

**MANUAL DE COMUNICACIONES
DE LA EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.**



URRÁ S.A. E.S.P.

**Producción: Oficina de Divulgación e Información
EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.**

MANUAL DE COMUNICACIONES

El presente documento *Manual de Comunicaciones de la Empresa URRÁ S.A. E.S.P.* es la guía para la acción comunicativa entre los empleados y el Vocero de la organización, y de estos con los otros grupos de interés de la empresa; además, establece los protocolos de comunicación que debe poner en práctica el empleado de la organización en el desarrollo de su trabajo.

Misión

La Empresa URRÁ S.A. E.S.P. existe para operar y administrar en forma sostenible la Central Hidroeléctrica URRÁ I, y comercializar competitivamente la energía y su potencia asociada, usando como medios para lograr estos objetivos tecnología de punta y herramientas administrativas modernas. Sus operaciones son desarrolladas con base en criterios de eficiencia, calidad, idoneidad, confiabilidad, mínimo costo, sostenibilidad ambiental y alto sentido de responsabilidad social.

Visión

Consolidarse como una de las Empresas generadora y comercializadora de energía más confiable, eficiente y rentable del sector eléctrico colombiano, satisfaciendo oportunamente las necesidades y expectativas de los clientes, adelantando un adecuado manejo ambiental de los recursos naturales y contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la región Caribe y el país.

Valores Institucionales

Efectividad

La eficacia y eficiencia que aportamos para el desarrollo de las labores y procesos de los cuales formamos parte, son esenciales para el logro de los objetivos corporativos, los cuales sólo pueden alcanzarse con responsabilidad en el cumplimiento de nuestras funciones, compromiso con la Empresa y honestidad a todo nivel.

Liderazgo

Nuestras actividades se orientan a influir positivamente en la sociedad, propiciando que la Empresa URRÁ S.A. E.S.P. se constituya en un referente de comportamiento ético y socialmente responsable, contribuyendo decididamente al desarrollo local, regional y nacional, con innovación, mejora continua y trabajo en equipo.

Innovación

Aportamos al crecimiento y eficiencia empresarial con la identificación de nuevos proyectos, tecnologías y la búsqueda de nuevas y/o mejores formas de desarrollar nuestras actividades. Buscamos continuamente la creación u optimización de procesos que puedan ser reconocidos y valorados por uno o varios grupos de interés por su contribución a un mejor servicio o que constituya un aporte para la sociedad.

Identidad

La identificación con la Empresa URRÁ S.A. E.S.P. conlleva un compromiso con el cumplimiento de los objetivos empresariales, la creación de valor y la práctica de los valores institucionales. Nos caracterizamos en todos los ámbitos de nuestra labor por un comportamiento ético y eficiente, evitando incurrir en cualquier conducta que pueda afectar la imagen institucional.

Lealtad y Obediencia

Actuamos con fidelidad hacia la Empresa URRÁ S.A. E.S.P. la Presidencia, la Secretaría General, las Gerencias, la Direcciones, las Jefaturas y demás colaboradores que la integran y somos solidarios con todos los miembros de nuestra organización.

La confiabilidad es valorada en todos los niveles de la Empresa URRÁ S.A. E.S.P., así como la obediencia en el cumplimiento de las disposiciones que se dictan para la realización de actos de servicio que se vinculen con las labores propias de cada cargo. Sólo se exceptúan los supuestos de arbitrariedad o ilegalidad manifiestas, los cuales, en caso que se presenten, deben ser puestos inmediatamente en conocimiento de la Presidencia de la Empresa URRÁ S.A. E.S.P.

Expresamos también lealtad al actuar con reserva y diligencia en el manejo de la información que conocemos.

Puntualidad

Consideramos que el tiempo es valioso y, en consecuencia, profesamos el cuidado, responsabilidad y diligencia en llegar a un lugar o partir de él a la hora convenida, así como en realizar las actividades propias de nuestra función o las labores encomendadas con oportunidad.

Motivación

El estímulo de nuestro trabajo se basa principalmente en mejorar continuamente los resultados, procesos y logros de la Empresa URRÁ S.A. E.S.P.; somos conscientes que crear valor para la Empresa URRÁ nos beneficia a todos. En consecuencia, actuamos y propiciamos que se actúe con interés y diligencia en el desempeño de las labores y proyectos que nos sean encomendados.

Mejora Continua

Mejoramos sistemáticamente la eficacia de nuestros procesos, actividades y servicios, optimizando recursos, costos y tiempo.

Satisfacción del Cliente

Cumplimos los requisitos de calidad de nuestro servicio y los compromisos asumidos con nuestros clientes, a fin de satisfacer o superar sus expectativas, respetamos los acuerdos contractuales enmarcados en justicia y atendemos sus requerimientos de servicios con oportunidad, esmero y confiabilidad.

Conservación del Medio Ambiente y Responsabilidad Social

Nos esforzamos en realizar la operación y actividades de la Empresa URRÁ S.A. E.S.P. de manera segura, eficiente y responsable con la comunidad y el medio ambiente, sobre la base de un cohesionado trabajo en equipo de trabajadores, contratistas y proveedores.

Forjamos relaciones de confianza entre todos los integrantes de nuestro equipo y con los diferentes grupos de interés con los que nos interrelacionamos, en base al respeto mutuo y procurando una convivencia armoniosa y justa para todas las partes.

Procuramos brindar herramientas que permitan mejorar el estándar de vida de los habitantes de la comunidad y la generación de oportunidades, respetando las diversas culturas existentes especialmente las relacionadas con las etnias originarias.

Compromiso con la Seguridad y Salud del Trabajador

Somos conscientes de la importancia de realizar nuestras labores de manera segura y conforme a los procedimientos de seguridad y salud establecidos.

Participamos en las actividades de promoción y control de la seguridad y salud ocupacional y nos preocupamos por comunicar, identificar, evaluar y controlar en forma continua los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud de las personas durante el desarrollo de nuestras actividades empresariales, con el fin de prevenir la ocurrencia de incidentes y enfermedades profesionales.

POLÍTICA INTEGRAL DE URRÁ S.A. E.S.P.

URRÁ S.A. E.S.P., enmarcada en principios de sostenibilidad ambiental, responsabilidad social y mejoramiento continuo, se compromete a generar y comercializar energía eléctrica, mejorando la eficacia de su Sistema de Gestión Integral, a través del cumplimiento de las especificaciones, la normatividad y otros compromisos voluntarios en gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional; para la satisfacción de los clientes y la prevención de la contaminación del medio ambiente, lesiones y enfermedades ocupacionales.

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN Y APERTURA INFORMATIVA DE LA EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.

La Empresa URRÁ S.A. E.S.P. está comprometida en suministrar información veraz y oportuna sobre su gestión a los grupos de interés internos y externos, a través de diversos medios como herramienta para el mejoramiento de las relaciones con el entorno, el fortalecimiento de la imagen institucional y el apoyo a la construcción de una visión

compartida que facilite el cumplimiento de los objetivos corporativos, enmarcada en el principio de circulación de información y transparencia.

Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información Pública

Para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, relacionada con las reglamentación en materia de *Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*, la Empresa URRÁ S.A. E.S.P. tiene a disposición de la ciudadanía información pública a través de un esquema de datos correspondiente al año 2014, el cual aparece en su portal web, en el enlace de Gobierno Corporativo, además del resto de información de gestión que publica en diferentes medios.

Cabe precisar, que la organización cuenta con información propia que corresponde a la reserva documental de la sociedad como tal, relacionada con la estrategia comercial dentro del giro de sus negocios y con la administración de la operación de la hidroeléctrica, que no se incluye en el esquema descrito arriba.

LA COMUNICACIÓN EN URRÁ S.A. E.S.P.

La información dirigida a los grupos de interés internos y externos se divide en dos tipos de discursos:

El fundamental; constituido por la Misión, Visión y Valores que puede ser divulgado por cualquiera de los miembros de la organización.

El circunstancial; surge del acontecer diario y su divulgación al exterior está limitada al Presidente de la Empresa o Portavoz que el designe.

En ausencia del Presidente la función del Portavoz es definida por las suplencias establecidas en los estatutos de la Empresa, en su orden el Gerente Administrativo y Financiero y el Secretario General.

La comunicación dirigida al Grupo de Interés Externo será aprobada por el Presidente de la Empresa (o su Suplente), conforme los formatos establecidos en el Sistema: Solicitud de Aprobación y Registro Solicitud Publicación de Información.

La divulgación de la comunicación empresarial en periodos normales o de crisis, incluida la producida por el Sistema de Gestión Integral, se canalizará a través de la Oficina de Divulgación e Información de URRÁ S.A. E.S.P. A excepción de las comunicaciones que se generen con partes interesadas externas en los ámbitos SST (Seguridad y Salud en el Trabajo) y medio ambiente, las cuales serán tramitadas internamente en los procesos correspondientes.

La información relacionada con la Gestión Integral será divulgada al personal de URRÁ S.A. E.S.P. a través de los medios y herramientas descritos en este Manual. Esta información es suministrada por el responsable del Proceso de Desarrollo Organizacional destacando las acciones en las que la Empresa está comprometida en relación a la prevención de la contaminación y la aplicación de principios de sostenibilidad ambiental, como también los temas sobre la prevención de peligros y riesgos ocupacionales de los empleados, contratistas, visitantes y vecinos de la sede de la empresa en Montería y de la Central Hidroeléctrica de URRÁ, en Tierralta.

Se participa a los empleados mediante la comunicación interna, los temas relacionados con S&SO (Seguridad y Salud Ocupacional), tales como: identificación, valoración y determinación de controles en la matriz de peligro, resultados de las investigaciones de incidentes y accidentes de trabajo y estadísticas de accidentalidad ocurridas durante los dos semestres del año. Lo anterior se informa en el enlace o sitio del COPASST (Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo), incorporado en la Intranet Corporativa. Así mismo, se comunica permanentemente por medio de una cartelera fija el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y el Reglamento Interno de Trabajo. La comunicación con los visitantes y contratistas a la sede Montería de URRÁ, con relación al Plan de Emergencias, se realiza a través de un plegable que es entregado al ingresarse a las instalaciones. Por su parte, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo es comunicado durante el proceso de inducción y de re-inducción del personal, igual ocurre con la divulgación de la estructura virtual del Sistema de Gestión Integral que se comunica y mantiene en la Intranet Corporativa.

La organización debe comunicar los requisitos legales del Sistema de Gestión Integral a las personas que trabajan bajo el control de la organización.

Con el fin de estandarizar la imagen corporativa visual y escrita de los documentos de carácter institucional, cada funcionario debe aplicar en desarrollo de su trabajo, las reglas expuestas en el Manual de Comunicaciones.

Para facilitar la elaboración y realización de trabajos corporativos en formato escrito o electrónico y de piezas gráficas, tanto para el grupo de interés interno como externo se tendrá en cuenta el logotipo que nos identifica institucionalmente, incluidos sus colores originales (para mayor información, consultar la versión física del *Manual de Imagen Corporativa*).

Se identificará la fecha de la impresión en toda publicación escrita o digital que se produzca con el fin de ser divulgada a uno o más grupos de interés de la Empresa, reseñados en el Código de Ética y Buena Conducta.

LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.

El siguiente es el mapa de los Grupos de Interés de la empresa URRÁ S.A. E.S.P., cuya identificación obedece al avance de los compromisos empresariales frente a los nuevos retos técnicos, administrativos, sociales y ambientales que ejecuta la organización.

GRUPOS DE INTERÉS



USOS ESPECIALES EN LA UTILIZACIÓN DE LA MARCA CORPORATIVA

La marca corporativa corresponde al nombre que denomina a una organización; o sea, EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P. acompañada de su logotipo (conforme al Manual de Imagen Corporativa, que reposa en formato físico en la oficina de Divulgación e Información).



La marca de la empresa se aplica como aparece a continuación en mayúsculas EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.

Si se hace mención a la marca dentro de un documento, se puede escribir o hacer alusión de las siguientes maneras: Empresa URRÁ S.A. E.S.P. o URRÁ S.A. E.S.P.

Si se hace mención a la hidroeléctrica el uso es el siguiente: Central Hidroeléctrica URRÁ o en su defecto Hidroeléctrica de URRÁ.

Para el caso en el que se elabore material publicitario de la Empresa que implique la utilización del logotipo; como plegables, manuales, folletos y vallas, entre otros, se seguirán las pautas del Manual de Imagen Corporativa y se coordinará su diseño con el responsable de la oficina de Divulgación e Información. En el evento en que se deba

instalar alguna pieza gráfica, como vallas, en zona del entorno del embalse y de la Central Hidroeléctrica de URRÁ se coordinará su localización con el mismo funcionario y con un enlace del Proceso Ambiental, con el propósito de coordinar los sitios de ubicación y prevenir la contaminación visual en las áreas descritas arriba.

El lema comercial de la empresa que será utilizado en algunas publicaciones es: Generación Sostenible

En relación a los documentos que están registrados en el Sistema de Gestión Integral, estos deben tener el siguiente encabezado:

Logosimbolo en marca de agua
Nombre del documento
Proceso al que pertenece

Canales de Comunicación

La Intranet

La Intranet de URRÁ S.A. E.S.P. a través de su contenido divulga información referente a la gestión de las distintas áreas de la organización y del SGI. Por su parte, el Proceso de Comunicaciones envía las actualizaciones de la intranet al Proceso de Sistemas, en cuyos equipos se almacena la información que es publicada en la Intranet y los registros de memoria de los mismos.

Cada computador asignado para desarrollar el trabajo institucional debe tener como página de inicio la Intranet de URRÁ. Para informar la gestión empresarial, en la Intranet se puede consultar el enlace Notiurra, el cual contiene información sobre la gestión corporativa, el entorno energético, las prácticas de la Responsabilidad Social de la empresa, la gestión ambiental, lo relacionado con la seguridad y salud ocupacional de la Empresa y pedagogía sobre algunos temas relevantes para el grupo de interés interno. Este boletín digital tendrá un máximo de once publicaciones anuales. El resto de enlaces de la Intranet podrán actualizarse cada vez que los distintos procesos del Sistema lo requieran.

El portal corporativo

El contenido básico del portal corporativo es actualizado cada doce meses. El Proceso de Comunicaciones envía las actualizaciones al Proceso de Sistemas, en cuyos equipos se almacena la información que es publicada en la Web y los registros de memoria de los mismos.

Boletín Electrónico Ambiental “Gestión en Líne@”

Consiste en una compilación de información relevante acerca de la gestión empresarial, con énfasis en tópicos socio-ambiental y técnico-operativo. Este se difunde a diversos grupos de interés de la organización. La encargada de recopilar el insumo informativo es la Jefatura de Sección Medio Ambiente de la empresa. Una vez organizada la información por parte del responsable de la oficina de Divulgación e Información, se le envía al gerente Técnico Ambiental para su revisión temática, y posteriormente se le hace llegar al Presidente para su *Visto Bueno* mediante el formato Registro Solicitud Publicación de Información.

En ausencia del Presidente de la Empresa para colocar el *Visto Bueno*, lo hará quien representa las suplencias establecidas en los estatutos de la Empresa, en su orden el Gerente Administrativo y Financiero y el Secretario General. El Boletín Electrónico tendrá tres ediciones digitales al año.

El correo electrónico

La Empresa en su empeño de estandarizar algunos elementos de los correos electrónicos, aplica una presentación predeterminada que contiene la firma digital y debajo de ésta, el eslogan de la empresa. Su presentación es la siguiente:

Fuente de letra: Tahoma tamaño 10

Nombre del funcionario en negro en negrita

Texto siguiente en negro



Nombre funcionario | Área o cargo

Empresa URRÁ S.A. E.S.P. | Carrera 2 No.48-08 | Montería, Colombia

Tel: 4 7819000 Ext. – | Cel:

Correo corporativo | www.urra.com.co



No imprima esta hoja si no es indispensable. La eficiencia de los recursos es su decisión.

A partir de esta actualización se elimina del final de la firma predeterminada en los correos, el antiguo eslogan (COMPROMISO Y CALIDAD UN PROPÓSITO EN URRÁ). Así mismo, se tendrá en cuenta para actualizar, el mensaje posterior a la firma de los correos, asociado al Programa Eficiencia Administrativa y Cero Papel.

Boletín de Prensa Externo

Consiste en información corporativa que se da a conocer a los distintos grupos de interés externos de la organización a través de los medios de comunicación. Se diligencia mediante el formato Registro Solicitud Publicación de Información.

El Boletín cuenta con un formato especial el cual es autorizado por el Presidente de la Empresa y en su ausencia lo hace quien representa las suplencias establecidas en los estatutos de la Empresa, en su orden el Gerente Administrativo y Financiero y el Secretario General.

Boletín Informativo Externo JUÍ

Tiene por nombre "JUÍ". Aunque este Boletín se distribuye externamente, también es un medio de información y comunicación interno que mantiene informados a los miembros sobre los diversos proyectos y programas implementados por la organización.

Su aprobación la hace el Presidente de la Empresa y para efectos de acordar y aprobar contenidos, en ausencia del funcionario, lo hace quien esté a cargo de la suplencia. El encargado de la Oficina de Divulgación e Información elabora los contenidos de acuerdo con la importancia de los temas y los presenta al Presidente quien los aprueba en un formato de Visto Bueno de productos de comunicación, en su ausencia lo hace quien representa las suplencias

establecidas en los estatutos de la Empresa, en su orden el Gerente Administrativo y Financiero y el Secretario General.

El Boletín Externo JUÍ tendrá entre dos y tres publicaciones al año.

Plegables y Volantes

Es un documento escrito que contiene información breve de cualquiera de las áreas de la Empresa. El encargado de la Oficina de Divulgación e Información elabora los contenidos y los presenta al Presidente, quien los aprueba en un formato de Visto Bueno de productos de comunicación, y en su ausencia lo hace quien representa las suplencias establecidas en los estatutos de la Empresa, en su orden el Gerente Administrativo y Financiero, y el Secretario General.

Cartelera interna

Es un medio visual que informa sobre temas comunes para la Empresa y convoca el interés de los miembros de la Organización. Su actualización es coordinada por el encargado de la Oficina de Divulgación e Información y son actualizadas de acuerdo a la necesidad y pertinencia de divulgar nuevos contenidos.

Buzón de Sugerencias

Es un medio de comunicación mediante el cual la La Empresa URRÁ S.A. E.S.P. con el objeto de cumplir lo establecido en su Política Integral en lo relacionado con el Mejoramiento Continuo de la organización, dispone de un Buzón de Sugerencias, cuyo propósito es permitir a todas las partes interesadas presentar su Sugerencia, Queja o Comentario, respecto a las instalaciones y la atención que brinda el personal de la Empresa en la solución de sus requerimientos y la satisfacción de sus necesidades, como parte interesada interna o externa (persona o grupo, dentro o fuera del lugar de trabajo de involucrado dentro de una organización).

En consecuencia, se debe tener en cuenta las siguientes acepciones:

- ❖ **Sugerencia:** Es una idea propuesta hacia la organización y su proceder para tenerla en cuenta en pro de su mejoramiento continuo.

- ❖ **Queja:** Se presenta cuando el cliente pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado(s) empleado(s), o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.
- ❖ **Comentario:** Es una apreciación sobre lo que es nuestra organización, sea positiva o negativa. Se espera que los comentarios sean constructivos con el fin de tomar los correspondientes correctivos.

El trámite de las sugerencias, quejas o comentarios que se produzcan será gestionado por la oficina de PQR (Petición, Quejas y Recursos) de la Empresa, la cual los direccionará a los responsables de la solución o mejoramiento del proceso. Estos serán recolectados semanalmente y se disminuirá o aumentará de acuerdo al número de reportes que se den en un periodo máximo de un mes para dar la respuesta y/o solución respectiva.

Presentaciones en Power Point

Son presentaciones corporativas que muestran la gestión de los procesos de acuerdo a la importancia de comunicarlos.

Su programación debe ser comunicada al proceso de Gestión Humana para efecto del seguimiento de la capacitación y posteriormente se informará al Proceso de Comunicaciones para su respectiva divulgación.

Para la elaboración de presentaciones corporativas se cuenta con una plantilla estándar con la identificación gráfica de la Empresa, la cual será empleada para este fin. Su formato se puede descargar de la Intranet del enlace *Documentos de uso frecuente del SGI*. La empresa cuenta con una herramienta guía que es el Manual para elaborar Presentaciones Corporativas, la cual se puede descargar en la Intranet en Gestión Integral-Procesos Gerenciales-Comunicaciones-Documentos Generales del Proceso.

Videos

Son herramientas de comunicación sobre la gestión que adelanta la Empresa, presentados a los empleados cuando los procesos de origen lo requieren. También se programan sus presentaciones ante grupos de interés externo, cuando surge la necesidad de información.

Campañas Corporativas

Son estrategias internas que apoyan y promueven programas al interior de la Empresa de interés del Sistema de Gestión Integral.

Ley de protección de datos

A propósito del Derecho al Habeas Data, de rango Constitucional (Artículos 15 y 20), y la expedición de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, que desarrolla el principio constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar todo tipo de información recogida o, que haya sido objeto de tratamiento de datos personales en bancos o bases de datos y, en general, en archivos de entidades tanto públicas como privadas, la Empresa URRÁ S.A. E.S.P., como sociedad, adoptó lo dispuesto en la Constitución y la ley, al proteger la información y datos de terceros que se relacionan con la naturaleza de su negocio.

Dado lo anterior, la Empresa en desarrollo de sus campañas corporativas protege el uso de información gráfica y visual que genere (en vallas, presentaciones corporativas, videos y fotografías) y acata lo dispuesto en la Ley y Decreto enunciados arriba referente a los derechos de los niños, niñas y adolescentes, por lo cual, los miembros de la organización deberán asegurar el respeto a sus derechos prevalentes y protegidos constitucionalmente, quedando proscrito el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, o cuando se cuente con autorización paterna o materna.

La Empresa y sus miembros como observadores y cumplidores de la Ley Colombiana y en calidad de adherente al Pacto Global de Responsabilidad Social, están obligados a acatar lo reglamentado, y a cumplir con el compromiso voluntario derivado del Pacto, de proteger los DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, en apoyo a la salvaguarda de los DERECHOS HUMANOS.

La Correspondencia

Tipos de correspondencia

La correspondencia debe cumplir las sugerencias expuestas, teniendo en cuenta la aplicación del Programa Eficiencia Administrativa y Cero Papel, que consiste en abreviar procedimientos que exigen papel y de crear conciencia y prácticas de ahorro, reducción y eficiencia del recurso administrativo.

Para su elaboración se debe usar papel tamaño carta membreado, el tipo de letra Tahoma y punto 11 o 12 el tamaño de la letra, según la extensión de la correspondencia.

Para lograr el efecto de mejorar, optimizar y reducir el uso del recurso papel, los documentos internos (léase Memorando, Informes y demás documentos emitidos por los distintos procesos de la empresa), y externos (léase oficio, contratos y demás documentos emitidos por los distintos procesos), se imprimirán por las dos caras y la fuente para su elaboración será Tahoma tamaño 11 o 12, según la extensión del documento. A partir de esta actualización se elimina del final de los memorandos y oficios el antiguo eslogan (COMPROMISO Y CALIDAD UN PROPÓSITO EN URRÁ)

Ejemplificación:

Memorando

MEMORANDO

2015-M-PRE (año de elaboración, la inicial de la ciudad de Montería, y la identificación de la gerencia o área que lo origina acompañado del consecutivo de cada gerencia o dependencia, el cual irá con numerador o escrito en computador)

Montería, (y fecha)

Oficio

2015-M-PRE (año de elaboración, la inicial de la ciudad de Montería, y la identificación de la gerencia o área que lo origina acompañado del consecutivo de cada gerencia o dependencia, el cual irá con numerador o escrito en computador)

Montería, (y fecha)

Márgenes en la correspondencia

El margen aplicado por cada persona que elabora un documento interno o externo debe tener en cuenta el diseño de la hoja con membrete de la Empresa, para evitar que el texto no quede montado en la identificación del ente certificador y en el logotipo empresarial ubicado en la parte inferior derecha.