

Estilo Corporativo



epr[®]



La identidad corporativa es la suma de todas las formas de expresión que una empresa utiliza para ofrecer una perspectiva de su naturaleza: los símbolos, la comunicación y el comportamiento.

Es por ello que la identidad de la marca EPM se afianza no sólo desde la comunicación visual, sino fundamentalmente a través de la proyección coherente de sus valores por parte del personal en todos sus contactos con los grupos de interés. En el ámbito organizacional cobra cada vez mayor importancia la expresión coherente de la identidad y el estilo corporativo, con el fin de expresar la personalidad de la Organización como factor diferenciador, al tiempo que se cuida la correspondencia entre la estrategia de marca definida y la visibilidad pública.

Esta necesidad de expresar de manera coherente los valores de la marca EPM a través de los comportamientos de las personas exige disponer de unas orientaciones que sirvan de guía de actuación, para la presentación personal, la expresión verbal o escrita, el mantenimiento del puesto de trabajo y el comportamiento social.

Desde la perspectiva institucional, es necesario entender que la gestión de la identidad y del estilo corporativo contribuye al cumplimiento de la estrategia de marca. Igualmente, desde la perspectiva individual, es imperativo reconocer que la identidad institucional se puede gestionar conservando los principios de respeto por la individualidad y la libre expresión de la personalidad.

Es así como ponemos a disposición del personal de EPM una guía ajustada a la cultura organizacional, que se construyó de manera participativa y que constituye un marco de referencia para la actuación, toda vez que para los grupos de interés, el comportamiento del individuo es percibido como el comportamiento de la Organización que éste representa.

Nuestro estilo corporativo

se articula con nuestros valores

Transparencia - Calidez - Responsabilidad

Expresión oral y escrita

En muchos contextos, cuando los/as funcionarios/as de EPM hablamos, nuestros interlocutores perciben que es EPM la que habla. Y EPM, como marca, quiere transmitir un estilo natural y sin artificio, directo, sencillo y sin retórica.

Cuando hablamos de EPM en la comunicación publicitaria lo hacemos de tú a tú, como quien habla a una persona de confianza.

Cuando nos dirigimos a nuestros clientes usamos el apelativo usted para expresar respeto y lo hacemos de manera natural, proyectando un adecuado balance entre seriedad y empatía como nos lo plantea nuestra marca.



En la correspondencia oficial o en los contactos con grupos de interés también es aconsejable utilizar el apelativo “usted” si no existe cierta confianza entre quienes interactúan o cuando la conversación se desarrolla en presencia de otras personas.

Queremos que al expresarnos, nuestros grupos de interés nos perciban cordiales y creíbles. Para ello, usemos un lenguaje claro y conciso, que exprese temas comunes, con calidez y espontaneidad, pero respetuoso, de gente que habla a la gente, transmitiendo siempre beneficios reales. Recordemos que la comunicación es el hilo invisible que une o desune a los seres humanos y exige concordancia emotiva, es decir, pensar en el efecto que producirán nuestras palabras. Hay circunstancias en las que aún la información más objetiva genera en la otra persona una carga emocional muy alta, lo cual nos invita a identificar las necesidades de nuestros públicos y seleccionar la manera más adecuada de expresarnos, teniendo en cuenta el tono de la comunicación de nuestra marca EPM que es humana y transmite confianza.

Por supuesto, una buena expresión se nutre de una buena escucha y nada mejor que la escucha empática (la que nos permite recibir el mensaje sin juzgar y poniéndonos en el lugar de la otra persona), para facilitar una comunicación saludable y eficiente. Una marca abierta nos plantea un estilo de comunicación accesible a todo el mundo, lo cual implica evitar un tono demasiado formal (a menos que el público y el mensaje lo amerite), las frases largas, la jerga técnica y las palabras innecesarias.



En EPM somos diversos e incluyentes,

por eso es importante que lo evidencies en tus comunicaciones verbales y escritas, promoviendo un lenguaje incluyente, no sexista y no discriminatorio. Se sugiere el uso de términos genéricos o colectivos que puedan sustituir las palabras que indiquen un sexo particular, por ejemplo: persona, individuo, ser humano, humanidad, comunidad, alumnado, estudiantado, personal docente, clase trabajadora, sector empresarial etc.

En lo posible, se privilegiarán palabras que no hacen alusión a un sexo específico, de no ser posible, se expresará la palabra en masculino y femenino, por ejemplo: jueza y juez, el/la jefe/a, el/ la supervisor/a, el/la trabajador/a, etc.

1.1 Expresión oral

Recuerda que nuestro nombre es EPM y solamente en contextos jurídicos y contractuales es válido utilizar la razón social Empresas Públicas de Medellín E.S.P



- Mantén una adecuada vocalización, articulación y pronunciación.
- Utilizar palabras de otros idiomas en las conversaciones cotidianas puede proyectarnos como personas distantes y, en ciertos casos, prepotentes. Si su uso es necesario, intenta traducir su significado al español.
- En tus reuniones y conversaciones evita adueñarte de la palabra, pues los demás perderán el interés y dejarán de escucharte.
- Verifica el entendimiento de tu interlocutor/a utilizando técnicas como el parafraseo o pregunta-respuesta en las conversaciones, lo cual también asegura una comunicación efectiva.
- Cambiar repentinamente los temas de conversación sin que hayan finalizado puede generar la sensación de desinterés en tu interlocutor/a.
- Durante una conversación permite a los demás terminar sus frases, no las interrumpas ni las completes.

- La actitud de escucha es fundamental para la generación de relaciones exitosas.
- Ante desacuerdos, discusiones y controversias evita perder la calma y mantén siempre el respeto por los demás.
- Al hacer presentaciones en público es definitiva la manera como te expresas y el entusiasmo con el que afrontes tu exposición. Esto genera credibilidad en el público y te podrás conectar rápidamente con la gente. Evita repartir documentos escritos al comienzo de tu presentación, porque puedes distraer al público o hacer que ignoren tu presencia como expositor/a.
- Prepara tus presentaciones usando las plantillas institucionales para que reflejes adecuadamente la imagen EPM. Enríquelas con imágenes de personas, de acuerdo con el estilo fotográfico que hemos definido en nuestro Manual de Marca y ten en cuenta los lineamientos para presentaciones institucionales que podrás encontrar en Bitácora.
- Ganarás seguridad y credibilidad si preparas bien tu presentación y si anticipas respuestas a las posibles preguntas del público.





- Trata de no leer las diapositivas. Si estás preparado y conoces el tema sabrás explicar el contenido con tus palabras.
- Tu conexión visual con las personas es de vital importancia para reflejar confianza. Evita hablar de espaldas al público o mirando a la pantalla, al tablero o al papelógrafo.
- Actividades lúdicas, divertidas o que se salgan de lo común son una manera de sintonizar los grupos al inicio de las exposiciones.
- Los nervios son normales al hacer presentaciones en público. Para controlarlos, respira profundo y evita hablar muy rápido.
- Incluir a los/las participantes desde el lenguaje con frases como “ustedes serán los/las grandes beneficiados/as... Esto es para ustedes” les hará ver la importancia de la exposición y será otra manera de engancharlos/as con los mensajes.
- Cuenta anécdotas, a la gente le gusta oír historias. Sin embargo, evita temas que puedan generar sensibilidad en el público o que puedan ridiculizar a otras personas.
- La naturalidad con la que afrontes las situaciones hará mucho más creíble el mensaje.
- Incluye pausas para enfatizar en tus mensajes.
- El tono de voz deber ser cambiante, enérgico y muy emotivo. Esto permitirá mantener el público siempre atento.



1.2.1 Correo electrónico

Un correo electrónico debe ser breve, claro, conciso y no emocional. Las características de este medio son la rapidez, la facilidad y la economía. Los mensajes inútiles o poco interesantes lo único que logran es saturar la red.

- No dejes en blanco el espacio de "Asunto" y utilízalo para referirte al tema del correo. Evita extenderte o crear falsas alarmas con términos como "urgente", "atención". En caso de ser necesario, es más recomendable la palabra "importante".
- Utiliza el espacio "Para" solo para el/la destinatario/a o destinatarios/as principales, es decir, quienes están directamente involucrados con el tema. Siempre que envíes un correo electrónico con un adjunto, incluye un texto explicando que contiene el archivo. No envíes el correo en blanco.
- No debes escribir textos con mayúscula sostenida, pues en la etiqueta electrónica se interpretan como advertencia, alarma, grito o reproche.
- Revisa la gramática, que no vayan notas con errores tipográficos, mala ortografía o frases incompletas.
- Las figuras en movimiento y los fondos en los mensajes son poco institucionales y podrían ir en contra de la identidad de nuestra marca.
- Los correos electrónicos que incluyan avisos diseñados deben ir acompañados del cabezote del área respectiva y los diseños serán coordinados desde la Gerencia Identidad Corporativa.
- Los correos electrónicos que contengan imágenes diseñadas en jpg, deben ir acompañados del texto descriptivo de la composición de la imagen. Lo anterior con el fin de facilitar la accesibilidad en la lectura para las personas con discapacidad visual.

Para el protocolo de saludo y despedida te recomendamos:

- Saludar de una manera breve: Buenos días / tardes seguido del nombre del destinatario; es válida la expresión "Hola" acompañada del primer nombre del destinatario cuando haya más cercanía con esta persona.
- Para despedirte utiliza expresiones como cordial saludo o muchas gracias.



Al reenviar un mensaje verifica que no incluyas los archivos adjuntos que originalmente te enviaron o mensajes que solo son del interés de los/as destinatarios/as anteriores, a menos que sea necesario.

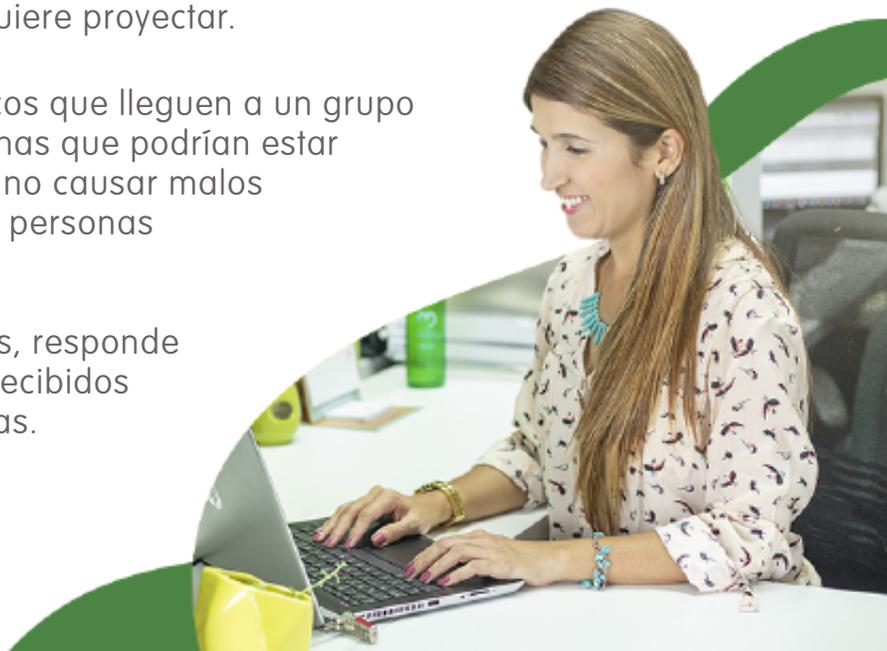
- Acoge siempre las recomendaciones corporativas sobre la debida aplicación de la firma institucional en tus correos electrónicos, sin variaciones ni modificaciones, ya que de esa manera contribuyes con la expresión de seriedad y eficiencia de EPM. Accede a la siguiente ruta para incorporar la firma en tus mensajes electrónicos:

https://www.epm.com.co/site/portals/manuales/firma_correo

- Al ausentarte de la oficina programa un mensaje de respuesta automática indicando la fecha de regreso y un contacto con quien tratar los temas que están bajo tu responsabilidad.
- El correo corporativo se debe utilizar para asuntos de trabajo, por ello debes ser responsable con el envío de mensajes personales y evitar participar en cadenas. En algunos casos, este tipo de mensajes pueden incluir contenidos poco alineados con lo que EPM quiere proyectar.
- Para responder correos electrónicos que lleguen a un grupo usuarios, ten en cuenta las personas que podrían estar interesadas en tu respuesta para no causar malos entendidos o enviar información a personas que no la necesitan.

Por respeto a tus interlocutores/as, responde

- siempre los correos electrónicos recibidos en un período no mayor a 24 horas.



1.2.1 Netiqueta: cuando las redes sociales se trasladan al ámbito laboral

- Evita establecer discusiones en defensa de la empresa a través de las redes sociales. Los argumentos son la mejor manera de establecer un punto de vista.
- Si quieres ser un multiplicador de la información de la empresa, puedes apoyar la divulgación solo de contenidos oficiales de EPM, a través de tus redes sociales personales.
- No participes de envíos de noticias falsas o sin confirmar, o cadenas de mensajes que no es de interés de los/as destinatarios/as.

Conformación de grupos laborales de whatsapp:

- Que sea el líder del equipo quien fomente el primer paso para el uso de este canal, de no ser así será mejor recurrir al correo electrónico.
- El autocorrector puede ser un aliado y un enemigo a la vez. Lee cuidadosamente antes de enviar el mensaje.
- Directo al grano. Entre más concreto mejor.
- Cuida el lenguaje. Mensajes profesionales y respetuosos sin importar el nivel de confianza que exista.
- Usar emoticones. Solo si la cultura y el ambiente laboral del equipo es descomplicado.
- Justo a tiempo. La inmediatez de la respuesta depende de la importancia de la información y el horario. A menos que sea urgente, la comunicación empresarial no debería ocurrir por fuera de los tiempos establecidos.



Presentación personal

La presentación personal es otro de los factores clave cuando hablamos de la representación de la marca ante nuestros grupos de interés. Esa coherencia que buscamos constantemente desde todos nuestros sistemas de comunicación también debe verse reflejada en esta dimensión, dado que somos los/as funcionarios/as quienes constantemente le damos "vida" a la marca EPM en los escenarios en los que nos desenvolvemos.

Recuerda que en EPM respetamos la diversidad, la individualidad y la libre expresión de la personalidad, y el contenido de este manual busca proponer alternativas para que asumas tus decisiones sobre la manera en que puedes lograr una mejor representación corporativa.

La pulcritud en el cuidado personal debe estar presente tanto en momentos formales como en los cotidianos, esto incluye el afeitado, el cuidado de las uñas, la higiene general y la limpieza del cabello.



**El vestuario tiene varios universos:
el formal, el casual y el informal**



Estas son algunas recomendaciones

que te pueden orientar para lograr la coherencia entre lo que decimos, lo que somos y lo que proyectamos.

- La ropa debe ser apropiada para trabajar en la oficina o en el lugar donde debas ejercer tus funciones. Selecciónala de acuerdo con tu rol y las audiencias con las que te relacionas diariamente.
- El ámbito laboral nos llama a usar con discreción los accesorios, por ejemplo, llevar una sola cadena o collar y un anillo por mano.
- Se transmite mayor confiabilidad en la medida en que evites el uso de prendas sugestivas dentro del ámbito laboral.
- Si decides usar prendas inferiores ajustadas en lycra, como leggings, te sugerimos complementar tu vestuario con camisas o vestidos a media pierna.
- Recuerda que quien debe llamar la atención es tu discurso y no tu vestuario.
- Las camisas de fondo entero son las más formales. Cuando son estampadas deberás tener en cuenta que entre más grande es el estampado más informal es la camisa.
- Si corresponde usar corbata durante un evento, ten en cuenta aspectos como el clima, el color, el material y el diseño. Adicionalmente, recuerda que la etiqueta recomienda que el largo de la corbata debe ser hasta la hebilla de tu correa y debe usarse siempre con camisas manga larga.
- Las medias deben ser preferiblemente del mismo color del pantalón. Si es difícil cumplir con este criterio, deben ser del tono del zapato. Las medias de fondo entero son más formales y si tienen diseños úsalas con atuendos casuales.
- Media blanca se recomienda solo con el calzado informal (tenis).

Vestuario formal



- El vestuario formal es ideal para asistir a reuniones de alto nivel como juntas directivas y eventos especiales como cocteles y ceremonias protocolarias. En el caso de representaciones externas de EPM, te recomendamos indagar sobre el clima, la cultura, el contexto, el tipo de evento y la etiqueta exigida.
- En las mujeres, este tipo de vestuario se representa en: Vestidos, pantalones de corte recto y faldas ejecutivas a la rodilla (en algunos casos con media velada), blusas y zapatos de tacón medio y alto.
- Evitar la manga sisa, las transparencias, y los encajes.
- Busca colores planos y discretos, líneas delgadas, diseños raya de tiza, materiales suaves y livianos que se arruguen poco.
- Para los hombres, el vestuario formal invita a tener en su armario camisas blancas, azules o de rayas finas: éstas son prendas que combinan mejor con los vestidos clásicos y corbatas.
- Para el uso de trajes, ten presente que la chaqueta debe estar cerrada en el último botón, solo se abre cuando estás sentado.
- La camisa no debe ser más oscura que el traje.
- Recuerda que las corbatas estampadas se usan con camisas fondo entero, igualmente, las camisas estampadas deberán combinarse con corbatas fondo entero.



Vestuario casual

- El vestuario casual es la opción indicada para el día a día en EPM. Sin embargo, no debemos confundir el universo casual con el informal. El primero está más asociado al ámbito laboral y el segundo, al personal.
 - Para los viernes se permite una variación con jeans. Te recomendamos usarlos de un estilo clásico, es decir, sin efectos marcados de diseño como rotos, aplicaciones, descosidos, estampados. Los jeans se ven mejor con camisa por dentro y no con camiseta.
- Si vas a usar jeans en la oficina, puedes lograr una apariencia menos
- informal usando unos zapatos apropiados casuales, que no sean tenis o sandalias planas informales, a menos que tu rol o funciones requieran calzado deportivo por tu seguridad y comodidad.

2.2.3 Vestuario casual femenino:

- Este tipo de vestuario se representa en pantalones (no jean), faldas a la rodilla, camisas, blusas y vestidos en diferentes colores, acompañados por suéteres o chaquetas.
- Algunos estilos de camisa de manga sisa hacen parte del vestuario casual, especialmente si tiene un corte recto y la manga sisa no es muy entrada en la espalda. Si vas a usar camisetas de tiritas, complementalas con un saco tejido o una chaqueta o blazer.
- Las blusas ombligueras y los pantalones descaderados no son recomendados para el ámbito laboral.



2.2.1 Vestuario casual masculino:

- Te recomendamos usar camisas de manga larga, en fondo entero o con estampados como cuadros o rayas, siempre dentro del pantalón y bien abotonada.
- Pertenecen a este tipo de vestuario los pantalones de dril o corduroy.
- Dentro del vestuario casual no es necesario el uso de corbata, esta prenda hace parte del vestuario formal y debe usarse a petición del anfitrión en algunos eventos sociales y situaciones donde el protocolo lo amerite.
- La correa debe ser del mismo color de los zapatos.
- El saco o blazer es un excelente complemento.



Vestuario de dotación

- Puedes conocer el manual con los uniformes de dotación en el microsítio de la Gerencia Identidad Corporativa en Bitácora.
- Los uniformes entregados por EPM para el ejercicio de las funciones de los/las colaboradores/as, deben ser de uso diario y sin modificaciones al diseño de las prendas.
- Lleva el uniforme limpio, organizado y siempre con la camisa por dentro y abotonada, es una de las maneras de proyectar una compañía seria y fiable.
- Utilizar gorras promocionales de empresas diferentes a EPM desvía la atención de las personas y genera sensación de desorden.
- Si necesitas complementar el uniforme con un suéter o chaqueta, prefiere las de color neutro, sin letreros ni estampados.
- Si como vestuario de dotación tienes únicamente el chaleco, ten en cuenta que la ropa que uses con él esté limpia, planchada y tu vestuario esté de acuerdo con tu rol y el escenario en el que te desenvuelves.





Vestuario informal:

- Hacen parte del vestuario informal las camisetas, los tenis, los jeans desgastados, las gorras, las camisas de tiras, las minifaldas, las sandalias deportivas, las bermudas y los pantalones "cargo", entre otros.
- Este vestuario es recomendable para espacios o situaciones diferentes al laboral como fines de semana, momentos de recreo y tiempo libre.
- Representar nuestra Empresa en todos los escenarios en los que nos desenvolvemos exige una presentación personal que refleje nuestra identidad y nuestros valores corporativos. Inclusive, si requerimos trabajar el fin de semana en espacios determinados por nuestra empresa, por ejemplo, Día del Cliente o Brigadas Comunitarias, debemos ser respetuosos y coherentes con la representación que hacemos de la marca. Es válido recurrir al vestuario informal, seguramente ya tendrás claro el criterio para escogerlo a partir de este contenido.

Mantenimiento de espacios

El mantenimiento del puesto de trabajo es también una forma de reflejar nuestros valores.

El orden y la limpieza ayudan a mejorar nuestro desempeño de todos y de igual forma permiten mantener la imagen que queremos proyectar a nuestros visitantes.

El consumo de alimentos debes realizarlo en los espacios habilitados para tal fin, ya que esto tiene un impacto en los procesos de limpieza, control de plagas y la emisión de olores con tus compañeros/as vecinos/as.

Es nuestra responsabilidad recoger los residuos que generamos, así contribuiremos con el aseo de nuestro entorno laboral. Recuerda que tienes a tu disposición recipientes para depositar y clasificar las basuras.

También contribuyes al cuidado ambiental si eliminas la utilización de vasos y pocillos desechables y prefieres recipientes que se puedan lavar y reutilizar.



Ambientación:

Al decorar las zonas comunes con elementos propios de fechas especiales como el día de los disfraces, amor y amistad, navidad, entre otros, ten precaución de no afectar el trabajo de los demás, el mobiliario o causar algún riesgo a tus compañeros/as o a ti mismo/a.

Contribuye con el orden de los espacios colaborativos. Evita desarrollar allí conversaciones que puedan afectar el trabajo de los demás.

Es importante proyectar siempre una buena imagen frente a nuestros/as compañeros/as y visitantes, por esta razón debes evitar acostarte o reflejar, sin importar el horario, en los sofás que están dispuestos para espacios de concentración o reuniones.

El uso de radios u otras fuentes de sonido producen contaminación auditiva, utiliza audífonos preferiblemente cuando tu actividad laboral lo permite o lo requiera.

Cuida y utiliza adecuadamente tu espacio de trabajo, la dotación de tu oficina y los elementos y herramientas que la empresa nos proporciona. Recuerda que son recursos públicos.

A photograph of an office desk decorated for a party. On the desk, there is a computer monitor, a keyboard, a mouse, a telephone, and several colorful balloons (green, red, silver). A small cake and party hats are also visible. A black office chair is in the foreground. The background shows a window with a view of a building.

Te recomendamos utilizar la metodología de las “Cinco S”,

la cual implica el desarrollo de un conjunto de actividades encaminadas al logro de un ambiente de trabajo ordenado, limpio y confortable. Las “Cinco S”, derivan de la primera letra de las palabras japonesas Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke que significan:

- Seiri:** Clasificar
- Seiton:** Ordenar
- Seiso:** Limpiar
- Seiketsu:** Estandarizar
- Shitsuke:** Disciplina

Comportamiento social

Desde niños/as a todos nos enseñan buenos modales. Nos hablan de derechos y deberes. Nos dicen cómo comportarnos en una sociedad de la cual todos hacemos parte. Creemos en medio de palabras como cortesía, etiqueta, protocolo, urbanidad, educación, trato y otras afines que nos recuerdan siempre el lenguaje de los buenos modales, expresiones con las cuales damos plena vigencia al respeto y atención que nos merecen las personas y las instituciones.

El comportamiento laboral y social debe ser el reflejo de nuestra imagen, de nuestra marca, de lo que somos y representamos, debe proyectar una empresa transparente, responsable y cálida. Nosotros, el talento humano, tenemos la responsabilidad de demostrar, con nuestros actos, que todos somos EPM.

En nuestra actuación dentro de la sociedad, nos fundamentamos en nuestros principios éticos, y promovemos en todos los contextos un trato justo y no discriminatorio. Respetamos la diversidad, la equidad de género y la inclusión, sin diferencia de edad, orientación sexual, lugar de nacimiento, color de piel, credo, religión, apariencia física, forma de vestir, costumbres, forma de pensar o ideas.

El trato cortés y respetuoso debe estar presente en todas nuestras relaciones y expresiones.



Ten en cuenta algunas recomendaciones elementales en nuestra conducta:

- En EPM nos acogemos al Manual de conducta empresarial de Grupo EPM.
- Saludamos y nos despedimos con cordialidad de nuestros/as compañeros/as, visitantes, contratistas y grupos de interés.
- Somos puntuales con nuestro horario laboral, al asistir y convocar a reuniones, con el cumplimiento de compromisos y entregables.
- Somos amables, cálidos y humanos en nuestras interacciones.
- Conocemos el poder de la escucha.
- Respetamos la convivencia corporativa.
- Promovemos el buen trato entre compañeros/as y con todas las audiencias. No hacemos chistes sexistas ni discriminatorios. Tampoco promovemos los rumores o los comentarios injuriosos.
- Devolvemos las llamadas y correos electrónicos en menos de 24 horas.
- Nos identificamos con nombre y asunto al dejar un mensaje en un buzón.
- Restringimos el uso del celular y otros medios de comunicación durante las reuniones.
- Evitamos que el teléfono timbre más de tres veces antes de contestar.
- Transferimos al conmutador o a la dependencia respectiva las llamadas equivocadas.





- Somos prudentes con la cantidad y duración de las llamadas personales durante nuestra jornada laboral.
- Mantenemos la calma y la neutralidad aún en situaciones laborales difíciles y/o con audiencias externas.
- Celebramos los cumpleaños y eventos sociales con discreción, sin interferir en el trabajo de los demás.
- Tenemos cuidado con el consumo de licor en exceso y el abuso de confianza en las reuniones sociales que se realizan dentro o fuera de la Empresa.
- Actuamos con respeto y evitamos acercarnos a otros/as compañeros/as con manifestaciones de contacto físico (abrazos y besos) no consentidos, mensajes verbales o escritos de naturaleza sexual, comentarios o chistes con "doble sentido", o miradas pícaras que puedan incomodar a otras personas.
- Evitamos el conflicto de intereses con contratistas, proveedores y demás grupos de interés. Por eso no hacemos ni aceptamos regalos.
- En caso de requerir una atención a un visitante, lo hacemos con obsequios institucionales.
- Cuando participes en eventos, reuniones y representaciones corporativas, es importante consultar previamente sobre el protocolo y/o etiqueta definidos, por ejemplo: vestuario, invitados, facilidad de acceso para el ingreso de manera que puedas llegar puntual, etc.

- De acuerdo al perfil del evento, bien sea que asistas como invitado/a o seas el anfitrión o anfitriona, has un repaso sobre los modales en la mesa. El manejo de los cubiertos, vasos y copas, uso de la servilleta de tela, llamado al/la mesero/a, discrecionalidad con el uso del celular, etc.
- Si asistes o invitas a un desayuno, almuerzo o cena corporativos, considera la ubicación de los invitados en la mesa de acuerdo a su jerarquía.
- Para personas de mayor nivel jerárquico o con las que interactúas por primera vez, utiliza siempre el tratamiento de usted, hasta que te soliciten lo contrario (tutear).
- En nuestro medio es común la utilización del apelativo "doctor" como señal de respeto. Sin embargo, no es condición para el trato entre subalternos y jefes en EPM. Recuerda que nuestros valores y nuestra marca nos invitan a la calidez y la cercanía.
- Aunque no se considere necesario el uso del apelativo "doctor", debemos ser conscientes que en el ambiente laboral el trato con personas de mayor nivel jerárquico debe ser siempre de manera cortés y respetuosa.



Estilo Corporativo



epr[®]