



CÓDIGO: L-05-1

NOMBRE: PLAN DE CONSULTA, PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

VERSIÓN: 15

No.	TEMA	CONSULTA	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	MEDIO A UTILIZAR	FRECUENCIA	RESPONSABLE SEGÚN PARTE INTERESADA	DIRIGIDO A PARTES INTERESADAS														
								Accionistas	Copasst	Colaboradores	Usuarios	Visitantes	Comunidades	Proveedores de bienes	Proveedores de servicios	Entes territoriales de inspección, vigilancia y control						
1	Política corporativa	X		X	4, 5, 10, 11, 15, 18, 21	Cada vez que se dé un cambio	Jefe(a) de Gestión de Proyectos y Procesos (JGPP)		X													
						Al ingreso de un nuevo colaborador y cada vez que se dé un cambio	Gerente General/ Representante de la Dirección (RD), Jefe(a) de Comunicacione (JC).															
							Director(a) de Talento Humano (DTH)	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
						Jefe(a) de Gestión de Proyectos y Procesos (JGPP)																

No.	TEMA	CONSULTA	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	MEDIO A UTILIZAR	FRECUENCIA	RESPONSABLE SEGÚN PARTE INTERESADA	DIRIGIDO A PARTES INTERESADAS									
								Accionistas	Copasst	Colaboradores	Usuarios	Visitantes	Comunidades	Proveedores de bienes	Proveedores de servicios	Entes territoriales de inspección, vigilancia y control	
2	Plan estratégico corporativo y su seguimiento			X	5, 10, 15, 18, 21	Cada vez que ingresa un nuevo colaborador y cada vez que se dé un cambio.	Gerente General/RD DTH, JC, JGPP y Responsables de procesos (RP)	X		X							
3	Establecimiento de los objetivos de la SST y la planificación para lograrlos	X		X	5, 30	Anualmente y cada vez que se requiera un cambio	Jefe HSE, Ingeniero SST		X								
4	Determinación de qué necesita control (seguimiento, medición), evaluación verificación de su eficacia (Informe de rendición de cuentas del COPASST)	X	X	X	30	Anualmente	Jefe HSE, Ingeniero SST		X								

No.	TEMA	CONSULTA	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	MEDIO A UTILIZAR	FRECUENCIA	RESPONSABLE SEGÚN PARTE INTERESADA	DIRIGIDO A PARTES INTERESADAS								
								Accionistas	Copasst	Colaboradores	Usuarios	Visitantes	Comunidades	Proveedores de bienes	Proveedores de servicios	Entes territoriales de inspección, vigilancia y control
5	Indicadores de desempeño de los procesos y logros de la compañía				6, 7, 9, 10, 11, 15, 23	Cada vez que se requiera divulgar	JGPP, JC, DTH,	X	X	X	X		X	X	X	X
							RP									
6	Aseguramiento de la mejora continua	X		X	30	Anualmente	Jefe HSE, Ingeniero SST		X							
7	Determinación de los temas y mecanismos para consulta participación y comunicación	X	X	X	30	Cada vez que se requiera un cambio en el plan de consulta, participación y comunicación	Jefe HSE, Ingeniero SST		X							
8	Manual de gestión y demás documentación de los procesos				4, 5	Cada vez que se dé un cambio	JGPP; Coordinador(a) de Gestión de procesos, JC, RP (Que apliquen)			X					X	

No.	TEMA	CONSULTA	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	MEDIO A UTILIZAR	FRECUENCIA	RESPONSABLE SEGÚN PARTE INTERESADA	DIRIGIDO A PARTES INTERESADAS									
								Accionistas	Copasst	Colaboradores	Usuarios	Visitantes	Comunidades	Proveedores de bienes	Proveedores de servicios	Entes territoriales de inspección, vigilancia y control	
9	Asignación de roles, responsabilidades y autoridades de la organización	X		X	4, 5	En cuanto a los roles de apoyo al SIG: Anualmente al Auditor, Bianual a Miembro de la brigada, COPASST y COCOLA y a los diferentes cargos, cada vez que se requiera un cambio	Jefe de GPP, Jefe HSE, Ingeniero SST, Director de talento humano			X							
10	Responsabilidades y autoridad de los cargos			X	3, 5, 10	Cada vez que ingrese un nuevo colaborador y cada vez que se dé un cambio	DTH, Jefe(a) inmediato (JI)			X							
11	Determinación de los requisitos de competencia, necesidades de formación, formación y su evaluación en cuanto a SST		X	X	4, 5	Cada vez que se requiera un cambio	Jefe HSE, Ingeniero SST, Director de talento humano		X	X							

No.	TEMA	CONSULTA	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	MEDIO A UTILIZAR	FRECUENCIA	RESPONSABLE SEGÚN PARTE INTERESADA	DIRIGIDO A PARTES INTERESADAS									
								Accionistas	Copasst	Colaboradores	Usuarios	Visitantes	Comunidades	Proveedores de bienes	Proveedores de servicios	Entes territoriales de inspección, vigilancia y control	
12	Determinación de los controles aplicables para la contratación externa y los contratistas: Requisitos y procedimientos aplicables por los proveedores de servicios (Incluyendo los peligros/ Riesgos, aspectos e impactos ambientales)	X		X	5, 10, 14, 32	Cada vez que se requiera un cambio	Jefe(a) de HSE, Ingeniero(a) SST, Coordinador(a) de Sostenibilidad y medio ambiente, Analistas HSE, Administrador(a) de Contratos (AC), JC, Jefe(a) de Logística, Enlace		X							X	
13	Determinación de los controles aplicables para la compra de bienes	X		X	4, 28, 30	Cada vez que se requiera un cambio	Jefe(a) de Logística, Jefe(a) de HSE, Ingeniero(a) SST		X					X			

No.	TEMA	CONSULTA	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	MEDIO A UTILIZAR	FRECUENCIA	RESPONSABLE SEGÚN PARTE INTERESADA	DIRIGIDO A PARTES INTERESADAS									
								Accionistas	Copasst	Colaboradores	Usuarios	Visitantes	Comunidades	Proveedores de bienes	Proveedores de servicios	Entes territoriales de inspección, vigilancia y control	
14	Peligros / Riesgos en las Instalaciones de la compañía			X	4, 5,17, 24	Visitantes / Usuarios cada vez que ingresen a las instalaciones	Recepcionistas (Agencias Principales) Auxiliares Comerciales (Agencias menores); colaborador(a) que recibe al/a la usuario(a) y/o Visitante				X	X					
15	Derechos y deberes del usuario, peligros/riesgos del producto			X	8, 10, 11, 12, 13, 25	Cada vez que se requiera	Responsables de procesos operativos (RPO), JC			X	X		X				X

No.	TEMA	CONSULTA	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	MEDIO A UTILIZAR	FRECUENCIA	RESPONSABLE SEGÚN PARTE INTERESADA	DIRIGIDO A PARTES INTERESADAS									
								Accionistas	Copasst	Colaboradores	Usuarios	Visitantes	Comunidades	Proveedores de bienes	Proveedores de servicios	Entes territoriales de inspección, vigilancia y control	
16	Determinación de cómo cumplir los requisitos legales y otros requisitos	X		X	3, 4, 5, 6, 33	Cada vez que se dé un cambio	Gerente (a) de Asuntos Corporativos /Jefe(a) Jurídico(a) Coordinador(a) Jurídico de Asuntos Corporativos, JC, Jefe(a) de HSE Ingeniero (a) SST, Coordinador(a) de Sostenibilidad y Medio Ambiente,	X		X						X	
17	Aspectos e impactos ambientales			X	3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 17,18, 20, 23, 25.	Cada vez que ingresa un nuevo funcionario y/o empresa contratista, realización de tarea, o se dé un cambio, anualmente para funcionarios antiguos.	Jefe(a) de HSE, Ingeniero (a) SST, Coordinador(a) de Sostenibilidad y Medio Ambiente, y JI			X	X	X	X	X	X	X	X
							RP, JC										

No.	TEMA	CONSULTA	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	MEDIO A UTILIZAR	FRECUENCIA	RESPONSABLE SEGÚN PARTE INTERESADA	DIRIGIDO A PARTES INTERESADAS									
								Accionistas	Copasst	Colaboradores	Usuarios	Visitantes	Comunidades	Proveedores de bienes	Proveedores de servicios	Entes territoriales de inspección, vigilancia y control	
18	Identificación de los peligros, evaluación de los riesgos y oportunidades y determinación de acciones para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST		X		3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 14, 17,18,	Cada vez que se requiera un cambio y anualmente para la actualización de las matrices de riesgos	Jefe(a) de HSE, Ingeniero (a) SST, Coordinador(a) de Sostenibilidad y Medio Ambiente, JI		X								
				X		Cada vez que ingresa un nuevo funcionario y/o empresa contratista, realización de tarea, o se dé un cambio, anualmente para funcionarios antiguos.	Jefe(a) de HSE, Ingeniero (a) SST, Coordinador(a) de Sostenibilidad y Medio Ambiente, Analista HSE, JI			X	X	X	X		X	X	
				X			RP, AC, Analista HSE			X	X	X	X		X	X	

No.	TEMA	CONSULTA	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	MEDIO A UTILIZAR	FRECUENCIA	RESPONSABLE SEGÚN PARTE INTERESADA	DIRIGIDO A PARTES INTERESADAS								
								Accionistas	Copasst	Colaboradores	Usuarios	Visitantes	Comunidades	Proveedores de bienes	Proveedores de servicios	Entes territoriales de inspección, vigilancia y control
19	Investigación de incidentes/ accidentes, no conformidades y determinación de las acciones correctivas en cuanto a SST		X	X	4, 5, 6,10,18	Cada vez que se da un evento	Jefe(a) de HSE, Ingeniero(a) SST, Analistas HSE, RP, Comité Paritario Seguridad y Salud en el trabajo (COPASST)		X	X					X	X
20	Lecciones aprendidas de accidentes/ incidentes HSE			X	1,4, 5, 6	Cada vez que se da un evento	Jefe(a) de HSE, Ingeniero(a) SST, Coordinador(a) de Sostenibilidad y Medio Ambiente, Analistas HSE, Responsables de procesos (RP), JC			X					X	
21	Atención de PQR				4, 7, 9, 10, 19, 20	Cada vez que se da un evento o a solicitud del Peticionario	Jefe(a) de Atención a Usuarios (JAU), RPO, JC y CAM				X		X			X

No.	TEMA	CONSULTA	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	MEDIO A UTILIZAR	FRECUENCIA	RESPONSABLE SEGÚN PARTE INTERESADA	DIRIGIDO A PARTES INTERESADAS								
								Accionistas	Copasst	Colaboradores	Usuarios	Visitantes	Comunidades	Proveedores de bienes	Proveedores de servicios	Entes territoriales de inspección, vigilancia y control
22	Manual del Usuario (Para la seguridad y el uso adecuado del gas natural)			X	10, 11, 25	Cada vez que ingresa nuevo usuario y cuando haya charlas a la comunidad	Jefe(a) de Ventas Residenciales y constructoras (JVRC), JC, Jefe(a) de HSE				X		X		X	
23	Plan de contingencia			X	4, 8, 9, 10, 20, 26	Cada vez ingresa un nuevo empleado, en reentrenamiento, que se dé un cambio y de acuerdo a las solicitudes o se presente una situación de crisis. Cada dos años a las autoridades de los municipios donde hacemos presencia.	Jefe(a) de HSE, Ingeniero(a) SST, Coordinador(a) de Sostenibilidad y Medio Ambiente, Analistas HSE, JC, RPO			X	X		X		X	X
24	Plan de evacuación de			X	5, 7, 8, 10,	Cada vez que ingresa un nuevo empleado,	Jefe(a) de HSE, Ingeniero(a) SST, Coordinador(a) de Sostenibilidad v Medio			X	X	X				

No.	TEMA	CONSULTA	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	MEDIO A UTILIZAR	FRECUENCIA	RESPONSABLE SEGÚN PARTE INTERESADA	DIRIGIDO A PARTES INTERESADAS									
								Accionistas	Copasst	Colaboradores	Usuarios	Visitantes	Comunidades	Proveedores de bienes	Proveedores de servicios	Entes territoriales de inspección, vigilancia y control	
	sedes				17, 27	visitantes, usuarios (Cada vez que se ingresa a las sedes)	Ambiente, Analistas HSE, recepcionista, JC										
25	Planificación, establecimiento, implementación y mantenimiento de programas de auditoría	X		X	4, 30		Coordinador(a) de calidad y procesos		X	X							
26	Informe de Gestión			X	2, 5, 7, 9, 10, 11, 15, 18, 23	Anual	SG, Director(a) de planeación, JMC, Director(a) de Fundación, JGPP	X		X	X		X	X	X		X
27	Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo "SG SST"			X	2, 4, 5, 7, 8, 10, 15, 18, 23	Cada vez que se dé un cambio y de acuerdo a las solicitudes	Jefe(a) de HSE, Ingeniero(a) SST, Analistas HSE JC			X				X	X		X

No.	TEMA	CONSULTA	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	MEDIO A UTILIZAR	FRECUENCIA	RESPONSABLE SEGÚN PARTE INTERESADA	DIRIGIDO A PARTES INTERESADAS								
								Accionistas	Copasst	Colaboradores	Usuarios	Visitantes	Comunidades	Proveedores de bienes	Proveedores de servicios	Entes territoriales de inspección, vigilancia y control
28	Programas/ Desempeño de gestión ambiental			X	1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15,18	Cada vez que se requiera o se dé un cambio.	Jefe(a) de HSE, Coordinador(a) de Sostenibilidad y Medio Ambiente, Analistas HSE JC	X		X	X		X	X	X	
29	Formación a comunidades			X	7, 8, 9, 11, 12, 15, 22, 25	Cada vez que se requiera o se atienda una solicitud.	JC, Jefe(a) de HSE, Ingeniero(a) SST, Coordinador(a) de Sostenibilidad y Medio Ambiente, Analistas HSE						X			
30	Actividades promocionales/ Laboratorio metrológico			X	4, 5, 8, 9, 11, 15	Cada vez que se requiera	Coordinador(a) de Aseguramiento Metrológico, JC			X	X				X	X
31	Servicios ofrecidos por el laboratorio			X	8, 10, 11, 22	Permanente	Coordinador(a) de Aseguramiento Metrológico, JC			X	X	X	X	X	X	X
32	Tarifas de los servicios ofrecidos por laboratorio			X	4, 11	Anual	Coordinador(a) de Aseguramiento Metrológico, JC			X	X	X	X	X	X	X

No.	TEMA	CONSULTA	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	MEDIO A UTILIZAR	FRECUENCIA	RESPONSABLE SEGÚN PARTE INTERESADA	DIRIGIDO A PARTES INTERESADAS								
								Accionistas	Copasst	Colaboradores	Usuarios	Visitantes	Comunidades	Proveedores de bienes	Proveedores de servicios	Entes territoriales de inspección, vigilancia y control
33	Política de calidad del laboratorio			X	1, 5, 6, 10, 11	Cada dos años	Coordinador(a) de Aseguramiento Metrológico, JC	X		X	X	X	X	X	X	X
34	Actividades de comunicación interna y externa/ Responsabilidad social empresarial (RSE)			X	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27	Cada vez que se requiera	Gerente General/Representante de la Dirección (RD), Gerente de Operaciones, Gerente Comercial, Gerente Administrativo y Financiero, Director(a) Fundación, SG, JC, Director(a) de Talento Humano (DTH)	X		X	X	X	X	X	X	X
35	Evaluación de la percepción de los Usuarios internos del			X	16, 29	Anual	JC			X						

No.	TEMA	CONSULTA	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	MEDIO A UTILIZAR	FRECUENCIA	RESPONSABLE SEGÚN PARTE INTERESADA	DIRIGIDO A PARTES INTERESADAS								
								Accionistas	Copasst	Colaboradores	Usuarios	Visitantes	Comunidades	Proveedores de bienes	Proveedores de servicios	Entes territoriales de inspección, vigilancia y control
	laboratorio Metrologico con respecto a sus proveedores internos				4, 16	Anual	Coordinador(a) de Aseguramiento Metrológico. JC			X						
36	Evaluación de la percepción de los Usuarios externos del laboratorio metrológico			X	2, 5, 7, 15, 16, 29	Mínimo cada 5 años	JAU, JC, JGPP	X		X	X		X	X	X	X
					4, 16	Anual	Coordinador(a) de Aseguramiento Metrológico, JC				X					
37	Evaluación de la percepción de los Usuarios internos sobre el clima organizacional			X	2, 4, 5, 7, 9, 10, 11, 15, 16, 18, 23, 29	Bienal	DTH, JC	X		X						
38	Determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en cuanto a HSE	X		X	4, 30	Bienal	JC, JGA, JAU, DTH, Jefe(a) de HSE, Ingeniero(a) SST, Coordinador(a) de Sostenibilidad y Medio Ambiente, Analistas HSE		X	X	X	X	X		X	

No.	TEMA	CONSULTA	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	MEDIO A UTILIZAR	FRECUENCIA	RESPONSABLE SEGÚN PARTE INTERESADA	DIRIGIDO A PARTES INTERESADAS								
								Accionistas	Copasst	Colaboradores	Usuarios	Visitantes	Comunidades	Proveedores de bienes	Proveedores de servicios	Entes territoriales de inspección, vigilancia y control
39	Nuevos proyectos			X	2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 22, 23, 26	Cada vez que se requiera	JGPP, Coordinador(a) de Proyectos, JC	X		X	X		X		X	X
40	Contrato de condiciones uniformes			X	9, 11	Cada vez que se considere necesario por cambios importantes	JAU, , JC	X		X	X	X	X	X	X	X
41	Tarifas de gas natural			X	9, 5, 11,	Mensual	Jefe(a) de Planeación, JC	X		X	X	X	X	X	X	X
42	Tarifas de reconexión			X	9, 5, 11	Anual	Jefe(a) de Planeación, JC	X		X	X	X	X	X	X	X

No.	TEMA	CONSULTA	PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN	MEDIO A UTILIZAR	FRECUENCIA	RESPONSABLE SEGÚN PARTE INTERESADA	DIRIGIDO A PARTES INTERESADAS						
								Accionistas	Copasst	Colaboradores	Usuarios	Visitantes	Comunidades	Proveedores de bienes

CONVENCIONES:

1. Cartelera; 2. Boletín de RSE virtual; 3. Memorandos internos; 4. Correo electrónico; 5. Intranet (LLamiRed); 6. Equipo de mejora continua (EMC); 7. Eventos y campañas internas y externas; 8. Folletos, 9. Publicidad y promoción masiva (Radio, televisión y prensa); 10. Charlas y capacitaciones internas (Jornada gerencial, inducción general, inducción y reinducción HSE, entrenamientos) y/o externas; 11. Página Web, 12. Facturas del servicio de gas; 13. Contrato de condiciones uniformes; 14. Contratos y/u Ofertas mercantiles; 15. Informe de gestión. 16. Encuestas (Clima organizacional, nivel de satisfacción de usuarios, partes interesadas y encuestas de comunicaciones y mercadeo). 17. Videos a través de TV internos. 18. Boletín Informativo para Contratistas. 19. Aplicativos Web de entes reguladores. 20 Correspondencia Externa. 21. Agenda. 22. Piezas publicitarias promocionales. 23. Boletín EMC al Día. 24. Habladores. 25. Manual del Usuario del Servicio de Gas Natural. 26. Perifoneo. 27. Avisos Internos (Señalética); 28. Fichas Técnicas; 29. Indicadores; 30. Reuniones del COPASST; 31. Carta de aceptación de rol; 32. Comité de contratistas; 33. Boletines Requisitos Legales.

En la herramienta Kawak aparecen los(as) colaboradores(as) que participaron en la revisión y aprobación del presente documento, los cuales hacen constar que recibieron documentación e información previa para tal efecto y que el documento esta adecuado a las actividades y practicas de la organización.

ANEXO A
REGISTRO DE CAMBIOS AL DOCUMENTO

FECHA	VERSIÓN	PAGINA	SECCIÓN	CAMBIOS EFECTUADOS	INCORPORÓ
22-sep-17	13	Todas	Todas	Se ajusta el contenido de los siguientes temas: "Requisitos y procedimientos aplicables por los Proveedores de servicios (Incluyendo los peligros/ Riesgos, aspectos e impacto ambientales)", "Lecciones aprendidas de accidentes/incidentes HSE", "Requisitos legales y otros", "Aspectos e impactos ambientales", "Peligro y Riesgos del Trabajo", "Investigación sobre accidentes", "Plan de contingencia", "Plan de evacuación de sedes", "Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo", "Programas/ Desempeño de gestión ambiental", "Formación a comunidades", "Encuesta de partes interesadas". Se cambia versión y fecha de vigencia según solicitud con Id. 5960	Cristian Salazar
4-dic-19	14	Todas	Todas	Se revisa documento. Se cambia el código "L-907-1" por "L-05-1" de acuerdo con actualización del mapa de procesos, también se modifica los siguientes cargos: "Jefe(a) de Mercadeo y Comunicaciones (JMC)" por "Jefe(a) de Comunicaciones y Sostenibilidad (JCS)", "Secretario(a) General(SG)" por "Gerente (a) de Asuntos Corporativos", "Jefe(a) Jurídico(a) Procesos y Permisos" por "Jefe(a) Jurídico(a)", "Coordinador(a) Jurídico de Contratos" por "Coordinador(a) Jurídico de Contratos y Seguro" Jefe(a) de Ventas(JV) por "Jefe(a) de Ventas Residenciales y constructoras"(JVRC)", "Coordinador(a) de Compras" por " Enlace centro de Servicios Compartidos", y se elimina el cargo "Jefe(a) Jurídico Asuntos Corporativos Y Servicios Públicos". Se cambia versión y fecha de vigencia según solicitud con Id. 8266	Maruins Ponce.
13-ago-20	15	Todas	Todas	Se cambio el nombre de PLAN DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS a PLAN DE CONSULTA, PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS. Se agregaron las columnas de Consulta, Participación y Comunicación. En partes interesadas se agregó al Copasst. Se agregaron los siguientes temas: Aseguramiento de la mejora continua, Determinación de los requisitos de competencia, necesidades de formación, formación y su evaluación en cuanto a SST y Determinación de los controles aplicables para la contratación externa y los contratistas: Requisitos y procedimientos aplicables por los proveedores de servicios (Incluyendo los peligros/ Riesgos, aspectos e impactos ambientales). Se ajustaron cargos de acuerdo a nueva estructura: Ingeniero(a) de Gestión Ambiental por Coordinador de Sostenibilidad y medio ambiente, Jefe de Comunicaciones y Sostenibilidad por Solo Jefe de Comunicaciones. Se cambió al Coordinador Jurídico de Contratos y seguros por Coordinador de Asuntos Corporativos. Se incluyó en convenciones el 33. Boletines Requisitos Legales	Lorena Garay B