

# Saber gestionar la identidad y la comunicación corporativa

La problemática identitaria  
de las organizaciones  
y su manejo profesionalizado

- Auditoría en imagen y comunicación.
- Dirección de programas de identidad corporativa.
- Asesoramiento regular en imagen y comunicación.
- Sistematización de marcas.
- Capacitación de cuadros.

**I+C Consultores**

BARCELONA • BUENOS AIRES

I+C Consultores

NORBERTO CHAVES  
CARLOS PIBERNAT  
RAÚL BELLUCCIA

Las organizaciones que rentabilizan sus inversiones en identidad y comunicación son aquéllas que han superado criterios primitivos de gestión tales como:

- la imitación de la competencia
- el renombre de los profesionales a contratar
- los gustos del director de marketing
- los contactos del presidente

...y han desarrollado los saberes y habilidades propios de la gestión estratégica de la comunicación.

# Saber gestionar estratégicamente la identidad y la comunicación corporativa implica:

- Saber evaluar la calidad y el rendimiento técnico de los recursos de identificación: logotipos, símbolos, tipografías, colores, mascotas, etc.
- Saber cuáles son las empresas líderes en identidad corporativa dentro del sector y cuál es la posición relativa de la empresa respecto de ellas y de la competencia.
- Saber definir una estrategia específica de identificación y comunicación marcaria y programar las actuaciones técnicas adecuadas para implementarla.
- Saber qué tipo de servicios de diseño, arquitectura, publicidad u otros son los adecuados para el tipo de intervención necesaria.
- Saber cuál es la relación adecuada, entre la inversión y la rentabilidad en imagen y comunicación.
- Saber supervisar técnicamente el diseño de la gráfica, la publicidad, la arquitectura, el packaging y demás servicios y no aceptar pasivamente sus propuestas.
- Saber redactar los encargos con las pautas técnicas adecuadas y evaluar las ofertas de servicios en cada especialización profesional.
- Saber realizar un diagnóstico técnico del sistema de marcas en uso y definir la pertinencia o no de una actuación correctiva.
- Saber definir la arquitectura de marcas adecuada a la estrategia de la empresa y las características de dichas marcas.
- Saber cuándo es técnicamente necesario convocar a concurso de servicios y cuándo no y, en caso afirmativo, con qué pautas técnicas.
- Saber quiénes son los profesionales disponibles en el mercado local e internacional, idóneos y pertinentes para el caso y quiénes no.

Una organización que supiera todo esto podría autogestionar profesionalmente su comunicación... (e, incluso contaría con capacidad de asesoramiento a terceros).

Por lo general, las organizaciones no cuentan con esos saberes: éstos sólo se generan por la suma de experiencias con entidades de distinta especie y escala.

Es decir que la gestión estratégica de la identidad y la comunicación constituye una especialidad profesional...

...y dicha especialización profesional:

→ No coincide con el marketing

El marketing es una de las fuentes principales de la identidad y la comunicación; pero no provee los instrumentos para la gestión técnica de las mismas.

→ Ni con las relaciones institucionales

Las RRII son un ámbito comunicacional estratégico; pero sus profesionales no tienen formación en estrategias de imagen global, ni dominan los ámbitos del diseño (gráfico, arquitectura, diseño de producto, etc.) como para dirigirlos.

→ Ni con la publicidad

La publicidad, aunque constituye un medio clave del posicionamiento, también es un ámbito parcial de la comunicación. Su oficio centra sus capacidades en la promoción pública y no posee especialización en identificación estratégica.

→ Ni con el diseño

El diseño es una técnica de configuración de mensajes y trabaja a partir de encargos derivados de una estrategia: no está especializado en la definición de estrategias globales que, por tales, incluyen además medios ajenos al diseño.

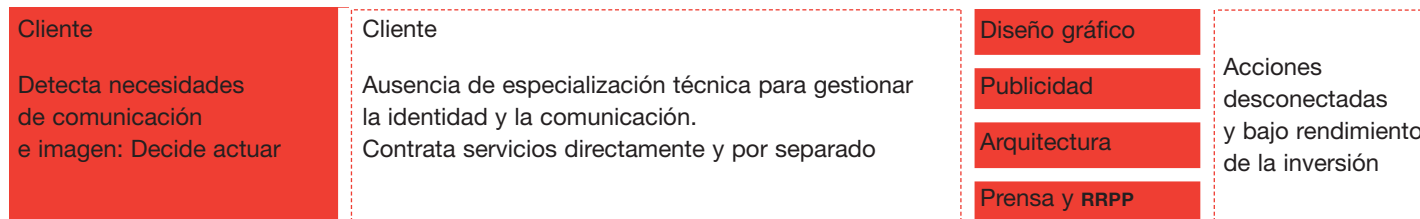
A lo largo de veinte años especializándose en estrategias de identidad y comunicación corporativa I+C Consultores ha acumulado una capacidad técnica que le permite prestar un repertorio exhaustivo de servicios específicos en ese campo:

- Auditoría Diagnóstico de imagen, identidad, comunicación y marca. Determinación de óptimos y nivel de rendimiento de los recursos en uso. Detección de déficits de capacidad o bloqueos organizacionales. Recomendaciones técnicas para la reformulación de la gestión.
- Dirección de programas Gestión directa del proceso integral de formulación de la identidad corporativa: estrategia, diagnóstico, plan de actuación, selección y supervisión de todos los servicios finales (gráfica, publicidad, arquitectura).
- Asesoramiento regular Respaldo asesor a la gestión comunicacional. Recomendaciones de líneas de actuación. Supervisión y dictamen técnico. Propuestas de modelos de gestión a medida de la organización.
- Sistematización marcaría Creación de arquitectura de marcas. Doble y triple identificación. Paraguas, filial, división, producto, servicio, sistemas complejos, empresas divisionadas y grupos heterogéneos.
- Capacitación Transferencia de capacidad de gestión de imagen, comunicación y marca. Talleres y seminarios de identidad corporativa. Manuales de procedimientos en comunicación.

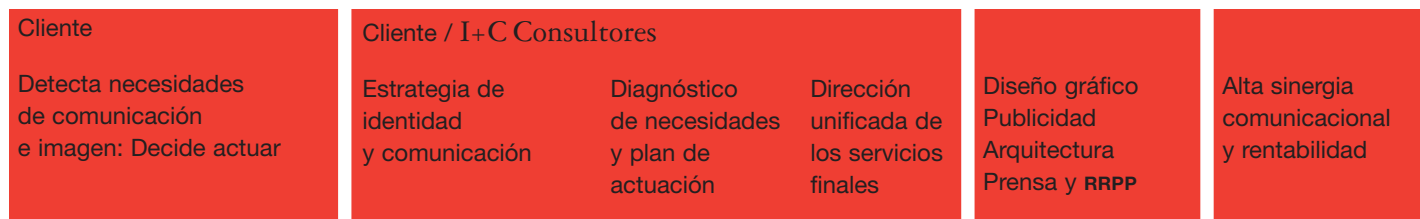
# Los servicios anteriores consti- tuyen la especialidad profesional de I+C Consultores:

I+C Consultores no presta ningún servicio final y mantiene absoluta independencia respecto de ellos. Esta es la condición para poder obrar en nombre de su cliente ante los proveedores y poder proponer el mix de profesionales a la medida de cada cliente con plena libertad.

→ Gestión convencional de la comunicación:  
Deficiencias técnicas y encargos directos



→ Gestión profesionalizada:  
Valor agregado y rendimiento



# La idoneidad de I+C Consultores en la prestación de estos servicios proviene de:

- haberse especializado en ellos y no prestarlos como valor agregado o servicio complementario de otra actividad; especialización en la cual carece prácticamente de competidores;
- no haberse restringido a ningún sector de mercado sino haberlos atendido prácticamente a todos; con lo que ha enriquecido su capacidad para la transferencia horizontal de experiencia;
- haber mantenido esa política durante más de veinte años evitando toda pérdida de autonomía frente a los proveedores o frente al propio cliente
- y haber asumido desde el inicio la comunicación integrada sin omitir ningún campo, desarrollando así capacidad de dirección de todos (arquitectura, gráfica, publicidad, comunicación oral) y fundamentalmente su integración sinérgica.

La capacidad técnica de I+C Consultores se ha desarrollado en el trabajo sobre una problemática específica –la identificación estratégica– para clientes de perfiles, sectores y escalas tan heterogéneos como los siguientes:

**TELECOM**



Empresa líder de telecomunicaciones en Argentina. Estrategia de identidad y comunicación. Dirección del Programa de Identidad Corporativa.

**Acindar**



Industria siderúrgica argentina. Estrategia de Identidad. Diagnóstico. Dirección del Programa de Identidad Corporativa. Asesoramiento regular en comunicación.



Grupo químico español. Diagnóstico de identidad y comunicación de dos grupos fusionados. Dirección del Programa de Identidad Corporativa.



Supermercado pionero en Argentina. Estrategia de Imagen. Diagnóstico. Dirección del Programa de Identidad Corporativa.



Compañía argentina de distribución de gas natural y grupo energético. Estrategia de identidad, política de marcas y dirección del Programa de Imagen Corporativa.



Ministerio de Defensa español. Diagnóstico de identificación institucional y dirección del diseño de la nueva heráldica.

**Bansud**

Banco argentino minorista con red nacional. Estrategia de identidad y denominación de la nueva empresa. Diagnóstico. Dirección del Programa de Identidad Corporativa.

**Argencard**

Empresa argentina administradora de medios de pago. Estrategia de identidad y comunicación. Dirección del Programa de Identidad Corporativa.



Grupo alimentario español. Diagnóstico de imagen y marcas de dos empresas fusionadas. Dirección del Programa de Identidad Corporativa.



Grupo naviero español. Dirección del Programa de Identidad Corporativa.



Banco cooperativo argentino. Definición de perfil y dirección del Programa de Identidad Corporativa.



Instituto Español de Comercio Exterior. Denominación institucional y dirección del Programa de Identidad Corporativa.



Universidad Complutense Madrid. Estrategia de identificación institucional. Bases del concurso de diseño y dirección del Programa de Identidad Institucional.



Centro de compras de alto nivel. Buenos Aires. Estrategia de Imagen. Diagnóstico. Dirección del Programa de Identidad Corporativa.



Metro de Madrid. Estrategia de identidad y dirección del Programa de Imagen global de servicio.



Red de tiendas de discos en Argentina. Estrategia de imagen. Diagnóstico. Dirección del Programa de Identidad Corporativa.



Instituto de la pequeña y mediana empresa industrial. España. Dirección del Programa de Identidad Institucional.



Compañía argentina consultora en software. Estrategia de denominación del grupo y sus divisiones y dirección del Programa de Imagen Corporativa.

**BANCO VELOX**

Grupo de servicios bancarios y financieros del Mercosur. Estrategia de identidad. Estudio de denominación. Dirección del Programa de Identidad Corporativa.



Compañía española de seguros. Diagnóstico de imagen y dirección del Programa de Identidad Corporativa.



Tarjeta de fidelización de clientelas de empresas argentinas. Diagnóstico de calidad marcaría y recomendaciones para la optimización de su diseño. Dirección del diseño gráfico.



Ministerio de Industria. Madrid. Asesoramiento en imagen y comunicación del Plan de Promoción de Diseño y Moda.



Empresa industrial sector grifería. Barcelona. Dirección del Programa de Identidad Corporativa y comunicación comercial.



Primera petrolera integrada argentina. Estrategia de Identidad. Diagnóstico. Dirección del Programa de Identidad Corporativa. Asesoramiento regular y capacitación en imagen y comunicación.



Gobierno Canario. Asesoramiento en identificación para el desarrollo del programa de identidad de Gobierno, Parlamento y Producto Canario.



Empresa distribuidora de gas natural. Dirección del Programa de Identidad Corporativa.



Red de tiendas de ropa femenina. España. Diagnóstico de marca y dirección del rediseño de la industria comercial.



Banco francés instalado en la Argentina por compra de los locales Bisel, Bersa y Suquia. Política de marcas y doble denominación. Estrategia de transición y dirección del Programa de Imagen Corporativa.

## Los principales clientes de I+C Consultores

**Acindar**  
Empresa siderúrgica.  
Buenos Aires

**Alto Palermo Centro Comerciales**  
Grupo de emprendimientos comerciales.  
Buenos Aires

**Antonio Puig Perfumes**  
Industria de perfumería y cosmética.  
Barcelona

**Argencard**  
Empresa administradora de medios de pago.  
Buenos Aires

**Artespaña**  
Empresa nacional de artesanía.  
Madrid

**Banc Català de Crèdit**  
Banco minorista regional del Grupo Banesto.  
Barcelona

**Banco Bisel**  
Cadena regional de bancos minoristas del Grupo Crèdit Agricole.  
Buenos Aires

**Banco Crédito Argentino**  
Banco privado de red nacional.  
Buenos Aires

**Banco de Previsión Social y Banco de Mendoza**  
Bancos minoristas regionales.  
Mendoza

**Banco Liniers Sudamericano**  
Banco minorista del Grupo Bankers Trust.  
Buenos Aires

**Banco Mercurio**  
Banca personal.  
Buenos Aires

**Bansud**  
Banco privado de red nacional.  
Buenos Aires

**BCD**  
Organismo de promoción del diseño.  
Barcelona

**Cadenaci**  
Empresa de fuegos artificiales y espectáculos visuales.  
Buenos Aires

**Caja de Ahorro de Murcia**  
Entidad financiera regional.  
Murcia

**Cámara de Comercio Barcelona**  
Barcelona

**Catalana de Gas**  
Empresa distribuidora de gas natural.  
Barcelona

**CDM Ministerio de Industria**  
Centro de Promoción del Diseño y la Moda.  
Madrid

**Centre Dramàtic de la Generalitat de Catalunya**  
Barcelona

**Centre Gestor dels Museus Municipals**  
Organismo administrador de los museos del Ayuntamiento.  
Barcelona

**Compaq**  
Empresa de hardware informático, regional argentina.  
Buenos Aires

**Credicoop**  
Banco cooperativo de red nacional.  
Buenos Aires

**Disco**  
Cadena de supermercados.  
Buenos Aires

**Ebro Agrícolas**  
Grupo alimentario.  
Madrid

**Equip Tatjer**  
Gabinete de prensa y organización de eventos.  
Barcelona

**Ercros**  
Grupo químico español.  
Madrid

**Eritel**  
Empresa nacional de servicios informáticos.  
Madrid

**Escofet**  
Empresa industrial de componentes para la construcción.  
Barcelona

**Fibula**  
Marca de alta joyería.  
Valencia

**Frial**  
Industria cárnica.  
Madrid

**Fundesco**  
Fundación de Telefónica de España.  
Madrid

**Gabinete técnico Eureka**  
Programa tecnológico eurocomunitario.  
Madrid

**GDS**  
Grupo de Servicios Financieros de Caixa de Barcelona.  
Barcelona

**Globe**  
Red de tiendas de moda femenina.  
Barcelona

**Gobierno de Canarias**  
Las Palmas

**Grupo Assa**  
Empresa de software.  
Buenos Aires

**Grupo Velox**  
Grupo de servicios bancarios y financieros del Mercosur.  
Buenos Aires

**Hospital Clínic I Provincial de Barcelona**  
Hospital público de la Diputación de Barcelona.  
Barcelona

**ICEX**  
Instituto Español de Comercio Exterior.  
Madrid

**IMPI**  
Instituto de la Pequeña y Mediana Empresa Industrial.  
Madrid

**Industrial Química del Nalon**  
Industria carboquímica.  
Oviedo

**Industrias Bures**  
Empresa Textil.  
Barcelona

**Induyco**  
Gran industria de la confección.  
Madrid

**Institut Français de Barcelone**  
Barcelona

**Institut Municipal del Paisatge Urbà I la Qualitat de vida**  
Entidad reguladora de la imagen urbana.  
Barcelona

**Invherbank**  
Gran banco mayorista.  
Oviedo

**Irsa**  
Empresa de emprendimientos comerciales e inmobiliarios.  
Buenos Aires

**Kron**  
Industria de sillería para oficina.  
Madrid

**L' Arca**  
Cadena de mercados de primeras marcas de alimentación asociadas.  
Barcelona

**Maccarone**  
Organización de emprendimientos inmobiliarios.  
Buenos Aires

**Mapa**  
Portal de internet de servicios inmobiliarios.  
Buenos Aires

**Marmedsa Group**  
Grupo de empresas de transporte marítimo y servicios asociados.  
Barcelona

**Marqués Associats**  
Agencia de publicidad y marketing.  
Barcelona

**Metro de Madrid**  
Madrid

**Metrogas**  
Empresa distribuidora de gas natural.  
Buenos Aires

**Ministerio de Defensa**  
Madrid

**MNAC**  
Museo Nacional de Arte de Catalunya.  
Barcelona

**Moda Expansión**  
Cadena de ropa femenina.  
Valencia

**Multibrand**  
Empresa administradora de la tarjeta de fidelización Travelpass.  
Buenos Aires

**Museu D'Arts Decoratives**  
Barcelona

**Musimundo**  
Red de tiendas de discos, equipos y hardware informático.  
Buenos Aires

**Panasonic**  
Electrónica de consumo.  
Barcelona

**Patio Bullrich**  
Centro comercial.  
Buenos Aires

**Raghsa**  
Empresa de grandes proyectos inmobiliarios.  
Buenos Aires

**RS**  
Empresa industrial del grifería.  
Barcelona

**Show-Center**  
Centro de entretenimientos multiservicios.  
Buenos Aires

**SIDI**  
Salón Internacional del Diseño de Equipamientos para el Hábitat.  
Barcelona

**Telecom**  
Grupo de Telecomunicaciones.  
Buenos Aires

**Torneos y Competencias**  
Grupo multimedia de comunicación en entretenimiento y deportes.  
Buenos Aires

**Torras Papel Argentina**  
Distribuidora de papeles.  
Buenos Aires

**Unión y Fenix**  
Compañía de Seguros.  
Madrid

**Universidad Complutense de Madrid**  
Madrid

**YPF**  
Empresa petrolera.  
Buenos Aires

## Colaboraciones profesionales

**AGULLA Y BACHETTI** Publicidad  
**ANTONI AROLA** Diseño industrial  
**RICARD BADIA** Diseño gráfico  
**JOSEP BAGÀ** Diseño gráfico  
**BESFAMILLE-ROJO** Arquitectura  
**BOZELL-VAZQUEZ** Publicidad  
**BRAND GROUP** Diseño gráfico  
**JOSÉ CARLOS CABELLO** Asesor musical  
**EDUARDO CAMPOAMOR** Arquitectura  
**RICARDO CANO** Publicidad  
**CARME CASARES** Diseño gráfico  
**LUCIANO CASSISI** Diseño gráfico  
**RAFAEL CELDA** Diseño gráfico  
**CIMOP** Estudios de imagen y opinión  
**CONTRAPUNTO** Publicidad  
**COSTA & RUSIÑOL** Instalaciones y montajes

**PATRICIO CHAVES** Diseño gráfico  
**DMB&B** Publicidad  
**ECO** Estudios de opinión  
**EQUIPO-3** Publicidad  
**EQUIP TATJER** Eventos y Relaciones públicas  
**MARIO ESKENAZI** Diseño gráfico  
**FMRG** Publicidad  
**FERRAN FREIXA** Fotografía  
**RUBEN FONTANA** Diseño gráfico  
**JOAQUIN GALLEGO** Diseño gráfico  
**GRÁFICA** Diseño gráfico  
**INTERMARKER RESEARCH** Investigación de mercado

**HUGO KOGAN** Diseño industrial  
**KONIC** Audiovisuales  
**ALBERTO LIEVORE** Diseño industrial  
**CARLOS MANZANO** Diseño interior  
**MARKETING SYSTEMS** Marketing  
**JOSEP MARIA MIR** Diseño gráfico  
**ARCADI MORADELL** Diseño gráfico  
**CRUZ NOVILLO** Diseño gráfico  
**PATI NUÑEZ** Diseño gráfico  
**XAVIER OLIVÉ** Eventos y montajes  
**JORGE PENSI** Diseño industrial  
**PERET** Diseño gráfico  
**LALO QUINTANA** Diseño gráfico  
**QUOD** Diseño y marketing  
**RICARDO ROUSSELOT** Diseño gráfico  
**SEBASTIÁN SAAVEDRA** Diseño gráfico  
**SABER** Investigación de mercado y opinión

**AMERICA SÁNCHEZ** Diseño gráfico  
**SAVAGLIO** Publicidad  
**JORGE SCHUSSHEIM** Publicidad  
**SONO MULTIVISION** Audiovisuales  
**SUMMA** Diseño y comunicación  
**TOTAL RESEARCH** Investigación de mercado y opinión  
**GUILLEM VIDAL** Diseño gráfico  
**YVES ZIMMERMANN** Diseño gráfico  
**ZELIG ESTUDIO** Imagen animada

I+C Consultores  
Asesoramiento en identidad  
y comunicación corporativa

**BARCELONA**

C/Lledó nº 3 Pral 1ª 08002  
teléfono 34 93 310 2823  
fax 34 93 310 2954  
[chaves-pibernat@bcn.servicom.es](mailto:chaves-pibernat@bcn.servicom.es)

**BUENOS AIRES**

Lavalle 376 6° E (C1047AAH)  
teléfono / fax 54 11 4314 8748  
[bellucciar@infovia.com.ar](mailto:bellucciar@infovia.com.ar)