 21 de junio de 2016 en el INVU).

Documento elaborado por:

Licda. Tatiana Mora, Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa.

Licda. Sofía Mata, Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa.

Tercera versión, junio 2019.

Diseño y diagramación:

Handerson Bolívar - Jander Biore - www.altdigital.co

Contenido

1. Introducción.....	5
2. ¿Cómo usar este Manual?	7
2.1 Nombre de Fantasía y licencia de Comisionista Autorizado	10
2.2 Perfil del consumidor	12
2.3 Obligaciones del Comisionista Autorizado	14
2.4 Aprobación de material publicitario y mercadeo.....	16
3. Instructivo de uso de Marca INVU	17
3.1 Uso del logotipo Institucional	17
3.2 Material promocional impreso.....	18
3.3 Material promocional digital	28
3.4 Textiles	39
4. Publicidad pagada	41
5. Imagen del Comisionista	43
6. Otras consideraciones.....	45
7. Sanciones.....	47
8. Glosario	49
Fuentes.....	51



1. Introducción

Durante el año 2014, el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU) realizó cambios importantes en su organización, entre ellos el cambio de imagen institucional y de figura legal en la venta de los planes del Sistema de Ahorro y Préstamo, que pasaron del concepto de “Agentes” a “Comisionistas Autorizados”, entendidos como personas físicas o jurídicas.

Para el año 2016, la Institución cuenta con un libro de marca, el cual detalla la utilización del logo y la imagen Institucional tanto hacia lo interno como lo externo.

Además, se registró ante el Registro Nacional de la Propiedad (RNP) en el mes de Noviembre del 2016, el isologotipo del INVU junto con las 14 distintas variantes de conformidad al uso establecido por el manual de imagen institucional.

El “Comisionista Autorizado” es la figura legalmente acreditada para la venta de los Planes de Ahorro y Préstamo de la Institución, éste está facultado para hacer uso del logotipo institucional, así como realizar publicidad, ya sea en material POP, tarjetas de presentación, páginas en internet, perfiles de redes sociales, entre otros; el uso del logo en dicho material gráfico brinda respaldo y seguridad de la Institución ante los clientes actuales y potenciales.

El objetivo de crear el “Manual Uso de Imagen Institucional para Comisionistas Autorizados” es definir los lineamientos para el uso correcto del logo oficial del INVU, así como cualquier otro tipo de información complementaria.

El presente documento servirá como instrumento para que la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa comunique, coordine y transmita en forma ordenada y sistemática la aprobación de la publicidad que realizan los “Comisionistas”. Por medio de este Manual se proyectará una coherencia y uniformidad, así como el uso correcto de la imagen institucional en la publicidad que realiza el INVU y sus “Comisionistas”.



2. ¿Cómo usar este Manual?

Este manual se encuentra adscrito al Libro de Marca, detallado en la sección 3, La marca, apartado 3.6.5 Relación con terceros, en la cual indica:

“El Tercero deberá apegarse a este libro de marca; así como los lineamientos, manuales o demás instrumentos creados por la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa para la utilización de la marca.”

A su vez dicho Libro fue aprobado en Sesión Ordinaria No. 6201, Art. II Inc. 2) celebrada el 02 de junio de 2016, dispuso:

“SE ACUERDA: *Dar por recibido y aprobado el Libro de Marca del INVU presentado por la Licda. Tatiana Mora, funcionaria de la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa, e instruir a la Gerencia General para que gestione lo necesario para que sea puesto en práctica y se identifiquen las instancias responsables de su distribución, acompañamiento, promoción y fiscalización en su correcto uso, lo cual incluye a los comisionistas encargados de la venta de Planes de Ahorro y Préstamo del INVU, partiendo desde el contrato de servicios, así como terceras personas físicas y/ o jurídicas asociadas a la labor institucional”.*

Asimismo, en el Art. II Inc. 7), Punto b), de esa misma Sesión, se tomó acuerdo que dice:

“SE ACUERDA: b) *Dar firmeza a los acuerdos adoptados en la Sesión Ordinaria No. 6201, Artículo II, 2), 3), 4) relacionados con el Libro de Marca, Plan de Trabajo de la Gerencia General y Diagnóstico de Urbanismo y Vivienda”.*

Se solicita proceder con el trámite pertinente, a efecto de que sea implementado en todos los niveles institucionales y las personas físicas y/ o jurídicas asociadas a la labor institucional.

El “Manual de Uso de Imagen Institucional para Comisionistas Autorizados” será de uso de acatamiento para entes externos, con regulación exclusiva de la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa, debido a que dicha Dependencia es la encargada de aprobar los diferentes diseños o impulsos de publicidad que realicen los Comisionistas, generando las recomendaciones pertinentes al material, el cual será enviado a la Jefatura de Gestión de Programas de Financiamiento para su aprobación final.

Este documento ayudará a la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa para revisar, analizar y aprobar, los elementos gráficos presentados por los “Comisionistas Autorizados” de forma uniforme y coherente, siguiendo los requerimientos y políticas de venta de la Institución.

Como lo indica el apartado 3 del Libro de Marca, la marca en el titular 3.6 Variaciones permitidas, 3.6.5 Relación con terceros:

“El tercero deberá apearse a este libro de marca; así como los lineamientos, manuales o demás instrumentos creados por la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa para la utilización de la marca”

No deberá interpretarse la marca de un tercero como la coexistencia con otras marcas, como lo indica el apartado 4.

Con el ánimo de que los usuarios identifiquen claramente la relación que se tiene con la Institución, quienes tercerean servicios deberán identificar claramente su número de autorización cuando hacen uso de la marca.

Se usará el formato de logo según el numeral 3.6.4”



El tercero deberá identificar claramente su propia marca o su nombre propio de manera destacada, con base en su propio manual de identidad y estructura gráfica.

En ningún caso la marca del INVU se utilizará de forma destacada o principal en los productos de comunicación externa de los terceros.

El uso de la marca se restringe como logo auxiliar, será ubicado en el pie o respaldo de los productos gráficos.

No podrá usar los colores INVU, sin embargo, el tercero podrá usar la paleta de colores secundarios y la tipografía Helvética, según indica el Libro de Marca.

La marca deberá siempre contar con un margen mínimo en toda su periferia, igual o superior a la altura del acrónimo, libre de cualquier otro elemento o fondo que interrumpa su imagen y su espacio de reserva.

Podrá utilizar la marca secundaria del Sistema de Ahorro y Préstamo del INVU, la misma no podrá excederse en dos veces de utilización, ni ser utilizada para hacer referencia escrita de la venta de programas, es decir, no podrá indicarse en una leyenda como por ejemplo "Venta de Planes (colocación del logo del SAP). La misma deberá utilizarse siempre en acompañamiento con el logo del INVU. *La Institución es la única autorizada para utilizarla en vertical y sin el logo principal.*



2.1 Nombre de Fantasía y licencia de Comisionista Autorizado

Este documento fue validado con los Comisionistas Autorizados, el 21 de junio de 2016, a la cual fueron convocados las 25 personas Comisionistas, en la cual se llegó el acuerdo de la utilización acerca del nombre de fantasía, de manera democrática, con quienes asistieron a dicho llamado.

El Comisionista podrá bajo actuar bajo las siguientes disposiciones:

- La utilización de esta denominación de fantasía es meramente para la utilización comercial, dependerá que el Comisionista coloque al pie de su información el logo correspondiente de Comisionista Autorizado. En caso de no colocar cualquiera de los dos logos determinados para la licencia de dicha denominación de fantasía, ningún material será aprobado y el Comisionista estará incumpliendo:
 - Contrato de Comisión Mercantil
 - Reglamento para la Venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de Terceros
 - El Comisionista que desee colocar su título profesional podrá hacerlo, únicamente antes de su nombre y en su material promocional no podrá colocarse después de éste, ya que la única denominación podrá ser Comisionista Autorizado o bien el nombre de fantasía comercial.

Por ejemplo:

Permitido: Lic. Pedro Pérez, Comisionista Autorizado.

No permitido: Pedro Pérez, Ingeniero.

El Instituto tratará equitativamente a cada uno de los Comisionistas Autorizados, por tal motivo, se utilizarán los nombres de las personas físicas y jurídicas tal cual fueron adjudicados según el cartel de Licitación Pública que se encuentre vigente en el momento.

2.1.1. Obligatoriedad del uso de la Licencia

El Instituto de Vivienda y Urbanismo, ha diseñado dos logos que podrán utilizar los Comisionistas Autorizados para que el usuario/ cliente/ prospecto de cliente, pueda tener la certeza y confianza de que la información que está recibiendo se trata de una persona física o jurídica autorizada únicamente para la venta de los Planes de Ahorro y Préstamo.

Los mismos no podrán des construirse, es decir, no podrá nunca utilizarse en una forma distinta a la que expresamente se muestra en el presente Manual.

Dicha licencia deberá colocarse siempre al pie de cada promoción o bien al pie de donde de la información personal del comisionista Autorizado, tal y cual se explica gráficamente en cada caso. Nunca podrá utilizarse en los márgenes superiores.

Todo material que no se encuentre en dicho manual, deberá tener el trámite habitual para su debida aprobación. Quien no acate dicha disposición de obligatoriedad, automáticamente estaría incumpliendo dicho manual, así como el Reglamento para la Venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de terceros para la Venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de terceros y contrato de comisión mercantil, los cuales regulan la relación comercial entre el INVU y el proveedor. Si el comisionista no desea realizarlo, esto se considera un incumplimiento y se procederá como corresponda, según los términos contractuales y la normativa aplicable.

El comisionista podrá elegir cualquiera de estas dos licencias, pero deberá colocar obligatoriamente, una de ellas, y colocar el número que lo acredita frente a la Institución.



2.2 Perfil del consumidor

La Institución cuenta con estudios de mercados de la utilización de medios de comunicación, perfil del cliente, arrojó el perfil del consumidor, el cual deberá ser validado con un Estudio Costumbres, Usos, y Actitudes (CUAS) en el territorio nacional.

2.2.1 Target Primario

- Edad: De los 25 a los 39 años.
- Estado Civil: Persona soltera o casada / unión libre.
- Escolaridad: Superior Completa (Universitaria y postgrados).
- Nivel Socio - Económico: Ingresos de más de un millón de colones, personas trabajadoras asalariadas.

2.2.2 Target Secundario

- Edad: De los 18 a 24 años.
- Estado Civil: Persona soltera.
- Escolaridad: Superior incompleta.
- Nivel Socio - Económico: Ingresos entre los ochocientos mil y un millón de colones.

2.2.3 Target Terciario

- Edad: De los 40 a 49 años.
- Estado Civil: Persona soltera o casada / unión libre.
- Escolaridad: Superior completa (Universitaria y postgrados).
- Nivel Socio - Económico: Ingresos de más de un millón de colones, personas trabajadoras asalariadas.

Es recomendable que al realizar las estrategias de venta y promoción se tome en consideración no solo la experiencia del “Comisionista Autorizado”, sino, además, el público meta al cual se dirige el INVU.

2.2.4 Nichos de Mercado

Es importante aclarar que además de los públicos metas antes descritos, existen nichos de mercado a los cuales el “Comisionista Autorizado” puede dirigirse; estos pueden ser diferentes y contener a varios de los “targets” descritos en el punto anterior, y la escogencia final dependerá de cada “Comisionista Autorizado” y su estrategia de ventas; en cualquier caso, su material promocional deberá responder a dicha estrategia.

2.2.4.1 Ejemplos de nichos de mercado

- Sector Salud:
 - Doctores.
 - Enfermería.
- Sector Educación:
 - Padres de familia.
 - Educadores educación media.
 - Educadores educación superior.
- Asociaciones Solidaristas.
- Universidades.
- Referidos.

2.3 Obligaciones del Comisionista Autorizado

El presente Manual, conforme a lo dispuesto en el Reglamento para la Venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de terceros para la Venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de terceros, así como las condiciones que rija la contratación de la persona Comisionista Autorizada.

Es obligación del “Comisionista Autorizado” acatar y respetar lo aquí descrito, en caso de duda o recomendaciones, deberá hacerlo por escrito por un medio oficial, los cuales serán correo electrónico y carta, no se atenderán comentarios o inquietudes, a través de ninguna red social.

Algunas obligaciones:

- El uso del logo del INVU será únicamente para la comercialización de los planes de Ahorro y Préstamo, no podrá bajo ninguna circunstancia, ligarse el logo ni la venta de los Planes de Ahorro y Préstamo, con otro bien, servicio comercializado u otro, por el “Comisionista Autorizado”. Esto quiere decir, que no podrá utilizarse el logo o la comercialización de los Planes en ningún material promocional sea virtual o impreso que no sea estrictamente y exclusivamente para la comercialización del Sistema de Ahorro y Préstamo.
- Todos los comisionistas deben entregar a la UCP la lista de sitios web y redes sociales que utilicen al menos una vez en el año. De igual forma deben notificarlo de inmediato cuando dejan de utilizarlas por el motivo que sea.
- Se prohíbe colocar, ilustrar, diseñar o rotular con logos en versiones anteriores a la presente. Bajo ninguna circunstancia, será permitido en modalidad alguna que no sea la oficial y la información, que contenga versiones anteriores del logo vigente deberán ser eliminadas o modificadas de inmediato. En caso de papelería deberá dejar de utilizarse y en caso de rotulación deberá ser eliminada de inmediato con la entrada en vigencia del presente Reglamento para la Venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de terceros.
- Está prohibido para el “Comisionista Autorizado” la utilización de cualquier elemento expreso en el Libro de marca que no esté permitido en este Manual.
- No se podrán modificar los únicos dos logos del INVU que el Comisionista podrá utilizar, los cuales se encuentran debidamente registrados.

- En principio, el uso del logo deberá ser sobre un fondo blanco, y en caso de ser azul o negro, como lo expresa el Libro de Marca, no podrá utilizarse sobre ningún color, por lo que en el diseño deberá tomarse dicha consideración.
- El Comisionista no podrá hacer uso del apartado 4 del Libro de Marca, para ello en dicho Libro en el apartado 3.6.5, se habla de la relación con el tercero y en este Manual se indica como deberá manejarse dicha imagen.
- Es de uso obligatorio el logo “Comisionista Autorizado”, el mismo no podrá cambiarse por ningún otro término y en toda la publicidad deberá utilizarse sin excepción alguna, salvo en casos estrictos que apruebe la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa con el visto bueno de la Jefatura del Departamento de Gestión de Programas de Financiamiento; con el aval de lo aquí descrito por la Gerencia General y la Junta Directiva a través del Libro de Marca.
- Utilizar siempre dentro y fuera de la Institución su distintivo, el cual será utilizado exclusivamente por el Comisionista Autorizado, y, no podrá ser duplicado para ningún fin.
- En caso de que los colaboradores de los Comisionistas Autorizados utilicen algún tipo de distintivo, el mismo debe de notificarse a la UCP a efectos de dar el visto bueno a los artes a confeccionar y tener conocimiento de quienes laboran con el Comisionista Autorizado, este distintivo deberá ser proporcionado por el Comisionista Autorizado.
- Este Manual es de acatamiento obligatorio una vez sea aprobado por la Junta Directiva y se comunique a los Comisionistas.
- Será obligatorio el inmediato acatamiento de este manual, lo anterior en virtud de la relación comercial suscrita entre el INVU y cada uno de los “Comisionistas Autorizados”, quienes al ser terceros, proveedores de un servicio de venta de Planes del Sistema de Ahorro y Préstamo (SAP), deben apegarse a la imagen del producto que venden por intermediación; por lo cual, no será válida ninguna excusa para evitar la implementación del Libro de Marca, de acuerdo a las condiciones pactadas vía contrato de servicios.

2.4 Aprobación de material publicitario y mercadeo

Los pasos a seguir para realizar dicha aprobación son los siguientes:

- La revisión de cualquier información o material publicitario se deberá solicitar vía correo electrónico, en el cual, se adjuntarán los respectivos elementos gráficos, para verificar que la información sea acorde para la Institución.
- Toda información para aprobación final deberá entregarse vía impresa para corroborar manejo de colores institucionales; la utilización del material se podrá realizar después de dicha aprobación final. En caso de ser material digital deberá quedar constancia de los cambios, vía correo electrónico.
- El Comisionista deberá de dar constancia del seguimiento y cambios solicitados a lo largo de las verificaciones por parte de la UCP, esto por medio de correos electrónicos que demuestren los cambios sugeridos. Quien no lo realice será notificado al fiscalizador y a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones para el debido proceso según lo indique el contrato mercantil y el Reglamento para la Venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de terceros.
- Se deberá entregar por escrito a la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa una muestra final del material, la cual se mantendrá en custodia.
- El horario de atención al “Comisionista Autorizado” será de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 12:00 m.d., quienes requieran atención fuera de este horario, deberán solicitarlo por medio de correo electrónico.
- La respuesta a cualquier solicitud se dará en un plazo de cinco días hábiles, contados después de recibida de manera física o respuesta de recibido por parte de la persona funcionaria a cargo del proceso.
- Los correos para enviar información son los siguientes: amata@invu.go.cr con copia a tmora@invu.go.cr o bien, a quien indique dicha Unidad.
- La aprobación de los materiales promocionales se notificará por medio de correo electrónico, esta aprobación la notificará el profesional a cargo, después del respectivo proceso.
- Según sean los cambios a realizar por el “Comisionista Autorizado”, la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa le brindará un tiempo prudencial para realizar respectivos cambios, período que podrán ser prorrogable, según la justificación oportuna y comprobable del caso concreto. Estos cambios deben ser demostrables por medio de correos electrónicos de seguimiento donde se visualicen los cambios efectuados recomendados por la UCP
- La justificación deberá tener un carácter de impedimento de tiempo demostrable, en caso de no poder cumplirse, el material deberá de ser removido o debe dejar de utilizarse. En caso de no ser así, se considerará un incumplimiento contractual.

3. Instructivo de uso de Marca INVU

Se definen los lineamientos a seguir para el uso del logo e información institucional para el diseño de los diferentes elementos gráficos, que realizan los “Comisionistas Autorizados” para la promoción de la venta de los Planes de Ahorro y Préstamo del INVU.

3.1 Uso del logotipo Institucional

Actualmente, se cuenta con un logotipo oficial, el cual se debe utilizar para realizar los distintos materiales publicitarios, en usos de Páginas Web y Redes Sociales, entre otros.

El logo oficial de la Institución debe de utilizarse únicamente en fondo blanco o azul, no se permite fondo en ningún otro color. Esto para cualquier tipo de publicidad física o digital que se desee. Deberá guiarse en el Libro de Marca, Apartado 3 La Marca y sus respectivos incisos.

3.2 Material promocional impreso

El material promocional es todo aquello que utilice el tercero para la promoción del producto autorizado por el INVU, en este caso específico, los Planes de Ahorro y Préstamo del INVU.

Todo aquel material de promoción como lapiceros, bolsos, banners, pelotas, calendarios, libretas, entre otros, que el “Comisionista Autorizado” decida realizar deberá no solo ser aprobado por la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa, y adicionalmente, se deberá contar con al menos una copia, todo de acuerdo a las recomendaciones del Libro de Marca y el presente Manual.

A continuación, se determinarán los parámetros esenciales para la debida promoción, tanto impresa como digital, de los Planes de Ahorro y Préstamo.

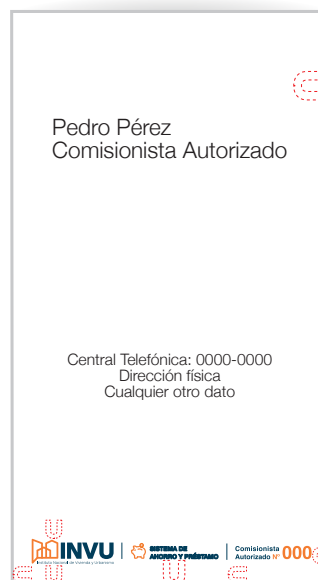
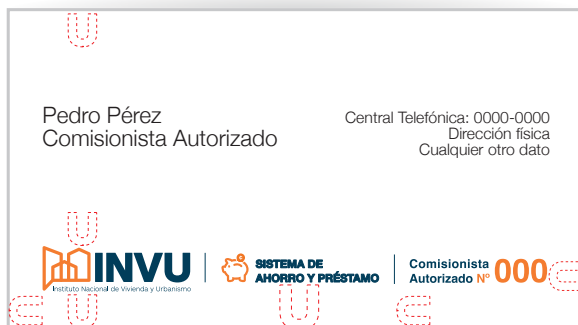
3.2.1 Tarjetas de presentación

Las tarjetas de presentación son imprescindibles y de suma importancia, ya que es la carta de presentación del “Comisionista Autorizado”. Para realizar las mismas se debe de tomar en consideración los siguientes alineamientos:

- Deben destacar los siguientes datos del “Comisionista Autorizado”:
 - Nombre completo, la mención expresa de que se trata de un “Comisionista Autorizado” al pie con el logo correspondiente, número de celular, teléfono de oficina, email, Página Web, perfil de Facebook (en caso de tener) u otro similar
 - El Comisionista únicamente podrá denominarse como:
 - Comisionista Autorizado
 - No podrá utilizar ningún otro nombre de fantasía
- El logotipo oficial del INVU **siempre** debe colocar en el margen inferior de la tarjeta. Si el “Comisionista Autorizado” funciona bajo una persona jurídica y tiene su propia marca; el logo se puede utilizar bajo la figura de *co-branding (Marca Compartida)*, en este caso los logos del INVU para utilización del Comisionista deberá colocarse en la parte inferior, sin cambio alguno.
- Las tarjetas no deben de ser iguales a las emitidas por la Institución. No se podrá utilizar el logo en solitario o colores del logotipo anterior a los vigentes.
- Cada “Comisionista Autorizado” deberá entregar una muestra de su tarjeta de presentación a la UCP para respaldo del material que utilizan.

3.2.1.1 Ejemplos de utilización de logo en tarjetas de presentación

3.2.1.1.1 Tarjetas de presentación sin marca compartida



3.2.1.1.2 Tarjetas de presentación con marca compartida (co - branding)



3.2.2 Brochure (Panfletos)

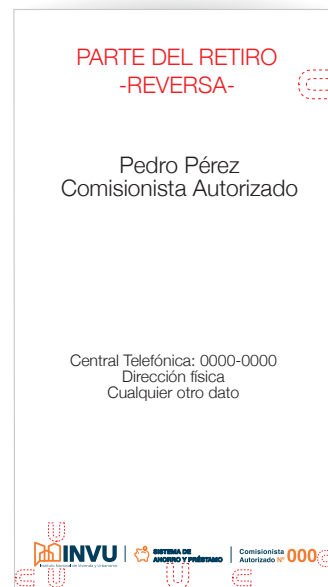
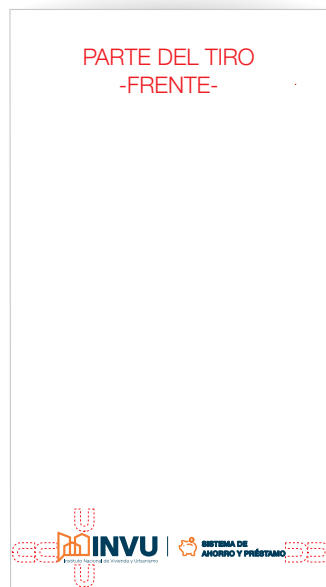
El brochure es una herramienta importante para dar a conocer sus productos o servicios. Para la producción se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- El logotipo oficial del INVU se debe colocar en el margen inferior derecho siempre y no podrá exceder el veinte por ciento (20%), del espacio asignado para el brochure. Sin embargo, al dorso siempre deberá tener la leyenda con los tres logos autorizados para la utilización.
- Si se desea, es factible utilizar la gama de colores complementarios del logotipo actual para el “fondo” del brochure, esto queda a criterio del “Comisionista Autorizado”. **No se debe utilizar el logo o colores de logotipos anteriores de la Institución.** El brochure no se podrá visualizar como material propio de la Institución, en caso de ser así será rechazado de inmediato.
- Se sugieren fotografías de familias con casas que hagan alusión a la cultura costarricense, se debe de tener cuidado evitando incurrir en alusiones a otros países.
- Deben destacar los siguientes datos del “Comisionista Autorizado”:
 - Nombre completo, Comisionista Autorizado # número de celular, teléfono oficina, email, Página Web, perfil de Facebook y cualquier otra red social con que cuente.
- Si el Comisionista funciona bajo una persona jurídica, y tiene su propia marca y logo se puede utilizar un co-branding (Marca Compartida), en este caso el logo del INVU y la empresa deben ir juntos en la parte inferior atrás, o bien el logo de la empresa debe predominar.
- En el brochure se podrá utilizar únicamente 2 veces el logo institucional, si desea utilizarlo las dos veces, deberá elegir entre la portada o en alguna de las caras internas, ya que la segunda opción será al reverso del brochure cumpliendo las características anteriormente establecidas.

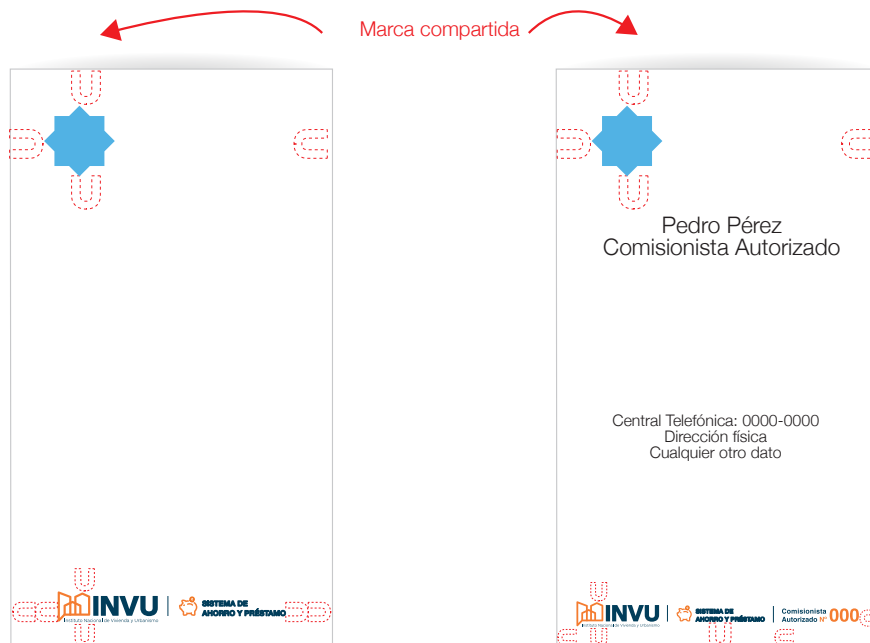
3.2.2.1 Ejemplos de utilización de logo en Brochures

3.2.2.1.1 Brochure sin Marca Compartida

Recuerde que el logo del Comisionista no podrá utilizarlo en solitario, sólo con su respectivo complemento y según las especificaciones de utilización del libro de marca.



3.2.2.1.2 Brochure con Marca Compartida



3.2.3 Afiche (Poster)

Los afiches son documentos sencillos y de largo alcance, que se pueden colgar en áreas de alto tránsito, tales como locales, centros comerciales, carteleras de anuncios y oficinas profesionales.

Se denomina afiche a un tipo de cartel que es soporte de un mensaje que se quiere comunicar. Puede tener diferentes tamaños y su contenido varía según la intencionalidad de lo que se comunica, definido sobre todo por el tipo de mensaje.

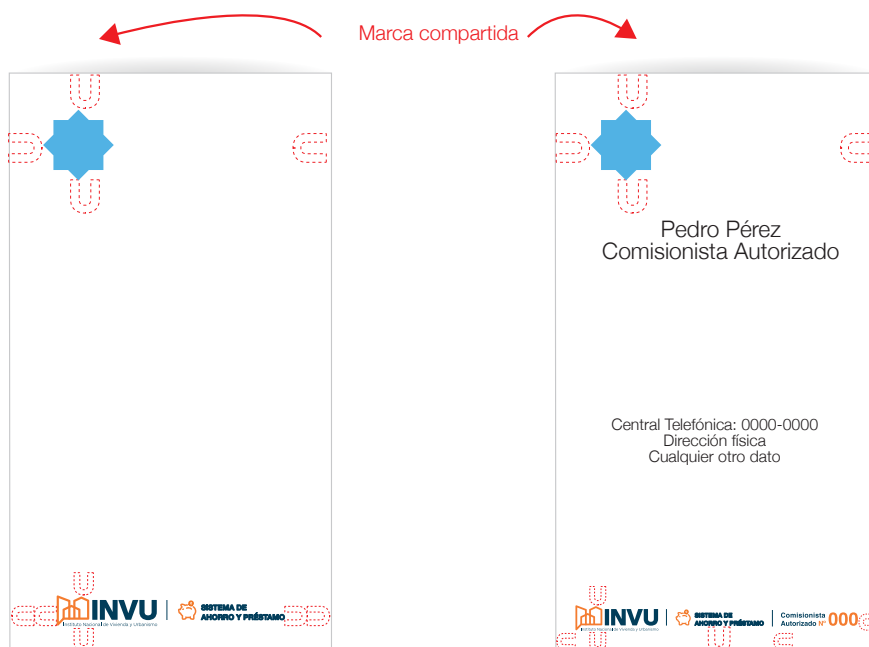
- El logotipo oficial del INVU establecido en este manual se debe colocar en el margen inferior siempre. No podrá exceder el veinte por ciento (20%) del espacio asignado del flyer, ni colocar más de una vez.
- Se sugieren fotografías de familias con casas que hagan alusión a la cultura costarricense.
- Deben destacar los siguientes de los datos del “Comisionista Autorizado”:
 - Nombre completo, Comisionista Autorizado #, celular, teléfono oficina, email, Página Web, Facebook y cualquier otra red social que utilice.
- Sí el Comisionista funciona bajo una persona jurídica y tiene su propia marca y logo se puede utilizar un co-branding (Marca Compartida), en este caso el logo del INVU en la parte inferior o bien la marca propia en el margen superior. El logo del INVU se debe colocar en el margen inferior del volante.

3.2.3.1 Ejemplos de utilización de logo en Afiches

3.2.3.1.1 Afiche sin marca compartida



3.2.3.1.2 Afiche con marca compartida



3.2.4 Volantes (Flyers)

Los volantes son documentos sencillos y de largo alcance, se puede colgar en áreas de alto tránsito, tales como locales, centros comerciales, carteleras de anuncios y oficinas profesionales. Estos pueden tener una variación y convertirse en e-flyers o HTML, es decir, pueden enviarse vía electrónica.

Los volantes se pueden enviar por correo a los clientes actuales y potenciales, además, distribuirlos en los lugares que la gente tiende a recoger uno. Los volantes son herramientas fáciles y económicas para reproducir y las posibilidades de distribución son infinitas.

Para su realización se deben tomar los siguientes lineamientos:

- El logotipo oficial del INVU establecido en este manual se debe colocar en el margen inferior derecho siempre. No podrá exceder el veinte por ciento (20%) del espacio asignado del flyer, ni colocar más de una vez.
- Se sugieren fotografías de familias con viviendas que hagan alusión a la cultura costarricense.
- Deben destacar los siguientes datos del “Comisionista Autorizado”:
 - Nombre completo, logo de Comisionista Autorizado # al pie, número de celular, teléfono oficina, email, Página Web, y cualquier red social que tenga.
- Sí el comisionista funciona bajo una persona jurídica y tiene su propia marca y logo se puede utilizar un co-branding (Marca Compartida), en este caso el logo del INVU en la parte inferior o bien la marca propia en el margen superior. El logo del INVU se debe colocar en el margen inferior del volante.

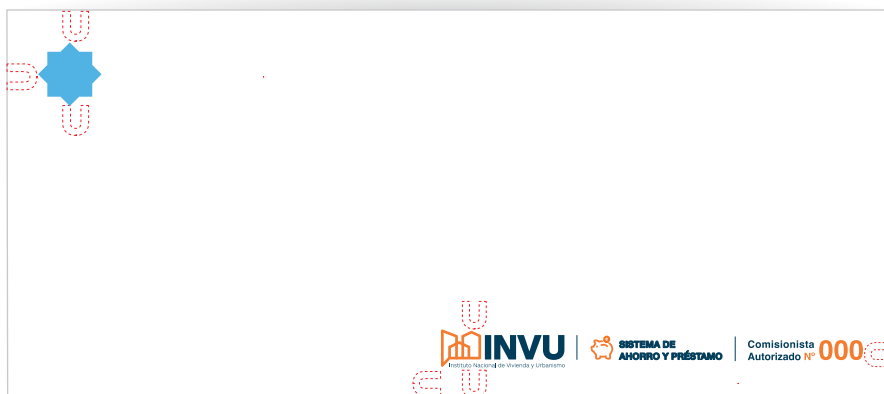
3.2.4.1 Ejemplos de utilización de logo en Flyers

3.2.4.1.1 Flyers sin Marca Compartida



3.2.4.1.2 Flyers con Marca Compartida

Marca compartida



3.2.5 Rótulos


Para la producción de rótulos se deben de tomar en consideración los siguientes aspectos:

- El logotipo oficial del INVU siempre se debe colocar en el margen inferior derecho; no debe exceder el veinticinco por ciento (25%) del espacio asignado para el rótulo y sólo se puede utilizar una vez.
- El diseño queda a criterio del “Comisionista Autorizado”, sin embargo, no podrá replicar la línea gráfica que utiliza el INVU. Esto quiere decir, que podrá utilizar la paleta de colores complementaria, mas, no podrá ser una copia fiel de la gráfica de los medios de comunicación oficiales del INVU, en rotulación o cualquier material de comunicación.
- Deben destacar los siguientes datos del “Comisionista Autorizado” a continuación:
 - Nombre completo, logo del Comisionista Autorizado # al pie, número de celular, teléfono oficina, email, Página Web, y cualquier red social que utilice.
- Si el “Comisionista Autorizado” funciona bajo una persona jurídica y tiene su propia marca y logo se puede utilizar un co-branding (Marca Compartida), en este caso el logo del INVU se debe colocar en el margen inferior derecho del rótulo.
- Podrá rotular su vehículo, siempre y cuando, utilice las mismas instrucciones antes mencionadas y asegurando que el logo sea utilizado correctamente, esto quiere decir, que sea más grande y visible que es un “Comisionista Autorizado”, nunca podrá visualizarse como un carro oficial de la Institución, en caso de visualizarse así, se estaría incumpliendo el instructivo, y se solicitará su eliminación inmediata, sí el Comisionista no desea realizarlo, esto se considera un incumplimiento contractual y se procederá como corresponda.

3.2.5.1 Ejemplos de utilización de logo en Rotulación

3.2.5.1.1 Rotulación sin Marca Compartida

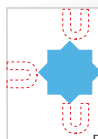
Información:
Recuerde siempre colocar los datos completos del comisionista.
Siempre se deberá colocar el número de comisionista




The image shows a white rectangular box with a thin border. Inside, there is text and a logo. The text is centered and reads: "Información: Recuerde siempre colocar los datos completos del comisionista. Siempre se deberá colocar el número de comisionista". At the bottom right of the box, there is a logo for INVU (Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo) and the Sistema de Ahorro y Préstamo. The logo consists of the letters "INVU" in a stylized font, with "Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo" written below it. To the right of this is a small icon of a piggy bank and the text "SISTEMA DE AHORRO Y PRÉSTAMO". Further right, it says "Comisionista Autorizado N° 000".

3.2.5.1.2 Rotulación con Marca Compartida

Marca compartida



Información:
Recuerde siempre colocar los datos completos del comisionista.
Siempre se deberá colocar el número de comisionista



The image shows a white rectangular box with a thin border. On the left side, there is a shared brand logo consisting of a blue star with a white outline, and the letters "e" and "u" in a stylized font. Inside the box, there is text and a logo. The text is centered and reads: "Información: Recuerde siempre colocar los datos completos del comisionista. Siempre se deberá colocar el número de comisionista". At the bottom right of the box, there is a logo for INVU (Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo) and the Sistema de Ahorro y Préstamo. The logo consists of the letters "INVU" in a stylized font, with "Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo" written below it. To the right of this is a small icon of a piggy bank and the text "SISTEMA DE AHORRO Y PRÉSTAMO". Further right, it says "Comisionista Autorizado N° 000".

3.3 Material promocional digital

3.3.1 Página Web

Es una herramienta importante para dar a conocer los servicios y productos del “Comisionista Autorizado”, es muy eficiente para posicionar marca. Además, es una forma de establecer un contacto directo con los clientes tanto actuales como potenciales.

Para el diseño de la página se debe de considerar:

- Utilizar el logo del INVU actual en la versión autorizada.
- El logo del INVU se debe utilizar en el margen inferior derecho de la página.
- El logo se debe utilizar en fondo blanco o azul. Se recomienda utilizar en una franja, y utilizar las proporciones descritas en el Libro de Marca.
- Deben destacar los siguientes datos del Comisionista:
 - Nombre completo, Comisionista Autorizado, número de celular, teléfono oficina, email, página web, perfil de Facebook / Twitter / Instagram / entre otros.
- Las páginas no pueden de ser iguales a la página oficial del INVU, la cual únicamente podrá tomarse como una referencia en uso de colores, los complementarios e información, bajo ninguna circunstancia, podrá ser replicada.
- Sobre las denominaciones para los sitios web: los únicos aceptados (debido a consulta legal basados en el oficio PE-AL- 123- 2019 fecha 22 de marzo 2019), por esta institución son: www.asesoresahorroyprestamoinvu.com; www.miplaninvu.com; www.ahorroyprestamoinvu.co.cr; www.invucontratos.com; www.invuplanes.com; www.planesinvu.com. En el momento de que no exista una relación comercial con los propietarios de dichas URL, las mismas no podrán ser autorizadas para ningún otro Comisionista. Su utilización se encuentra condicionada a la vigencia de la contratación vigente directamente con quien es el propietario actual del URL.
- El resto de denominaciones para los sitios web no pueden contener la palabra INVU/ Sistema de Ahorro y Préstamo, ni combinaciones que lleven el acrónimo.
- Todos los URL de los Comisionistas deben ser sometidos a aprobación y valoración de la UCP, únicamente podrán ser utilizados mientras el Comisionista tenga un contrato vigente con la Institución.

- Ninguna réplica o clon será aprobada y se solicitará la inactivación de la misma, por otro lado, aquellas páginas que tengan la palabra INVU en solitario, estarán prohibidas
- No se podrá fragmentar el logo.
- Se debe indicar que el producto que se vende son los “Planes del Sistema de Ahorro y Préstamo”.
- El logo del INVU no se podrá utilizar más de dos veces dentro de la página web, siendo una de ellas en el encabezado o pie de la página, otra en la sección de contactos cuando se haga referencia específica que se trata de un “Comisionista Autorizado” del INVU.
- Es obligatorio realizar un link con la página oficial del INVU. Lo anterior, para que el cliente pueda confirmar que efectivamente se trata de un “Comisionista Autorizado”. Si este link no se encuentra dentro de la página web, la misma se dará de baja en toda la información donde no se verifique, por parte del INVU, la autenticidad del “Comisionista Autorizado”.

Es obligación del Comisionista Autorizado, agregar una leyenda que establezca “sitio avalado y autorizado por el INVU para la venta de contratos de Ahorro y Préstamo.

La UCP aprobará por Comisionista Autorizado un único URL, el cual será considerado el oficial y figurará dentro de la información publicada por el INVU.

Si el “Comisionista Autorizado” funciona bajo una persona jurídica y tiene su propia marca y logo se puede utilizar un co-branding (Marca Compartida), en este caso, el logo del INVU y la empresa deben ir juntos en la parte superior o bien la marca propia en el margen inferior. El logo del INVU se debe colocar en el margen inferior derecho de la página.

3.3.1.1 Ejemplos de utilización de logo en Página Web

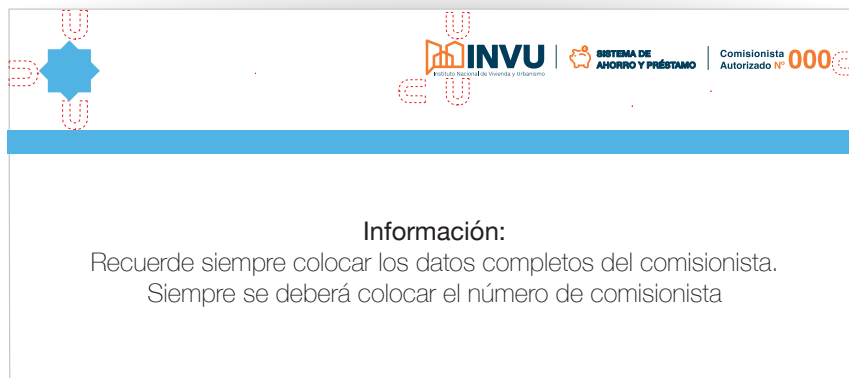
3.3.1.1.2 Colocación de logo en INVU

No se podrá utilizar el logo de la Institución al lado superior izquierdo / aquí se debe de colocar el nombre o logo del Comisionista.

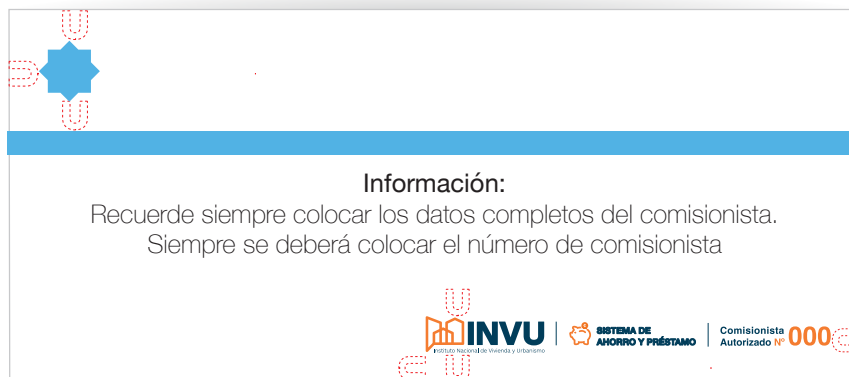


3.3.1.1.3 Página Web con Marca Compartida

Marca compartida



Marca compartida



3.3.2 Redes Sociales

Comercialmente las redes sociales son la herramienta de venta más directa que podemos encontrar entre ellas tenemos Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, Youtube, entre otras.

En caso de que la Institución no cuente con la red social correspondiente, se asumirán las mismas reglas de la red social en uso.

3.3.2.1 Facebook (FB)

Crear un perfil de Facebook es importante para los negocios, ayudan a aumentar el branding o valor de la marca, permite dar a conocer productos y/o servicios a una red segmentada de usuarios, crea un punto de encuentro para los clientes potenciales, identifica lo que desea y espera el cliente, permite informar en tiempo real promociones y ofertas, genera confianza y credibilidad, aumenta el tráfico de calidad en el sitio web.

Para la creación de un perfil de Facebook se debe de considerar:

- Nunca se deberá utilizar en la foto de perfil el logo oficial del INVU, este derecho se lo reserva la Institución.
- El perfil no debe ser igual al del INVU.
- La foto de portada no debe ser igual al perfil oficial de la Institución.
- El logo del INVU se debe utilizar en el margen inferior derecho en la foto de portada, siempre y cuando se indique que se venden “Planes del Sistema de Ahorro y Préstamo del INVU”.
- El logo se debe utilizar en fondo blanco o azul, no debe de sufrir ninguna modificación.
- Se debe indicar que los productos de venta son “Planes del Sistema de Ahorro y Préstamo del INVU”.
- El nombre del perfil de Facebook, no podrá ser: INVU, Ahorro y Préstamo, así como ninguna denominación que incluya directamente la abreviatura INVU; ya que los mismos, se reservan exclusivamente para la Institución. Podrá utilizarse comercialización o venta de Planes del Sistema de Ahorro y Préstamo del INVU”.
- En información del *Facebook* deberá especificar el nombre del “Comisionista Autorizado” o bien la persona jurídica adjudicada.
- Se deben destacar los siguientes datos del “Comisionista Autorizado”:

- Nombre completo, Comisionista Autorizado #, número de celular, teléfono oficina, email, Página Web, Facebook / twitter / Instagram / entre otros.
- En el apartado de información, deberá presentarse como un “Comisionista Autorizado”, colocar su información personal y dejar claro que es un perfil de un tercero.
- Si el “Comisionista Autorizado” funciona bajo una persona jurídica y tiene su propia marca y logo- se puede utilizar un co-branding (Marca Compartida), en este caso el logo del INVU y la empresa deben ir juntos en la parte inferior o bien la marca propia en el margen superior. Esto en la imagen de portada.
- El “Comisionista Autorizado” está obligado a compartir del perfil de Facebook Oficial del INVU al suyo la información pertinente del Sistema de Ahorro y Préstamo, tales como aclaraciones, campañas publicitarias digitales, mensajes para suscriptores del Sistema, y toda aquella información que sea relevante o tenga pertinencia con la comercialización de planes. Podrá “colgarse” de estos mensajes para compartirlos o comentarlos de manera positiva para ofrecer sus servicios o dirigir a los usuarios a sus páginas web o perfiles.
- El “Comisionista Autorizado” respetará lo establecido en el Reglamento para la Venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de terceros, así como lo acordado en la contratación, basando su actuación en la buena fe y lealtad que rige la contratación con el INVU. No puede expresarse de manera negativa o perjudicial contra el Instituto, de lo contrario se procederá conforme lo establece la normativa que rige la presente contratación.
- Cualquier comentario, sugerencia o recomendación por parte del Comisionista deberá hacerlo por las vías correspondientes, a saber, correo electrónico o carta, asimismo se pueden dirigirse según el tema a tratar con las Unidades, de Administración de Canales de Servicios o Comunicación y Promoción., con la finalidad de atender su inquietud.
- El Comisionista podrá compartir todo aquello que sea en beneficio de la venta de los Planes de Ahorro y Préstamo, mas no podrá, contestar ni colocar información de ningún tipo en los perfiles oficiales de la Institución.

3.3.2.1.2 Ejemplos de utilización de logos en Facebook

3.3.2.1.2.1 Colocación de logos INVU

No utilizar el logo de la Institución como foto de perfil

No se podrá colocar el nombre de la Institución ni su abreviatura en el nombre de la página principal.

Estos nombres corresponden exclusivamente al INVU.

Podrá colocar el nombre: de la empresa, Comisionista, Nombre de fantasía.

No se podrán utilizar otros signos de la Institución, estos se reservan exclusivamente para el INVU.



3.3.2.1.2.2 Colocación de información

Información de la página: / Dirección: Colocar la dirección física de la Oficina del Comisionista (por Reglamento para la Venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de terceros para la Venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de terceros debe de tenerla), Horario: Colocar el horario de la Oficina del Comisionista

Información general: Colocar información general de la empresa o del Comisionista, se debe de colocar el # de Comisionista Autorizado.

Misión: Colocar información de la misión de la empresa o del Comisionista. Productos: Colocar información de los productos del Comisionista; en este apartado se puede colocar (siempre y cuando se especifique que el Facebook pertenece a un Comisionista Autorizado), que la empresa o el Comisionista: comercializa o vende Planes del Sistema de Ahorro y Préstamo del INVU, inclusive se puede colocar la página web oficial del INVU o el Facebook.

Teléfono: Colocar el número de la Oficina del Comisionista / Correo electrónico: Colocar el correo electrónico del Comisionista o designado en la empresa / Sitio web: Colocar el sitio web del Comisionista. Nunca la página oficial del INVU.



3.3.2.2 Twitter (TW)

Twitter es un microblog que permite al usuario enviar mensajes de texto cortos, con un máximo de 140 caracteres. Hoy, junto a otras redes sociales, convierte temas, palabras, situaciones y productos en tendencias a nivel local e internacional. Estas tendencias hacen que los diferentes productos y servicios estén en la mente del consumidor, facilitando el posicionamiento y la comercialización.

Para la crear un perfil de Twitter se debe de considerar:

- Nunca se deberá utilizar en la foto de perfil el logo oficial del INVU.
- La foto de encabezado no debe ser igual al logo del INVU. Podrá utilizarse el logo siempre y cuando acompañe a otro logo o bien sea una imagen compuesta donde el logo del INVU no excederá el quince (15% de la imagen, y se deberá colocar al margen inferior derecho.
- En la información del *twittero* o *twiitera*, deberá colocarse el nombre: “Comisionista Autorizado” #, persona jurídica o nombre de fantasía. Nunca se deberá utilizar el nombre INVU o Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo.
- En el apartado de Biografía: deberá especificarse que el *Twitter* pertenece a un Comisionista Autorizado, y adicionalmente se deberá indicar que el producto que se vende son los “Planes del Sistema de Ahorro y Préstamo del INVU”.
- El nombre del perfil de *Twitter*, no podrá ser: INVU, Instituto de Vivienda y Urbanismo, así como ninguna denominación que incluya directamente la abreviatura INVU; ya que los mismos se reservan exclusivamente para la Institución. Podrá utilizarse comercialización o venta de Planes del Sistema de Ahorro y Préstamo del INVU”, para la utilización del acrónimo podrá utilizar el INVU en compañía de una palabra.
- Todos los URL de los Comisionistas deben ser sometidos a aprobación y valoración de la UCP y el respectivo visto bueno por parte de la Unidad y únicamente podrán ser utilizados mientras el Comisionista tenga un contrato vigente con la Institución.
- En el Perfil se deberá colocar la página web / *Facebook*, nunca la página del INVU, en el apartado de Biografía, se podrá colocar que el comisionista vende Planes del Sistema de Ahorro y Préstamo del INVU.

Para más referencia puede guiarse por el apartado de Facebook.

3.3.2.2.1 Ejemplos de utilización de logos en Twitter

3.3.2.2.1.1 Colocación de logos INVU

Fotografía:
Recuerde que no podrá utilizar la imagen del INVU en solitario.



3.3.2.3 Otras Redes Sociales

Las TICs evolucionan a diario, por ese motivo, el “Comisionista Autorizado” podrá utilizar otras Redes Sociales, según sea su conveniencia, entre ellas:

3.3.2.3.1 Youtube:

No se podrá colocar el nombre de la Institución ni su abreviatura en el nombre de la página principal. Estos nombres corresponden exclusivamente al INVU. Podrá colocar el nombre: de la empresa, Comisionista, Nombre de fantasía.

No se podrán utilizar otros signos de la Institución, estos se reservan exclusivamente para el INVU.

No utilizar el logo de la Institución como foto de perfil



Esta Red Social es una de las más utilizadas para poder explicar a través de videos la utilización de producto que se encuentran a la venta, es por ello que a nivel de imagen el “Comisionista Autorizado” deberá respetar las mismas reglas que se han expuesto tanto para la utilización de Facebook o Twitter.

Respetando siempre que al final de cada producción que se realice deberá a aparecer una pantalla de créditos, donde indique que ese material es propiedad del “Comisionista Autorizado”, y el final el logo del INVU en la versión autorizada para el tercero. Este material deberá ser aprobado por la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa y avalado por la Jefatura del Departamento.

3.3.2.3.2 Pinterest – Instagram – Snapchat

Redes Sociales para un público juvenil, deben de ser utilizadas según el Libro de Marca y con los señalamientos de utilización de Facebook o Twitter.

3.3.2.3 Reglas de utilización de las Redes Sociales

Es importante considerar:

- Las Redes Sociales cuentan con un alcance inmediato, recuerde que lo que usted postea en su muro o comenta, aun así, sea borrado, logró llegar a un importante número de personas en un tiempo sumamente corto (minutos).
- A la hora de redactar se debe procurar utilizar el pronombre usted o voceo, nunca el tuteo.
- Debe de mantener activos los perfiles, esto quiere decir, que el mantenimiento del perfil debe de ser mínimo una vez a la semana, recuerde que las personas usuarias estarán pendientes de sus publicaciones y actualizaciones.
- Contestar diariamente los mensajes de inbox, que le lleguen al buzón de mensajes.
- Los perfiles que sean detectados con poca actividad se les solicitará al “Comisionista Autorizado que proceda a su activación o mantenimiento, lo mismo aplica en relación a la actividad de las páginas web.
- Todo lo relacionado con la imagen del producto deberá ser consultado directamente a la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa.
- En caso de requerir colaboración con la imagen la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa se encuentra en completa apertura para brindar este tipo de asesoría.
- Recuerde: usted se encuentra vendiendo un producto del INVU, por lo tanto, será monitoreado el correcto uso de la marca y mercadeo utilizado por el cuerpo de vendedores adjudicados.

3.4 Textiles

Los textiles permitidos serán camisetas, camisas o bolsos de tela. El Comisionista Autorizado deberá tomar en consideración que esto no lo ata o lo identifica como un funcionario de la Institución, deberá recordar su posición de Comisionista Autorizado de los Planes de Ahorro y Préstamo.

Tanto el Comisionista o su personal, en caso de tener deberá estar identificado como tales, en ningún momento, podrán utilizar el logo INVU en solitario. En caso de utilizarlo en solitario o de cualquier otra manera que no esté permitido, deberá de dejar de utilizarla con el recibo de dicho Manual.

En caso de aquellos “Comisionistas Autorizados” que utilizan una persona jurídica que cuenta con una marca propia o a título personal pero que igualmente cuentan con una marca independiente, se podrán realizar textiles y compartir su logo en conjunto con el del INVU.

La marca compartida se colocará siempre el logo de la izquierda el logo del INVU, mientras que a la derecha se colocará el logo de la marca del “Comisionista Autorizado”.

Solamente se contemplarán colores como Blanco, Azul o negro, el logo no podrá ser colocado en ningún otro color, si así lo desea el “Comisionista Autorizado” se podrá colocar en la manga alguna leyenda.

No podrá tomarse en consideración el capítulo 6.2.1 del Libro de Marca.





El Comisionista podrá colocar cualquier leyenda con referencia a su negocio, sin embargo, recuerde que no podrá colocar su número de Comisionista o el logo del INVU. La identificación deberá ser en el pecho, como se muestra en imágenes.

4. Publicidad pagada

El INVU realizará anualmente inversión en campaña o campañas de publicidad, según lo defina la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa en conjunto con al Departamento Gestión de Programas de Financiamiento, las cuales contarán además con el aval de la Presidencia Ejecutiva y la Gerencia General del INVU.

El INVU se compromete a anunciar a los “Comisionistas Autorizados” sobre éstas y otras actividades de promoción donde se promocionen los Planes del SAP. Como parte de las campañas promovidas por el INVU, se podrán generar anuncios, los cuales se subirán a la página web institucional y a las redes sociales oficiales del INVU.

Estos anuncios pueden ser utilizados por los Comisionistas “Autorizados” siempre y cuando, previo a su utilización, el Comisionista Autorizado interesado consulte por escrito a la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa, los términos de uso de dicha publicidad, lo anterior en resguardo de los derechos de imagen generados hacia terceros en virtud de esos anuncios.

Sin perjuicio de lo aclarado en el párrafo anterior, la publicidad impresa, brochures institucionales- o del Sistema de Ahorro y Préstamo- banners y similares, son de uso exclusivo del INVU, por lo que no podrán ser utilizados por los “Comisionistas Autorizados”

Sin embargo, la publicidad impresa, brochures institucionales o del Sistema de Ahorro y Préstamo, Banners, anuncios y otros no podrán ser utilizados por el Comisionista Autorizado, ya que, al ser terceros cada Comisionista Autorizado se comprometió en el contrato utilizar su propio material promocional. Por lo que, el Comisionista se hará responsable de dicho material, y el mismo deberá ser debidamente aprobado por la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa.



5. Imagen del Comisionista

El Comisionista debe tener una imagen adecuada para la venta de los Planes, ya que, desde el momento en que trata de capturar una posible venta o prospección de la venta, se encuentra “representando” (en el entendido que está autorizado por el INVU para la realización de ventas de esta naturaleza, en los términos pactados por ambas partes), y debe generar una imagen adecuada, así como respetar las disposiciones del INVU, actuar de buena fe y nunca tener una actitud negativa con la persona cliente o bien hacer comentarios perjudiciales hacia el INVU.

Así como portar su carnet distintivo, tanto fuera como dentro de la Institución, lo anterior con el fin de que el cliente pueda identificarlo como un Comisionista Autorizado.

En caso de que el “Comisionista Autorizado” se encuentra en desacuerdo con el INVU, podrá hacerlo saber a la Dependencia correspondiente o bien decidir terminar la relación comercial existente de manera unilateral.



6. Otras consideraciones

Se establecen las siguientes recomendaciones para tratar de estandarizar los elementos de diseño gráfico, así como los diseños en web (Internet):

- La utilización de la tipografía en: Arial, Times, Times New Roman, Century, Calibri, preferiblemente Helvética. No se podrán utilizar fuentes como Comic, en manuscrita o cualquier otra, que no se pueda leer con facilidad.
- En los encabezados se podrá utilizar diferentes tipografías, siempre y cuando sean legibles y de fácil comprensión. La tipografía que no sea legible o bien no corresponda a un uso comercial no será aprobada.
- Se podrá utilizar la tipografía deseada, sin embargo, se deberá estandarizar en todo el documento.
- Podrá tomarse como referencia la imagen institucional, mas no realizar una copia textual de la misma.
- Nunca podrá utilizarse como propio el nombre Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo o en su abreviatura, ya que la misma es para uso exclusivo del INVU; Institución que delega la venta de los “Planes del Sistema de Ahorro y Préstamo del INVU”, a un tercero quien no pertenece a la estructura organizacional del Instituto.
- El material POP a realizar como llaveros, lapiceros y otros no podrá tener solo el logo del INVU, dicho logo deberá estar únicamente para respaldar la información del “Comisionista Autorizado”. El INVU se reserva el derecho de su imagen en solitario.
- Quienes estén incumpliendo con alguna de las indicaciones dispuestas en este Manual, se les recomienda realizar los cambios necesarios a partir de la vigencia del mismo.

- Quienes deseen colocar la publicidad producida directamente por el INVU, podrán realizarlo únicamente en sus medios de comunicación, esto quiere decir, página web oficial y debidamente aprobada, Facebook y Youtube. La publicidad no podrá ser modificada bajo ninguna circunstancia, deberá colocarse tal y cual se presenta.
- Todo material que se realice deberá ser debidamente entregado a la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa.
- En cuanto la Institución realice un cambio de imagen el mismo será indicado al Comisionista el cual deberá ajustar su material, en el tiempo que se le indique.
- Cuidar el buen uso de los signos ortográficos y las reglas gramaticales.
- Recuerde que las personas prefieren ver más imágenes y menos texto, por lo que se recomienda colocar imágenes alusivas y atractivas y textos concretos.
- Actuar de buena fe con la Institución, lo que significa que el “Comisionista Autorizado” como vendedor de un producto del INVU, se le está cediendo el derecho de utilización de la marca de la Institución, con las restricciones del caso, por lo que, es importante recordar que dicha marca es propiedad del Instituto y éste dará las pautas de uso.
- El Comisionista deberá contar con su propio material promocional, según indica la Cláusula Cuarta, en el inciso 4.15: *“Para las gestiones de mercadeo y publicidad de los planes del SAP, el comisionista actuará por cuenta propia y riesgo propio, pero siguiendo las estipulaciones y políticas establecidas por el comitente”*.

7. Sanciones

De conformidad con lo estipulado anteriormente, se recuerda que tanto el Contrato Mercantil y el Reglamento para la Venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de terceros para la Venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de Terceros estipulan las sanciones para los incumplimientos contractuales de igual forma es de acatamiento obligatorio la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento para la Venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de terceros, por lo que, al existir algún tipo de incumplimiento en este manual será elevada a la instancia correspondiente para dar curso al proceso respectivo.



8. Glosario

Afiche: Se denomina afiche a un tipo de cartel que es soporte de un mensaje que se quiere comunicar. Puede tener diferentes tamaños y su contenido varía según la intencionalidad de lo que se comunica, definido sobre todo por el tipo de mensaje. La comunicación visual, el diseño gráfico la publicidad, el marketing y el merchandising son algunas de las áreas que trabajan con este tipo de soporte comunicativo.

El afiche es un cartel que comunica un mensaje, y es para destacar que este mensaje puede ser tanto textual, como imágenes u otros recursos gráficos como símbolos. Lo que se entiende como mensaje es que es puramente visual, no oral ni audiovisual, es exclusivamente gráfico.

Brochure: es toda aquella folletería que sea propia de una compañía y que la represente, existen variaciones pueden ser díptico (2 partes), tríptico (3 partes), si tiene más de dos hojas se convierte en folleto.

Branding: es un anglicismo empleado en mercadotecnia que hace referencia al proceso de hacer y construir una marca. Está compuesta por la creación de un nombre, identidad corporativa, posicionamiento, desarrollo de marcas, entre otras.

Cobranding: asociación de dos marcas con el fin de potenciar el valor y la rentabilidad de las mismas.

Flyer o volante publicitario: es un papel impreso, generalmente del tamaño de media cuartilla, que se distribuye directamente de mano en mano a las personas en las calles y en el cual se anuncia, pide, cuestiona o hace constar algo. Su mensaje es breve y conciso, por lo cual se diferencia del tríptico y del folleto, aunque se acepta que el volante es un cierto tipo de folleto breve. Puede tener diversos fines: publicitario, propagandístico, informativo, institucional, etc.

Flyer o HTML: es una herramienta publicitaria, puede tener el tamaño que se desee, se recomienda que no tenga más de media cuartilla, se distribuye vía correo electrónico o bien se coloca como una imagen en medios digitales, como páginas web, *Facebook*, entre otros. Su principal fin es llegar a usuarios previamente definidos.

Logotipo: Símbolo formado por imágenes o letras que sirve para identificar una empresa, marca, institución o sociedad y las cosas que tienen relación con ellas.

Material POP: es una categoría del Marketing que recurre a la publicidad puesta en los puntos de venta, busca generar una permanencia de la marca recurriendo a una gran variedad de objetos donde se puede imprimir o estampar información de la empresa o producto. Es también conocido como PLV (Publicidad en el Lugar de Venta) Algunos ejemplos de material POP son: Llaveros, relojes, calendarios, encendedores, bolígrafos, mouse-pad, memorias USB, calcomanías, camisetas, alfombras, pisa papeles de escritorios, carpetas, blocks de notas, bolsas de mercado o tiendas, agendas personales o de escritorio, gorras, franelas, camisetas, tazas, vasos, etc.

Material publicitario: Son las obras audiovisuales y gráficas, así como todas las partes componentes de las mismas que constituyen los mensajes publicitarios de las campañas difundidas a través de cualquier medio y soporte considerados convencionales.

Redes Sociales: son sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común (como amistad, parentesco, trabajo) y que permiten el contacto entre estos, de manera que se puedan comunicar e intercambiar información.

TICs: Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) es un concepto que tiene dos significados. El término “tecnologías de la información” se usa a menudo para referirse a cualquier forma de hacer cómputo.

Textiles: artes textiles son los procesos de artesanía o manufactura en los que se utilizan fibras de origen vegetal, animal o sintético para construir objetos prácticos o decorativos.

Fuentes:

- www.wikipedia.com
- Libro de Marca, INVU, 2016
- El Gobierno en las Redes Sociales OEA
- Manual de identidad visual para Comisionistas Autorizados, Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa: Danny Paniagua, Sofía Mata y Tatiana Mora.