

	<b>CÓDIGO:</b>	<b>N-05-1</b>
	<b>NOMBRE:</b>	<b>POLÍTICA DE COMUNICACIONES CORPORATIVAS</b>
	<b>VERSIÓN:</b>	<b>8</b>

Todos los derechos reservados. Ninguna reproducción, copia o transmisión digital de esta publicación puede ser hecha sin un permiso escrito.

Ningún párrafo de esta publicación puede ser reproducido, copiado o transmitido digitalmente sin un consentimiento escrito o de acuerdo con las leyes que regulan los derechos de autor o copyright en Colombia, las cuales son: Artículo 61 de la Constitución Política de Colombia; Decisión Andina 351 de 1993; Código Civil, Artículo 671; Ley 23 de 1982; Ley 44 de 1993; Ley 599 de 2000 (Código Penal Colombiano), Título VIII; Ley 603 de 2000; Decreto 1360 de 1989; Decreto 460 de 1995; Decreto 162 de 1996.

## 1. OBJETO

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Administrar con enfoque estratégico y en forma efectiva las comunicaciones de Surtigas, a fin de:

- Proteger la imagen y la reputación corporativa.
- Contribuir a la efectiva toma de decisiones.
- Facilitar las relaciones y el diálogo con las audiencias claves con que interactúa la organización en el desarrollo de sus negocios.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Valorar las voces, las capacidades, las percepciones, los intereses y las necesidades de las audiencias con quienes interactuamos en el desarrollo de nuestras actividades, privilegiando un contexto dialogante y por ende la construcción de confianza.
- Garantizar que la información emitida a los públicos interesados sea oportuna, clara, precisa y veraz.
- Promover la participación de nuestras audiencias, mediante canales de comunicación bidireccionales y abiertos que faciliten el flujo constante de información y el diálogo.
- Contribuir al fortalecimiento de la percepción que sobre la empresa tienen las audiencias externas con que esta interactúa directa e indirectamente.
- Contribuir a la toma de decisiones en la cotidianidad del desarrollo de nuestros negocios.
- Facilitar el direccionamiento de las acciones de comunicación orientadas a prevenir y afrontar con efectividad las posibles situaciones de crisis en la organización.
- Contribuir al fortalecimiento de la cultura organizacional y del sentido de pertenencia de los colaboradores.

## 2. ALCANCE

La Política aplica a todos los colaboradores y contratistas de Surtigas y entidades a las que se le presta soporte administrativo y/o técnico: Fundación Surtigas y Fondo de Empleados, las cuales deben adoptarla en su totalidad.

Esta Política está relacionada con el proceso de Gestión de Comunicaciones y es un complemento de la Política de Comunicaciones Internas y el Manual de Comunicaciones.

### 3. DEFINICIONES

- **Audiencias Externas o Stakeholders:** son los públicos que tienen intereses recíprocos con una empresa y mantienen una relación estable con ella.
- **Canal de Comunicación:** son las herramientas de comunicación usadas por la empresa para transmitir un mensaje a una o más audiencias. Algunos mecanismos para la transmisión pueden ser: página web, conferencias de prensa, comunicados informativos, correo interno, intranet, líneas de atención de audiencias, reuniones informativas, publicidad impresa, entre otros.
- **Comité de Comunicaciones para Manejo de Crisis:** grupo multidisciplinario integrado por el Gerente General, Gerentes Corporativos, Secretaría General y Jefe de Mercadeo y Comunicaciones. Su objetivo es tomar decisiones efectivas durante situaciones de crisis que afectan a Surtigas y sus empresas vinculadas, minimizando los impactos negativos de las mismas sobre la estabilidad (continuidad) y reputación del negocio.
- **Contexto Dialogante:** espacio en el que se estimula la comunicación de doble vía, que reconoce al interlocutor y permite la participación argumentativa de las ideas que se comparten.
- **Crisis:** incidente que desborda la capacidad de respuesta definida por Surtigas para atender situaciones inusuales significativas y que requiere de la toma de decisiones por parte del Comité de Comunicaciones para Manejo de Crisis. En caso de no ser manejada apropiadamente puede causar un impacto negativo en la reputación, la imagen, la rentabilidad o la habilidad de operación de la organización. Exige un manejo oportuno y el suministro de información a diferentes audiencias, en forma pública o privada, dependiendo de la estrategia.
- **Escenario:** evento o situación que origina o es fuente de crisis y que puede afectar negativamente la imagen y la reputación de Surtigas.
- **Imagen:** expresa fundamentalmente la personalidad corporativa, es decir, el conjunto de manifestaciones voluntarias de una organización para proyectar ante sus públicos una imagen intencional positiva. Las manifestaciones más comunes son la marca, las relaciones informativas, la publicidad corporativa, entre otros.
- **Incidente:** situación inusual que cuando se presenta podría llevar a una falla, interrupción, pérdida, emergencia o crisis.
- **Información Confidencial:** información que es de manejo interno de Surtigas y que no debe ser de uso público.
- **Información Discrecional:** información que requiere de un manejo prudente para disminuir el impacto que puede causar si se entrega en forma abierta.
- **Información Pública:** toda información que ha sido oficialmente divulgada al público por parte de la compañía, por lo menos de una de las siguientes formas:
  - Envío de información relevante al mercado a través de los canales previstos por las autoridades del mercado de valores;
  - Presentación pública ante las autoridades reguladoras de valores;
  - Expedición de comunicados de prensa;
  - Conferencias de prensa;
  - Eventos de entrega de resultados trimestrales
  - Publicación en página web.

- **Plan de Comunicación en Momentos de Crisis:** documento en el que se establecen las políticas, las estrategias, los procedimientos y el plan a seguir para comunicar interna o externamente crisis ocurridas que afecten o comprometan la reputación de Surtigas.

**Mensaje:** información corporativa o sobre la ocurrencia y el desarrollo de eventos que interrumpen la operación normal de la empresa, comunicada por esta a sus audiencias clave.

- **Reputación:** prestigio consolidado y fundamentado que una organización logra ante sus stakeholders y el reconocimiento que estos hacen del comportamiento corporativo a partir del grado de cumplimiento de sus compromisos.
- **Roadshow:** es el periodo de explicación, por parte de un emisor, ante los potenciales inversionistas, sobre las bondades de la empresa que emite el título antes de listarse en bolsa.
- **Vocero:** persona autorizada, entrenada y con las competencias desarrolladas para dar declaraciones a los medios de comunicación u otras audiencias en nombre y representación de la empresa con respecto a un tema o propósito particular.

#### 4. CONDICIONES GENERALES.

Nuestra gestión de la comunicación está enmarcada en la Política Corporativa, cuyo centro son las personas, lo que nos motiva a diseñar estrategias y a desarrollar acciones encaminadas a generar espacios de comunicación e interacción que propendan por un beneficio mutuo en el logro de sus propósitos, la consolidación de las relaciones y el fortalecimiento de nuestra reputación.

Queremos que la comunicación con las audiencias con las que interactuamos siempre esté caracterizada por su proactividad, claridad, transparencia y respeto y se realice en un contexto dialogante. En Surtigas somos conscientes de nuestro rol social y humano, concebimos la comunicación como un derecho de todo ser humano y como tal lo respetamos bajo un criterio de justicia.

Para el éxito de esta Política es primordial que:

- La alta dirección de la organización:
  - Vea en las comunicaciones una herramienta estratégica importante para el desarrollo de la gestión empresarial, la protección y el fortalecimiento de la reputación.
  - Prevea los hechos coyunturales que podrían ser objeto de consulta en cualquier momento por parte de los medios de comunicación u otras audiencias, y establezca la posición, bien sea corporativa o alineada con la de los respectivos gremios, a fin de asegurar respuestas claras y concisas.
  - Identifique situaciones que puedan trascender el ámbito de lo privado y convertirse en un riesgo de opinión pública que podría afectar la imagen y la reputación de la compañía.
- Todos los integrantes del equipo humano:
  - Comprendan su contenido y lo apliquen.
  - Contribuyan con sus actuaciones a crear espacios de diálogo, a fomentar una actitud transparente y amable, a propiciar una imagen favorable y a proteger la reputación corporativa.
  - Sean conscientes y responsables de su rol al momento de comunicar, teniendo especial cuidado de ser coherentes con lo establecido en esta Política y la cultura organizacional.

- Se cumplan los siguientes estándares en las comunicaciones:
  - Consistencia y calidad de los contenidos.
  - Oportunidad y apropiada respuesta a los eventos de relevancia para la organización.
- El diálogo con nuestras audiencias esté fundamentado en los siguientes principios:
  - Respeto.
  - Transparencia.
  - Inclusión.
  - Reciprocidad.
- Se tengan en cuenta los siguientes criterios de aplicación:
  - Coherencia: que las actuaciones individuales y colectivas correspondan a los lineamientos de comunicaciones corporativas.
  - Caracterización de las audiencias clave: identificar los intereses y aspectos coyunturales de cada audiencia clave.
  - Mejora continua: búsqueda e incorporación de mejores prácticas en comunicación.
- La estrategia de comunicaciones en situaciones de crisis contenga siempre los siguientes factores clave:
  - Sencillez. Asegurarse de que el mensaje global sea entendido fácilmente por todas las audiencias.
  - Dosis de realidad. Es importante establecer desde un principio las causas y consecuencias de la crisis (diferenciando las audiencias).
  - Credibilidad. Demostrar que se tiene un Plan de Contingencia, que se sabe hacia dónde vamos y cómo llegar.
- La gestión de comunicación en crisis se rija por los siguientes principios:
  - **Informar rápida y periódicamente:** ante una situación de crisis, Surtigas debe estar dispuesta a actuar oportunamente para expresar su posición o decisiones tomadas, de manera que se convierta en fuente primaria de información. En caso de emergencias con afectación a la comunidad, debe actuar en coordinación con las respectivas autoridades de cara a la emergencia: Presidente de la República, gobernadores, alcaldes, SNPAD (Sistema Nacional para la atención y prevención de Desastres); entre otros.  
  
Asimismo, debe comunicar periódicamente la evolución de la atención de la crisis a fin de generar confianza y credibilidad con sus audiencias y evitar de ésta forma los malos entendidos, especulaciones y rumores. Evitar la crisis dentro de la crisis.
  - **Decir la verdad:** ser honesto en los comunicados es un factor clave para generar confianza en el sector y en los clientes, y proteger el buen nombre de Surtigas en el mediano y largo plazo. Decir la verdad no significa transmitir TODA la información, solo aquella que es suficiente para generar credibilidad y tranquilidad a los interesados. En una situación de crisis puede existir información confidencial que deberá ser tratada como tal y posiblemente no se necesite transmitir a los interesados, y puede existir información que requiere manejo discrecional para disminuir el impacto que puede causar si se entrega en forma cruda y abierta.
  - **Mostrar preocupación por el ser humano:** en los comunicados emitidos por Surtigas y las empresas vinculadas se debe resaltar la seguridad y el bienestar de las personas como preocupación prioritaria.

- Se cumplan siempre las siguientes premisas:
  - No a divulgación de temas que no sean hechos concretos.
  - No a mensajes auto-promocionales.
  - Revisión por parte del Gerente de Asuntos Corporativos de todas las comunicaciones externas que le puedan significar alguna obligación a la organización.

## 5. CONTENIDO

### 5.1 NORMAS Y POLÍTICAS

#### 5.1.1 Generales

El riguroso cumplimiento de las siguientes normas y políticas y de las condiciones establecidas en el capítulo 4 de esta Política contribuye a un manejo efectivo de la información relacionada con la empresa:

- No se deben comunicar planes ni proyectos que aunque hayan sido aprobados no se hayan ejecutado o empezado a ejecutar, ni mensajes con alto contenido auto-promocional sin tener evidencias concretas que soporten o demuestren sin lugar a dudas esas afirmaciones.
- Surtigas es responsable de establecer y suministrar lineamientos para el manejo de las comunicaciones, con el propósito de que los mensajes establecidos por cada una de las empresas que conforman el portafolio guarden coherencia con los mensajes del nivel corporativo, garantizando con ello el fortalecimiento de la imagen y la reputación de las mismas.
- Las empresas contratistas producirán sus piezas de comunicación de carácter corporativo (utilizando las marcas Surtigas o Brilla) de acuerdo a los lineamientos de contenido e imagen dados por Surtigas.
- Surtigas mantendrá libre manejo de las comunicaciones de carácter institucional, publicitaria y comercial; orientadas a sus usuarios finales. Sin embargo deberá tener en cuenta e informar a Promigas a través de su Gerencia de Comunicaciones Corporativas, sobre cualquier evento, situación de crisis u otro suceso de mayor relevancia con el fin de alinearse con el corporativo.
- Toda información corporativa que sea pública puede ser suministrada por los voceros a los medios de comunicación u otras audiencias externas, según la naturaleza del tema, en caso de ser abordados. A su vez, personas diferentes a los voceros deben canalizar las solicitudes de información de los medios de comunicación a través de la Jefatura de Comunicaciones y Sostenibilidad, respondiendo a estos según el guion establecido por esta dependencia.
- Todo hecho constitutivo de información relevante al mercado debe ser compartido por la Gerencia de Asuntos Corporativos con el Gerente Corporativo respectivo según el tema, para su aprobación, y con la Jefatura de Comunicaciones y Sostenibilidad para la revisión de forma y su conocimiento, a fin de atender cualquier requisito por parte de medios de comunicación que se pudiese presentar. Este debe ser divulgado por la Gerencia de Asuntos Corporativos mediante los mecanismos previstos por la Superintendencia Financiera antes de ser publicado en los medios de comunicación.
- La información relacionada con cada uno de los eslabones de la cadena de los sectores en que participa Surtigas (gas natural) solo debe ser comunicada públicamente por el agente que

desarrolla la actividad. Por ejemplo, en el sector gas, la de producción por el productor, la de transporte por el transportador, etc. No se debe difundir públicamente información negativa sobre cualquier agente de la cadena.

- Frente a la ocurrencia de eventos especiales, hechos coyunturales, emergencias operativas o situaciones de crisis de la empresa, el manejo de la información con los medios de comunicación se realizará de acuerdo con lo establecido en esta Política. Además, es indispensable informar esta posición de ser necesario a Promigas y a Naturgas, para lo relacionado con el sector gas, cuando el Comité de manejo en situaciones de crisis lo considere necesario, a fin de que exista alineación en el suministro de información, en caso de ser abordados.
- Solo el Gerente General, o quien él formalmente designe, pueden convocar o atender ruedas o conferencias de prensa.
- El área de Comunicaciones y Sostenibilidad es responsable de establecer y divulgar los lineamientos de imagen que se deben utilizar en todas las publicaciones visuales e impresas.
- Los funcionarios de Surtigas que sean invitados o participantes en eventos especiales nacionales e internacionales, en caso de ser abordados por los medios de comunicación, pueden dar declaraciones a estos sobre el tema que expusieron y otros de carácter público relacionados con la organización. Para este fin, la Jefatura de Comunicaciones y Sostenibilidad conjuntamente con los Gerentes Corporativos y los funcionarios participantes de las dependencias involucradas, deben preparar un documento o consensuar una posición corporativa
- La información a medios de comunicación sobre resultados de la gestión, eventos, proyectos y demás aspectos de las empresas vinculadas a Promigas, será suministrada por el respectivo Gerente General, de acuerdo con los lineamientos establecidos en esta Política. También lo podrán hacer, en caso de ser abordados, funcionarios de la alta dirección de Promigas que actúan como miembros de juntas directivas de estas.
- Los contratistas que realicen trabajos en nombre de la empresa pueden entregar información general sobre los mismos a la comunidad, siempre y cuando esté enmarcada en los lineamientos divulgados por Surtigas previo a su inicio. No están autorizados para suministrar información a los medios de comunicación sobre la organización ni sobre los trabajos en ejecución, en caso de que les sea requerida. Esta política junto con los lineamientos de comunicación establecidos, deben ser divulgados a los contratistas antes de iniciar los trabajos correspondientes.
- La información sobre transacciones accionarias que involucren a Promigas y sus empresas vinculadas, solo debe ser entregada públicamente por el accionista que las realiza y en ningún momento por la compañía que está experimentado el cambio accionario, salvo que la vinculada sea un emisor de valores en cuyo caso deberá proceder atendiendo la normativa vigente sobre información relevante al mercado.
- Ante la circulación de rumores en el curso habitual de la actividad de la compañía, el Comité de Manejo de Crisis recordará a los voceros la política de “no comentarios” y establecerá una estrategia para dar respuesta a las audiencias internas y externas en caso de que sea requerida.
- Cuando la Bolsa de Valores de Colombia o la Superintendencia Financiera soliciten una declaración pública por parte de Promigas o sus empresas vinculadas frente a un rumor de mercado que esté influyendo o tendría la posibilidad de influir en el comportamiento de la acción de la compañía, el Vicepresidente de Asuntos Corporativos/Secretario General determinará la respuesta adecuada solo cuando no se haya constituido en una crisis o vaya en

ese camino; en caso contrario, la decisión sobre la comunicación deberá ser tomada por el Comité de Manejo de Crisis.

- El Director Ejecutivo de la Fundación Surtigas puede emitir comunicados escritos y dar declaraciones a los medios de comunicación relacionados con la función básica del organismo y proyectos específicos que adelanten, de acuerdo con lineamientos establecidos en esta política.
- La Jefatura de Comunicaciones y Sostenibilidad es la responsable de administrar y controlar el cumplimiento y correcto uso de la imagen corporativa representada en su arquitectura de marca, en todas las piezas de promoción, publicidad y medios que tengan impacto, ya sea al interior o al exterior de la organización. Esto, independientemente de que el diseño y la producción de estas sean contratados y gestionados directamente por la dependencia interesada.
- Los eventos realizados por cualquiera de las dependencias de la organización deben estar enmarcados en la imagen corporativa y el protocolo establecidos por la Jefatura de Comunicaciones y Sostenibilidad.
- La utilización de fotografías, cualquier otro material gráfico y música en piezas de comunicación de la organización deberá contar con las debidas autorizaciones y cumplir con la legislación vigente.
- Todos los documentos corporativos que sean publicados externamente deben estar en formato pdf.
- La Jefatura de Comunicaciones y Sostenibilidad, es la dependencia responsable en la formulación y control del cumplimiento de esta Política y de todos los procedimientos que de esta se deriven.

### **5.1.2 De comunicaciones para manejo de situaciones de crisis**

- Las situaciones de crisis serán declaradas por el Comité de Manejo de Crisis.
- El rol del Jefe de Comunicaciones y Sostenibilidad ante cualquier situación de crisis, deberá ser el de líder en el proceso de validación de la respuesta que se dará a las audiencias ante el Comité de Manejo de Crisis.
- Cuando el Comité de Manejo de Crisis lo considere necesario, la posición definida con respecto a la crisis se debe informar a Naturgas, a fin de que exista coherencia en la información suministrada a las audiencias interesadas, en caso de que sean abordados.
- Todas las comunicaciones que se produzcan en una crisis, no importa su clasificación, deberán contar con el visto bueno de la Gerencia de Asuntos Corporativos.
- Los voceros, previamente definidos y preparados, serán designados para dar declaraciones públicas o entregar información, según los parámetros establecidos en el Plan de Manejo de Comunicaciones en Situaciones de Crisis.
- En caso de que las personas que se encuentren en el lugar de los hechos no sean voceros, cuando sean abordados por los medios de comunicación deben responderles con base en el siguiente guion: "La prioridad para Surtigas en este momento es gestionar en forma efectiva la crisis, agradecemos su comprensión y con mucho gusto sus inquietudes serán atendidas a

través de la Jefatura de Comunicaciones y Sostenibilidad en los números telefónicos vigentes (fijo y celular de la Jefatura de Comunicaciones y Sostenibilidad)”.

- Es importante resaltar que, para temas puntuales de crisis operativas, servirán como voceros, El Gerente de Operaciones, el jefe de HSE y el Jefe Técnico de Distrito.
- Ante la ocurrencia de incidentes y crisis, el Comité de Manejo de Crisis decidirá el momento oportuno para comunicarlos al público interno, de manera clara y precisa, y de indicarles los canales oficiales establecidos para suministrar información sobre los mismos, además de entrenarlo y capacitarlo para redireccionar las personas interesadas hacia el Equipo de Comunicación de Crisis. Bajo ninguna circunstancia, el personal interno debe dar declaraciones o proporcionar información sobre estos.
- Las crisis de impacto alto de Surtigas deben ser informadas de inmediato por el Gerente General al Vicepresidente de Negocios de Transporte o al Vicepresidente de Distribución, según corresponda, al Vicepresidente de Asuntos Corporativos/Secretario General y al Gerente de Comunicaciones Corporativas de Promigas, y las decisiones sobre su manejo se tomarán conjuntamente y de acuerdo con sus respectivos lineamientos de administración de crisis.

## 5.2 RESPONSABILIDADES DE LA JEFATURA DE COMUNICACIONES Y SOSTENIBILIDAD

Gestión de Comunicaciones es un proceso transversal y de apoyo a toda la organización y como tal debe contribuir a la efectiva toma de decisiones, al establecimiento e implementación de estrategias que propendan por el logro de los objetivos trazados y al fortalecimiento de la cultura organizacional.

Entre sus principales funciones están:

- Administrar las relaciones y las comunicaciones con los medios de comunicación.
- Establecer, divulgar y administrar los lineamientos de imagen que se deben utilizar en todas las publicaciones visuales e impresas de alto impacto corporativo.
- Proteger el portafolio de las marcas “Surtigas” y “Brilla” asesorando y dando los lineamientos para su correcto uso; supervisando el cumplimiento del mismo.
- Revisar todos los documentos de carácter corporativo que emitan las diferentes dependencias de Surtigas, a fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en esta Política.
- Organizar los eventos de alto impacto corporativo, bien sean internos o externos, liderados por la misma Jefatura de Comunicaciones y Sostenibilidad o por cualquier otra dependencia de la organización, a fin de propender por la imagen corporativa y el protocolo adecuado.
- Prestar asesoría en comunicaciones corporativas a las diferentes dependencias de la organización en el establecimiento y desarrollo de estrategias, tácticas y actividades acordes a sus propias necesidades y a las de las audiencias con quienes estas interactúan.
- Informar a los contratistas y proveedores, conjuntamente con la dependencia responsable de los respectivos contratos, acerca de la norma de declaraciones generales a la comunidad sobre los trabajos que realizan en nombre de Surtigas, así como a los medios de comunicación, en caso de que les sea requerida.

- Administrar la intranet y la página web de Surtigas y además servir como asesores a los administradores de secciones con el uso de la herramienta.
- Aprobar cualquier mecanismo o forma de comunicación con las audiencias internas y externas, creado por las dependencias de la organización.
- Liderar el Equipo de Comunicación de Crisis, validando con el Comité de Manejo de Crisis la respuesta que se dará a las audiencias ante cualquier situación de crisis.
- Monitorear las noticias que sobre Surtigas divulgan los medios de comunicación.
- Diseñar, proponer e implementar estrategias y tácticas para el manejo de medios, con base en los resultados de investigaciones y monitoreos realizados.

### **5.3 CANALES DE COMUNICACIÓN**

Disponemos de los siguientes canales para comunicarnos con nuestros grupos de interés:

- Comité Ejecutivo
- Comité de Gerencia
- Equipos de Mejoras Continua (EMC)
- Intranet
- Página web (Surtigas y Fundación Surtigas)
- Eventos corporativos
- Diálogos con grupos de interés
- Asamblea General de Accionistas
- Junta Directiva
- Informe Anual de Gestión y Sostenibilidad
- Publicaciones informativas
- Boletín de Responsabilidad Social Empresarial
- Boletín para contratistas
- Redes Sociales de Brilla y Fundación Surtigas (Facebook, Instagram y Twitter)

### **5.4 REVISIÓN, APROBACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN**

En el siguiente cuadro se establecen los diferentes tipos de información objeto de divulgación y los cargos de la organización responsables de revisarla, aprobarla y difundirla:

Tipo de información	Visto bueno previo	Aprobación	Colaborador responsable de la divulgación
Comunicados de prensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de la dependencia que suministra la información</li> <li>- Gerente Corporativo respectivo según el tema</li> <li>Gerente de Asuntos Corporativos según la naturaleza del tema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente General o en su ausencia el Gerente Corporativo respectivo según el tema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de Comunicaciones y Sostenibilidad</li> </ul>
Comunicados de prensa relacionados con situaciones de crisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente de Asuntos Corporativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité de Comunicaciones para Manejo de Crisis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de Comunicaciones y Sostenibilidad</li> </ul>
Información relevante al mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente Corporativo respectivo según el tema</li> <li>- Jefe de Comunicaciones y Sostenibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente de Asuntos Corporativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente de Asuntos Corporativos</li> </ul>
Divulgación de estados financieros trimestrales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente Administrativo y Financiero</li> <li>- Director de Planeación</li> <li>- Gerente de Asuntos Corporativos</li> <li>- Revisor Fiscal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Junta Directiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente de Asuntos Corporativos como información relevante a la Superintendencia Financiera, si existe información objeto de divulgación según el Decreto 2555 de 2010.</li> <li>- Gerente Administrativo y Financiero como reporte electrónico a la Superintendencia Financiera</li> <li>- Gerente de Asuntos Corporativos en el Informe Trimestral</li> </ul>

Tipo de información	Visto bueno previo	Aprobación	Colaborador responsable de la divulgación
Divulgación de estados financieros anuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente Administrativo y Financiero</li> <li>- Director de Planeación</li> <li>- Jefe de Planeación</li> <li>- Junta Directiva</li> <li>- Revisor Fiscal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asamblea General de Accionistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficial de cumplimiento (información relevante a la Superintendencia Financiera)</li> </ul>
Publicaciones y presentaciones corporativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La dependencia que emita la publicación o realice la presentación de acuerdo con la relevancia del tema por el impacto en la organización lo someterá a revisión por parte de la Jefatura de Comunicaciones y Sostenibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La dependencia de acuerdo con el tema lo somete a autorización del Gerente Corporativo correspondiente, quien a su vez puede requerir la autorización del Gerente General</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funcionario a cargo de la publicación / presentación.</li> <li>- Nota: todas las publicaciones / presentación es para escenarios externos deben estar elaboradas en formato protegido, ejemplo pdf.</li> </ul>
Documentos de posición y de preguntas y respuestas ante medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente Corporativo respectivo según el tema</li> <li>- Jefe de Comunicaciones y Sostenibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente de Asuntos Corporativos y en los casos que amerite el Gerente General</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vocero definido de acuerdo al tema y escenario que se presente.</li> </ul>
Informes anual, semestral y trimestral de gestión y sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente Financiero y Administrativo.</li> <li>- Jefe de Comunicaciones y Sostenibilidad.</li> <li>- Gerente de Asuntos Corporativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente General</li> <li>- Junta Directiva.</li> <li>- Asamblea General de Accionistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente de Asuntos Corporativos.</li> <li>- Jefe de Comunicaciones y Sostenibilidad.</li> </ul>

## 5.5 INFRACCIÓN DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Cualquier infracción de esta Política será manejada por el Gerente de Asuntos Corporativos y el Oficial de Cumplimiento.

## 5.6 ADMINISTRACIÓN DE LA POLÍTICA

La Política de Comunicaciones Corporativas es administrada por el Jefe de Comunicaciones y Sostenibilidad, quien la debe revisar anualmente y ajustar cuando sea necesario. Cualquier cambio en esta Política debe contar con el visto bueno previo del Gerente de Comunicaciones Corporativas de Promigas, el visto bueno del Gerente de Asuntos Corporativos y la aprobación del Gerente General.

## 6. ANEXOS

### ANEXO 1. VOCEROS AUTORIZADOS

- Gerente General.
- Gerente de Asuntos Corporativos.
- Gerente Comercial.
- Gerente de Operaciones.
- Gerente Administrativo y Financiero.
- Jefe de Comunicaciones y Sostenibilidad
- Director de la Fundación
- Jefe de HSE
- Gerente de Zona
- Jefe Técnico de Distrito

Copia No Controlada

En la herramienta KAWAK aparecen los colaboradores 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 está adecuado a las actividades y prácticas de la organización.

#### ANEXO A

REGISTRO DE CAMBIOS AL DOCUMENTO					
FECHA	VERSION	PAGINA	SECCIÓN	CAMBIOS EFECTUADOS	INCORPORO
11/sep/2015	6	Todas	N.A.	Se revisa documento y se cambia versión y fecha de vigencia según solicitud con Id. 3972	Cristian Salazar
22/may/2017	7	Todas	1, 3, 4, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.3 y 6	Se ajusta el contenido del documento de acuerdo a adopción de política de Promigas. Se cambia el nombre del documento pasando de "Política de comunicaciones externas" a "Política de comunicaciones corporativas". Se ajusta el numeral 1 el objetivo general y los objetivos específicos. Se agrega en el numeral 3 las siguientes definiciones: "Canal de comunicaciones, Contexto dialogante, Escenario, Incidente; Información confidencial, Información discrecional y mensaje. Se ajusta el numeral 4 condiciones generales. Se agregan los siguientes párrafos en el numeral 5.1.1 Generales: "•Las empresas contratistas producirán sus piezas de comunicación de carácter corporativo (utilizando las marcas Surtigas o Brilla) de acuerdo a los lineamientos de contenido e imagen dados por Surtigas", "•Surtigas mantendrán libre manejo de las comunicaciones de carácter institucional, publicitaria y comercial; orientadas a sus usuarios finales. Sin embargo deberá tener en cuenta e informar a Promigas a través de su Gerencia de Comunicaciones Corporativas, sobre cualquier evento, situación de crisis u otro suceso de mayor relevancia con el fin de alinearse con el corporativo", "•Frente a la ocurrencia de eventos especiales, hechos coyunturales, emergencias operativas o situaciones de crisis de la empresa, el manejo de la información con los medios de comunicación se realizará de acuerdo con lo establecido en esta Política. Además, es indispensable informar esta posición de	Cristian Salazar

				<p>ser necesario a Promigas y a Naturgas, para lo relacionado con el sector gas, cuando el Comité de manejo en situaciones de crisis lo considere necesario, a fin de que exista alineación en el suministro de información, en caso de ser abordados”, “•La información a medios de comunicación sobre resultados de la gestión, eventos, proyectos y demás aspectos de las empresas vinculadas a Promigas, será suministrada por el respectivo Gerente General, de acuerdo con los lineamientos establecidos en esta Política. También lo podrán hacer, en caso de ser abordados, funcionarios de la alta dirección de Promigas que actúan como miembros de juntas directivas de estas”, “• Cuando la Bolsa de Valores de Colombia o la Superintendencia Financiera soliciten una declaración pública por parte de Promigas o sus empresas vinculadas frente a un rumor de mercado que esté influyendo o tendría la posibilidad de influir en el comportamiento de la acción de la compañía, el Vicepresidente de Asuntos Corporativos/Secretario General determinará la respuesta adecuada solo cuando no se haya constituido en una crisis o vaya en ese camino; en caso contrario, la decisión sobre la comunicación deberá ser tomada por el Comité de Manejo de Crisis”; “•La Jefatura de Mercadeo y Comunicaciones es la responsable de administrar y controlar el cumplimiento y correcto uso de la imagen corporativa representada en su arquitectura de marca, en todas las piezas de promoción, publicidad y medios que tengan impacto, ya sea al interior o al exterior de la organización. Esto, independientemente de que el diseño y la producción de estas sean contratados y gestionados directamente por la dependencia interesada”, “• Los eventos realizados por cualquiera de las dependencias de la organización deben estar enmarcados en la imagen corporativa y el protocolo establecidos por la Jefatura de Mercadeo y Comunicaciones”, “•La utilización de fotografías, cualquier otro material gráfico y música en piezas de comunicación de la organización deberá contar con las debidas autorizaciones y cumplir con la</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>legislación vigente”, “• Todos los documentos corporativos que sean publicados externamente deben estar en formato pdf”, “•La Jefatura de Mercadeo y Comunicaciones, es la dependencia responsable en la formulación y control del cumplimiento de esta Política y de todos los procedimientos que de esta se deriven”. . Se agregan los siguientes párrafos en el numeral 5.1.2 De comunicaciones para manejo de situaciones de crisis: “•Las situaciones de crisis serán declaradas por el Comité de Manejo de Crisis”, “•El rol del Jefe de Mercadeo y Comunicaciones ante cualquier situación de crisis, deberá ser el de líder en el proceso de validación de la respuesta que se dará a las audiencias ante el Comité de Manejo de Crisis”, “•Cuando el Comité de Manejo de Crisis lo considere necesario, la posición definida con respecto a la crisis se debe informar a Naturgas, a fin de que exista coherencia en la información suministrada a las audiencias interesadas, en caso de que sean abordados”, “•En caso de que las personas que se encuentren en el lugar de los hechos no sean voceros, cuando sean abordados por los medios de comunicación deben responderles con base en el siguiente guion: “La prioridad para Surtigas en este momento es gestionar en forma efectiva la crisis, agradecemos su comprensión y con mucho gusto sus inquietudes serán atendidas a través de la Jefatura de Mercadeo y Comunicaciones en los números telefónicos vigentes (fijo y celular de la Jefatura de Mercadeo y Comunicaciones)”; “• Es importante resaltar que para temas puntuales de crisis operativas, servirán como voceros, El Gerente de Operaciones, el Jefe de HSE y los Jefes Técnicos de Distrito”, “•Ante la ocurrencia de incidentes y crisis, el Comité de Manejo de Crisis decidirá el momento oportuno para comunicarlos al público interno, de manera clara y precisa, y de indicarles los canales oficiales establecidos para suministrar información sobre los mismos, además de entrenarlo y capacitarlo para redireccionar las personas interesadas hacia el Equipo de Comunicación de Crisis. Bajo ninguna circunstancia, el personal interno debe dar</p>
--	--	--	--	---

				<p>declaraciones o proporcionar información sobre estos”, “•Las crisis de impacto alto de Surtigas deben ser informadas de inmediato por el Gerente General al Vicepresidente de Negocios de Transporte o al Vicepresidente de Distribución, según corresponda, al Vicepresidente de Asuntos Corporativos/Secretario General y al Gerente de Comunicaciones Corporativas de Promigas, y las decisiones sobre su manejo se tomarán conjuntamente y de acuerdo con sus respectivos lineamientos de administración de crisis”. Se ajusta el contenido del numeral 5.2 “Jefatura de Mercadeo y Comunicaciones”. Se agrega el numeral 5.3 “Canales de comunicaciones”. Se agrega en el numeral 5.4 “Revisión, aprobación y divulgación de información” el siguiente tipo de información: “Informes anual, semestral y trimestral de gestión y sostenibilidad”. Se agrega en el numeral 6 “Anexos” al Gerente de Zona y Jefe Técnico de Distrito como voceros autorizados. Se cambia versión y fecha de vigencia según solicitud con Id. 5521</p>	
13/may/2019	8	Todas	Todas	<p>Se ajusta el contenido del documento de acuerdo con adopción de política de Promigas. Se cambia el código “N-907-2” por “N-05-1” de acuerdo con actualización del mapa de procesos. Se ajusta el nombre de los cargos de acuerdo con la actual estructura de la compañía. Se agrega en el numeral 5.1.1 “Generales” el siguiente párrafo:</p> <p>“• El área de Comunicaciones y Sostenibilidad es responsable de establecer y divulgar los lineamientos de imagen que se deben utilizar en todas las publicaciones visuales e impresas”. Se agrega en el numeral 5.2 “Responsabilidades de la jefatura de comunicaciones y sostenibilidad” lo siguiente: “Monitorear las noticias que sobre Surtigas divulgan los medios de comunicación” y “Diseñar, proponer e implementar estrategias y tácticas para el manejo de medios, con base en los resultados de investigaciones y monitoreos realizados”. Se cambia versión y fecha de vigencia según solicitud con Id. 7590</p>	Cristian Salazar