

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. RESPONSABLES	2
4. DEFINICIONES	2
5. POLÍTICA(S)	3
6. DOCUMENTOS RELACIONADOS	11
7. CONTROL DE CAMBIOS.....	11

1. OBJETIVO

Garantizar la divulgación y promoción de información de carácter institucional y comercial a los grupos de interés, mediante la planificación oportuna de mensajes, el uso adecuado de la marca e identidad visual y la selección de los medios de comunicación apropiados para lograr efectividad en los procesos de comunicación. Así como promover una comunicación efectiva y bidireccional, tanto interna como externamente, para fortalecer la relación con los asociados y la comunidad en general.

2. ALCANCE.

Esta política de comunicación aplica a todos los procesos, áreas y niveles de la organización, y tiene como finalidad garantizar la divulgación veraz y oportuna de la filosofía corporativa, los lineamientos del buen gobierno corporativo y cooperativo, la participación democrática, la transparencia, la cohesión interna, la proyección social, la cultura organizacional, así como las actividades, productos y/o servicios dirigidos a los distintos grupos de interés.

3. RESPONSABLES.

Dirección Administrativa y Jefe Nacional de Comunicaciones y Mercadeo.

4. DEFINICIONES.

Comunicación Externa: Se refiere al conjunto de mensajes dirigidos al público externo de la cooperativa, a través de los canales de comunicaciones institucionales.

Comunicación Interna: Son todas las acciones de comunicaciones que se generan al interior de la cooperativa, entre áreas, directivos y equipos de trabajo, así como la que se emite a través de los canales de comunicación interna establecidos para informar a los trabajadores.

Política general: conjunto de lineamientos y/o normas que definen cómo Coopetrol se comunica de manera interna y externa con sus asociados, trabajadores y comunidad en general, promoviendo sus productos, servicios e información sobre decisiones tomadas en los diferentes órganos colegiados con el fin de fortalecer la identidad, promover la participación y consolidar las relaciones basadas en los principios solidarios.

Canales de Comunicación: Medios físicos, digitales o presenciales utilizados para compartir información entre los diferentes actores de la organización, como carteleras, boletines, redes sociales, reuniones, asambleas, etc.

Grupos de Interés: Grupos o personas que tienen relación directa o indirecta con la Cooperativa: como asociados, empleados, entidades de control, proveedores, gremios, patronales y la comunidad en general.

Estrategias de Divulgación: Conjunto de acciones diseñadas para difundir información relevante sobre la Cooperativa, principios, productos, servicios y actividades, mediante el uso de un lenguaje accesible y pertinente para cada grupo de interés.

Protección de datos: Aseguramiento de la información personal de los asociados, cumpliendo con la normativa vigente, protegiendo la confidencialidad y seguridad de los mismos.

5. POLÍTICA(S)

5.1 Políticas Generales de comunicación entre Coopetrol y los asociados.

- 5.1.1** Coopetrol desarrollará el plan anual de comunicaciones de acuerdo con el plan estratégico de la organización.
- 5.1.2** De acuerdo con las buenas prácticas de Buen Gobierno corporativo y cooperativo, se incluirá en el Plan Anual de Comunicaciones lo siguiente:
- a. Los canales de comunicación que se emplearán para dar a conocer a los asociados el portafolio de productos y servicios.
 - b. Los medios para informar a los asociados los canales de comunicación de los que dispone Coopetrol.
 - c. A los asociados y a aquellos que pretendan adquirir tal calidad, se les dará a conocer los principales lineamientos del gobierno corporativo, filosofía cooperativa, deberes, derechos y obligaciones de los asociados, estatutos, entre otros.
 - d. Programas de capacitación, informe de gestión, perfiles e informes de los órganos de administración, control y vigilancia.
- 5.1.3** Se definirán los canales de comunicación institucionales internos y externos, garantizando los parámetros de comunicación a nivel nacional, acorde con la imagen corporativa y las necesidades de información.
- 5.1.4** El área de comunicaciones desarrollará el concepto gráfico de las actividades que impliquen un manejo oficial de la comunicación interna y externa; las relaciones públicas, el servicio al asociado por parte de la Cooperativa.
- 5.1.5** Se velará por el uso adecuado de la marca e imagen corporativa en todos los canales de comunicación institucionales, así como cuando se generen piezas de comunicación de marca compartida con gremios, convenios comerciales, patronales o los diferentes grupos de interés.
- 5.1.6** Se desarrollarán campañas publicitarias para la promoción del portafolio de productos y servicios de la Cooperativa.
- 5.1.7** Coopetrol elaborará un plan de divulgación exclusivo para las actividades que tienen que ver con el desarrollo de las Asambleas (convocatoria, requisitos para participar como candidatos a órganos de administración y control, procedimiento, requisitos y criterios generales para elegir Delegados a la Asamblea General, calendario de la jornada electoral, resultados y decisiones tomadas, incluidos los asociados que no participan en las asambleas).
- 5.1.8** La efectividad de las comunicaciones se medirá mediante indicadores de lecturabilidad, número de visualizaciones, número de aperturas, rebotes y demás indicadores que generen los canales de comunicación digital, respecto a la efectividad de la comunicación presencial se realizará con la asistencia.
- 5.1.9** Coopetrol gestionará la comunicación de forma proactiva y planificada con los grupos de interés.
- 5.1.10** Coopetrol elaborará los parámetros para el buen uso de la imagen institucional Corporativa, bajo el manual de imagen corporativa.
- 5.1.11** El área de Comunicaciones será quien controle, supervise la divulgación de las piezas publicitarias y valide el uso de la marca. No se autorizarán piezas que no cumplan con el debido proceso.
- 5.1.12** El área de Comunicaciones propenderá por el adecuado uso y autorización de fotografías institucionales o en su defecto libres de derechos de autor en todos sus comunicados.

5.2 Acceso de información derecho de inspección.

5.2.1 Con fundamento en los artículos 4, numeral 3 del artículo 23 y 158 de la Ley 79 de 1988, artículo 48 de la Ley 222 de 1995 y los artículos 446 y 447 del Código de Comercio, parágrafo del artículo 51 del estatuto de Coopetrol, se indicó en la legislación cooperativa que los asociados que hacen parte de una organización solidaria son simultáneamente gestores, dueños y usuarios, por lo que están llamados a participar activamente en las administración, gestión y control de la Cooperativa, los cuales dentro de sus derechos fundamentales se encuentra el de ser informados de la gestión de Coopetrol; ahora bien, por remisión normativa del citado artículo 158, para el caso particular se aplicará lo señalado respecto al ejercicio del derecho de inspección, indicando la documentación que entregará en aplicación del mencionado derecho así:

Con anterioridad a la realización de la reunión de la Asamblea General de Delegados, los asociados hábiles durante los quince (15) días hábiles anteriores a la reunión mencionada, podrían ejercer este derecho de inspección.

De manera general se puede indicar que todos los documentos de la organización que sean necesarios, para el ejercicio efectivo de su derecho de fiscalizar la gestión de la cooperativa, de sus órganos de administración, sociales, control, de los resultados del ejercicio, indicadores e información financiera y contable, los informes del Consejo de Administración, del Representante Legal y del Revisor Fiscal, hacen parte de la documentación del ejercicio del derecho de inspección.

Es responsabilidad de Coopetrol, garantizar la integridad y seguridad sobre la información personal y financiera sensible de los asociados en el suministro de la anterior información, así como de los receptores de dicha información de mantener la reserva sobre la misma, y utilizarlas únicamente para los fines respecto de los que se fundamenta su entrega, so pena de asumir las responsabilidades administrativas, disciplinarias y legales a las que haya lugar.

5.2.2 De conformidad con la legislación vigente, además de los documentos contables, financieros y de gestión, se podrá entregar información a los asociados correspondiente a los siguientes conceptos:

- a) Pagos por retribuciones, viáticos, entre otras, y en general cualquier remuneración a los directivos de la cooperativa.
- b) Los pagos por honorarios, viáticos, cualquier remuneración favor de los asesores o personas que realicen gestiones o trámites ante cualquier persona o entidad a favor de la cooperativa.
- c) Donaciones.
- d) Gastos de propaganda o relaciones públicas, debidamente discriminados.
- e) Dineros o bienes que posea la cooperativa en el exterior.
- f). Inversiones de capital en entidades de cualquier naturaleza jurídica domiciliadas en Colombia o en el exterior.

Es responsabilidad de Coopetrol, garantizar la integridad y seguridad sobre la información personal, y financiera sensible de los asociados en el suministro de la anterior información, así como de los receptores de dicha información de mantener la reserva sobre la misma, y utilizarlas únicamente para los fines respecto de los que se fundamenta su entrega, so pena de asumir las responsabilidades administrativas, disciplinarias y legales a las que haya lugar.

5.3 Entrega de información a los asociados respecto a las actas de reuniones de órganos colegiados de la Cooperativa.

5.3.1 Esta información se podrá solicitar en ejercicio del derecho de inspección citado anteriormente, con fundamento en los artículos 44 y 158 de la Ley 79 de 1988 y el artículo 189 y 431 del Código de Comercio,

señaló que las actas que se levanten de las sesiones de los órganos colegiados de la Cooperativa, son prueba suficiente de los hechos que allí se plasmen, para ello, deben estar aprobadas y firmadas, así mismo por remisión normativa, la legislación comercial indico la validez de prueba a las copias de las actas, las cuales deberán estar debidamente autorizadas por el presidente y secretario.

5.3.2 De conformidad con la legislación vigente, lo ocurrido en las reuniones de la asamblea se hará constar en los libros de actas, las cuales por lo menos expresaran el lugar, fecha y hora de la reunión; la forma y antelación de la convocatoria; la lista de los asistentes; los asuntos tratados; las decisiones adoptadas y el número de votos emitidos en favor, en contra, o en blanco; las constancias escritas presentadas por los asistentes durante la reunión; las designaciones efectuadas, y la fecha y hora de su clausura, los cuales son fundamentales para garantizar el acceso a la información, la participación democrática de los asociados y la garantía para el ejercicio de los controles administrativos o jurisdiccionales establecidos en la ley; así las cosas sólo podrá ser reservada la información que atañe a la información personal, financiera, comercial en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.

5.3.3 Frente a la protección de la información personal y/o sensible, tratada en las asambleas ordinarias o extraordinarias, comités y sesiones de órganos colegiados, en consonancia con la Ley 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones” y la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”, es responsabilidad de la Cooperativa administrarla, tratarla y garantizar su integridad y seguridad.

Es responsabilidad de Coopetrol, garantizar la integridad y seguridad sobre la información personal, financiera sensible de los asociados en el suministro de la anterior información, así como de los receptores de dicha información de mantener la reserva sobre la misma, y utilizarlas únicamente para los fines respecto de los que se fundamenta su entrega, so pena de asumir las responsabilidades administrativas, disciplinarias y legales a las que haya lugar.

5.3.4 Derecho de petición de interés particular y de interés general.

De conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 79 de 1988, el derecho de petición elevado por un asociado, cuando se fundamente en su interés particular, deberá ser resuelto de manera motivada y de fondo, dentro de los términos legales, garantizando el acceso a la información y la respuesta oportuna en los términos previstos por la normatividad vigente.

En el caso de derechos de petición de carácter o interés general, su trámite y respuesta se sujetarán a lo dispuesto para el ejercicio del derecho de inspección, en concordancia con las normas y circulares expedidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria y lo establecido en el Estatuto de la Cooperativa.

Lo anterior no obsta para que los asociados puedan formular quejas u observaciones debidamente sustentadas y motivadas sobre asuntos de interés general, las cuales deberán ser presentadas ante los órganos competentes para su estudio y decisión, observando los procedimientos internos y las disposiciones legales aplicables.

5.4 Políticas Generales de comunicación entre los delegados de Coopetrol.

- 5.4.1** Las solicitudes que realicen los delegados a los órganos colegiados constituidos al interior de la organización solidaria, deberán realizarse de manera respetuosa, escrita y motivada y se recibirá por intermedio de su presidente respectivo.
- 5.4.2** Toda comunicación o requerimiento de información entre los órganos colegiados constituidos al interior de la organización solidaria, deberá expresar con claridad su fundamento, finalidad y el sustento específico de su necesidad en relación con las funciones asignadas al órgano que la formula.
- 5.4.3** Las interacciones que se realicen entre los órganos colegiados constituidos al interior de la organización solidaria deberán desarrollarse en un marco de mutua colaboración, respeto institucional, sujeción a las funciones propias de cada órgano y observando estrictamente las competencias que la ley y los estatutos le confieren.
- 5.4.4** Toda solicitud de información entre los órganos colegiados constituidos al interior de la organización solidaria deberá estar motivada y contener como mínimo lo siguiente:
- a) El fundamento de ley o estatutario en que se fundamenta la petición.
 - b) La necesidad concreta de la información.
 - c) La finalidad para la cual se empleará.
 - d) La identificación del órgano solicitante.
 - e) La constancia de la decisión colegiada que la respalda (número de acta y fecha).
 - f) La descripción precisa de la información requerida.
 - g) La motivación de la solicitud conforme al artículo anterior.
 - h) El término de entrega requerido.

No serán admisibles las solicitudes de carácter general, abstracto o carente de sustento específico.

- 5.4.5** Toda solicitud de información entre los órganos colegiados constituidos al interior de la Cooperativa que involucre información que contenga datos personales, financieros sensibles o cualquier información reservada por ley, deberá expresarse con claridad, como mínimo lo siguiente:
- a) El fundamento jurídico que habilita el acceso.
 - b) La restricción de uso únicamente para el cumplimiento de la función propia del órgano.
 - c) El compromiso de custodia, buen uso y confidencialidad de dicha información.
- El órgano que reciba esta información estará obligado a protegerla, absteniéndose de divulgarla o emplearla para finalidades distintas. La infracción de esta disposición dará lugar a responsabilidades disciplinarias y legales.
- 5.4.6** Respecto a las actuaciones desplegadas por parte del Comité de Disciplinario por ser un órgano de instrucción o potestad disciplinaria, se dejará constancia en el acta suscrita por los participantes, que las mismas podrán ser objeto de consulta por el interesado o imputado, una vez se termine el proceso disciplinario correspondiente, con el propósito de salvaguardar, el debido proceso y el acervo probatorio en el desarrollo del proceso respectivo.
- 5.4.7** Se Prohíbe enviar información reservada o información pública clasificada (privada o semiprivada) por correo, copia impresa o electrónica sin la debida autorización y sin la utilización de los protocolos

establecidos para la divulgación, encontrándose sujetos a las respectivas sanciones disciplinarias, económicas y penales a las que haya lugar.

5.4.8 COOPETROL tienen la responsabilidad de dar un adecuado manejo a la información que de manera directa es suministrada por cada uno de sus asociados y grupos de interés. El acceso a esta información es limitada y su conocimiento y utilización es de carácter privado y confidencial.

5.4.9 COOPETROL facilita una completa información, sobre sus servicios, requisitos, beneficios y programas en beneficio de sus asociados y para conocimiento general de la Cooperativa, sin perjuicio de que existe información reservada que compete exclusivamente al Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y administración de la entidad, con información relevante sobre estrategia y manejo comercial que se mantendrá como información reservada. En caso de duda sobre el suministro de alguna información específica, será el Consejo de Administración quien decida lo pertinente.

5.5 Público Objetivo.

Los siguientes son los grupos de interés en términos de comunicación para COOPETROL. A ellos deben dirigirse los esfuerzos, teniendo en cuenta la pertinencia y oportunidad de la información, la construcción del mensaje y los objetivos establecidos para cada uno de ellos según su perfil.

a. Público Externo.

Asociados y familiares, asociados potenciales, empresas asociadas (patronales) y potenciales, coopetrolitos, empresas del sector cooperativo, proveedores, entes de vigilancia y control y comunidad en general.

b. Público Interno.

Asociados, Delegados y los colaboradores de Coopetrol.

5.6 Campos de acción de la comunicación.

5.6.1 Comunicación Externa.

Coopetrol enfocará su comunicación externa orientada a:

- a) Promocionar los productos y/o servicios financieros y sociales de la Cooperativa con el fin de incentivar su utilización.
- b) Dar a conocer los beneficios sociales y económicos del portafolio de servicio hacia los asociados.
- c) Realizar lanzamientos y desarrollo de campañas publicitarias.
- d) Reforzar los conceptos de gobierno corporativo, cronograma de Asambleas y elección de delegados.
- e) Gestionar pautas publicitarias tendientes a la captación de nuevos asociados.
- f) Desarrollar piezas de comunicación a demanda.
- g) Generar transparencia, además de ser un principio de gobernabilidad es un valor del directivo, de presentar de manera clara la información que se deriva de las funciones que desempeña, haciendo que la institución y los demás asociados sea transparentes, honesto y creíbles.
- h) Ejercer de manera libre los derechos y deberes legales y estatutarios de los asociados.

5.6.2 Comunicación Interna.

Coopetrol enfocará su comunicación interna orientada a:

- a) Fortalecer la cultura organizacional a través del posicionamiento de valores y modelos gerenciales utilizados en la organización.
- b) Lograr incrementar el sentido de pertenencia hacia Coopetrol, informando los valores agregados que tienen los trabajadores.
- c) Dar soporte al área de Talento Humano para el desarrollo de sus campañas internas.
- d) Identificar las necesidades de comunicación mediante la aplicación anual de la encuesta de satisfacción de medios internos.
- e) Contar con lineamientos claros de entrega y solicitud de información entre órganos sociales, garantizando que las actuaciones se encuentren debidamente sustentadas y circunscritas a las funciones legales y estatutarias.
- f) La transparencia, la claridad, la colegialidad y el respeto entre órganos sociales son pilares de la gestión cooperativa y garantes de las mejores prácticas de gobierno corporativo.
- g) Señalar las directrices y procedimientos que regulen la forma en que se comunican los órganos sociales entre sí y con los asociados, asegurando el cumplimiento de sus fines y funciones, así como la protección de la información de carácter confidencial, personal o sensible.

5.7 Medios de Comunicación Institucionales.

5.7.1 Comunicación Externa.

- Coopetrol tomará como principal medio de comunicación digital la Página web www.coopetrol.coop, divulgando información institucional, eventos, promoción de productos, servicios y noticias.
- Coopetrol facilitará los medios para que los asociados actualicen sus datos.
- Coopetrol proporcionará a los asociados la opción de “Transacciones en línea” mediante la cual podrán realizar pagos en línea mediante la plataforma PSE.
- Se establecerá la programación de la página Web dependiendo de las necesidades de información de la cooperativa.
- La página web de Coopetrol deberá estar organizada de forma clara, amigable y comprensible, de tal forma que resulte sencillo para el usuario acceder a la información asociada o relacionada con el gobierno corporativo de esta. Cumpliendo con la normatividad deberá incluir:
 - Acerca de Coopetrol: historia, principales datos, visión y valores, modelo de negocio, estructura empresarial, modelo de gobierno, información de las agencias y puntos de atención.
 - Información financiera, estados financieros aprobados en la asamblea y dictaminados por revisoría fiscal, informe anual de gestión, cronograma de eventos dirigidos al asociado, información sobre los canales de pago, canales de contacto con los asociados, preguntas frecuentes, etc.
 - Gobierno corporativo: estatutos, reglamentos de los órganos de gobierno, Código de Gobierno Corporativo, composición del órgano permanente de administración, Informe Anual de Gobierno Corporativo, informes de los Comités de orden normativo o de cualquier naturaleza, informe de balance social el cual incluye las relaciones con los grupos de interés, comunidad, medio ambiente y Código de Ética.
- a) Coopetrol informa que el canal oficial para la presentación de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones, las deberán presentar el asociado ingresando a la página web www.coopetrol.coop, en el siguiente enlace: Radicada tu PQRSF.
- b) Coopetrol informa que todas las PQRSF que sean recibidas de manera presencial en la agencia o punto de atención, deberán traer documento adjunto (formato FR-AA-12 o Carta física). En caso de que se reciba la PQRSF verbal deberá diligenciarse el formato de comunicado verbal establecido en el presente

procedimiento FR-AA-12 y deberá estar firmado por el peticionario. En ambos casos (carta física o formato comunicado verbal) deberá contener de manera clara y específica los siguientes datos:

- Fecha de recibido
- Nombre y firma de la persona que recibe.
- Sello de recibido “No implica aceptación”. Ver Anexo sellos Coopetrol.

5.7.2 Email marketing – correo electrónico.

- a) Coopetrol empleará el correo electrónico como vía para promocionar los productos, servicios y actividades de la cooperativa.
- b) Los comunicados enviados de manera masiva se deberán realizar por la cuenta comunicaciones@coopetrol.coop

5.7.3 Boletín Petrolízate.

- a) Coopetrol empleará el correo electrónico para el envío del boletín digital “Petrolízate” dirigido a los asociados de la cooperativa; para reforzar las campañas de productos financieros, actividades de bienestar, modificaciones de horarios, entre otros.
- b) La definición de los temas en cada edición del boletín se realizará a demanda, de acuerdo con las necesidades de comunicación.
- c) El envío del boletín digital se enviará a través de los canales oficiales de Coopetrol.

5.7.4 Mensajes de texto SMS.

- a) Coopetrol enviará mensajes de texto promocionales al celular de los asociados y se realizará de acuerdo con las necesidades de comunicaciones, buscando una mayor efectividad y nivel de lecturabilidad.
- b) Se podrá disponer de este medio para enviar mensajes de texto de doble vía en los cuales el asociado puede responderlo y definir su interés en cierto producto o servicio.

5.7.5 Redes Sociales.

- a) Coopetrol informará a través de sus diferentes redes sociales, las campañas de comunicación de productos, servicios y actividades de Bienestar.
- b) Coopetrol podrá disponer de otras redes sociales, de acuerdo a las necesidades de comunicación.
- c) Todas las publicaciones realizadas a través de las redes sociales dispuestas por Coopetrol, estarán enmarcadas bajo la política de protección y tratamiento de datos. **Ver Manual de políticas y procedimientos para el tratamiento de datos.**

5.7.6 Pantallas de publicidad.

- a) Las pantallas instaladas en las agencias y puntos de atención deberán ser utilizadas exclusivamente para proyectar publicidad de la cooperativa en formato imagen o audiovisual.
- b) La información para publicar apalancará las campañas promocionales de cada mes y serán dirigidas a los visitantes de las oficinas a nivel nacional.
- c) En los diseños de las piezas de comunicación debe predominar las imágenes, combinadas con fuentes tipográficas de fácil lectura.

d) Los videos que se proyecten en las Agencias o puntos de atención se deberán publicar sin audio y las transiciones deben asegurar que los contenidos se puedan leer, por lo cual la información debe ser clara y precisa.

e) Los videos que se proyecten de temas comerciales podrán llevar audio y su información debe ser clara y precisa.

5.7.7 Videos promocionales.

a) Coopetrol podrá elaborar videos para reforzar la promoción de servicios y actividades, para promocionar su portafolio de servicios o para presentar los balances de gestión anuales o informes de balance social.

b) Los videos deberán ser realizados en una buena resolución, susceptible de ser reproducible en las plataformas digitales generales.

5.7.8 Sistema Nacional de Carteleras.

a) Se contará con una cartelera en cada agencia y punto de atención que estará visible para los asociados.

b) Coopetrol utilizará este medio de comunicación para reforzar la promoción de productos, servicios, actividades, beneficios para los asociados e información corporativa como: publicidad de productos de ahorro, crédito y otros servicios adicionales de Coopetrol, información relacionada con cambios en los horarios de atención, actividades, celebraciones y eventos organizados por Coopetrol para sus asociados, comunicados y noticias de interés de carácter urgente para los asociados, convocatorias a asamblea, proceso de elección de delegados, derechos y deberes de los asociados y resoluciones institucionales.

c) En casos especiales se podrá publicar afiches suministrados por las empresas con las cuales existe un convenio comercial. Sin embargo, la prioridad será tener la información de la cooperativa. (El alcance de los productos y servicios ofertados por terceras empresas con que exista convenios serán del resorte y responsabilidad exclusivo y excluyente de estas terceras empresas y no la cooperativa).

d) El área de Comunicaciones propenderá porque cada agencia y/o punto de atención tenga siempre la información actualizada.

e) El área de Comunicaciones estará encargada de la imagen institucional y los contenidos que se publiquen, de acuerdo con los lineamientos de publicación de carteleras y normatividad vigente.

5.7.9 Material impreso.

a) Coopetrol utilizará material impreso con contenidos y diseños propios con elementos que sirvan de promoción o ayuda ventas para la fuerza comercial.

b) El área de Comunicaciones realizará el diseño a demanda de acuerdo con las necesidades como: afiches para las carteleras de las agencias y/o puntos de atención, volantes de productos, plegable o cuadernillo del portafolio de servicios, informes de gestión y balance social.

c) Coopetrol administrará el uso racional y eficiente del material impreso, propendiendo por el cuidado y la preservación del medio ambiente.

5.7.10 Boletín informativo.

- a) Coopetrol contará con un boletín informativo electrónico, cuya información y alcance dependerá de los grupos de interés al que vaya dirigido.
- b) El área de Comunicaciones, de acuerdo con la solicitud del órgano colegiado, ajustará el texto al estilo definido para este medio.

5.8 Comunicación Interna.

5.8.1 Carteleras internas.

Coopetrol dispondrá de carteleras internas con información de interés exclusivo para los trabajadores: reglamento interno de trabajo, recomendaciones, fechas de cumpleaños, aniversarios, campañas corporativas, salud ocupacional, educativas, invitaciones a eventos especiales, circulares internas, entre otros.

5.8.2 Correo institucional de comunicaciones Coopetrol.

Coopetrol divulgará a los distintos grupos de interés, información directamente desde el correo institucional: (comunicaciones@coopetrol.coop) con el objetivo de unificar los contenidos y criterios.

5.8.3 Plantilla para presentaciones institucionales.

Coopetrol establecerá la plantilla de uso institucional para las presentaciones entre áreas o a los entes de administración y control. Estas plantillas deben ser de uso obligatorio por parte de todos los colaboradores y órganos colegiados que presenten información de Coopetrol.

5.9 Relación con los Medios de Comunicación Masiva.

5.9.1 Novedades especiales.

- a) Las declaraciones que se emitan a medios de comunicación masiva será responsabilidad del representante legal o del vocero que se designe.
- b) De acuerdo con las necesidades o solicitudes de los medios de comunicación, Coopetrol podrá definir voceros específicos según las situaciones, experticia y tema de los pronunciamientos.
- c) Los voceros no expresarán posiciones individuales o personales en sus declaraciones que vayan en contra de la institucionalidad.
- d) El área de Comunicaciones prestará la asesoría necesaria en los casos que se requiera.
- e) El área de Comunicaciones generará los comunicados de prensa y establecerá los contactos con periodistas de los medios masivos de comunicación, para publicitar o informar sobre los eventos o actividades de la organización que ameriten amplia difusión.
- f) Se deberá custodiar la información publicada en archivo físico o digital, según el caso.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

N/A

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	FECHA AAAA-MM-DD	DESCRIPCIÓN
01	2025-08-13	Modificación integral del documento bajo aprobación del Consejo de Administración Acta 31 del 15/08/2025.

Página 12 de 12